



# BİRECİK TİCARET VE SANAYİ ODASI

## *2020 YILI ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI RAPORU*

*EKİM 2020*

## GİRİŞ

Birecik Ticaret ve Sanayi Odası, 740 aktif üyesi ile 5174 Sayılı yasa ve ilgili diğer mevzuatın verdiği görev ve sorumlulukları yerine getiren bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi bulunmaktadır. 13.dönem TOBB akreditasyon sistemi için çalışmalar yapılmaktadır.

Odanın; ilgili sistem belgelerinin ön koşullarından biri üye görüş, öneri, beklenti ve isteklerine uygun müşteri odaklı çalışmasıdır. Buna bağlı olarak, üye memnuniyetini esas alan bir çalışma anlayışı, kurumsal, ileri dönük düşünce ve hedef belirlemesi ve çalışmalarında bu esası yani üye odaklı olması beklenmektedir.

Tüm iş süreçlerinde belirleyeceği hedeflerin etkin ve gerçekçi olması için, veriye dayalı, ölçülebilir olması gerekmektedir. Bu nedenle; Birecik Ticaret ve Sanayi Odası üyelere memnuniyet anketi uygulanmış, sonuçları TOBB Akreditasyon Sistemi maddeleri üzerinden öneri ve iyileştirme sistemine dâhil edilmesi üzerinden raporlanmıştır.

## Örneklem Büyüklüğü

Hedef Kitle: Birecik Ticaret ve Sanayi Odası

Hedef Kitle

Büyüklüğü: 740

Anket Uygulanan

üye sayısı: 80

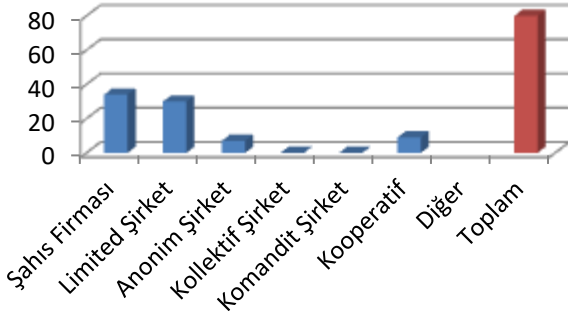
Örneklem Temsil

düzeyi : %3

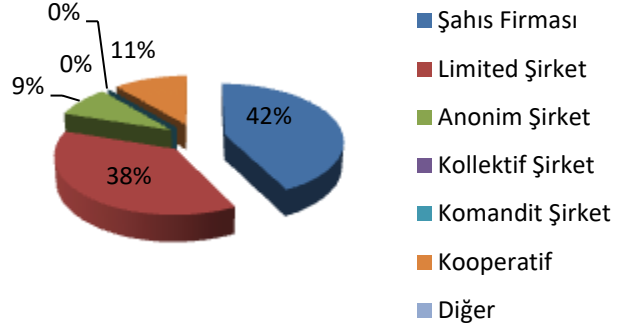
Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %3 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

## ANALİZ SONUÇLARI

### Kuruluş Statüsü

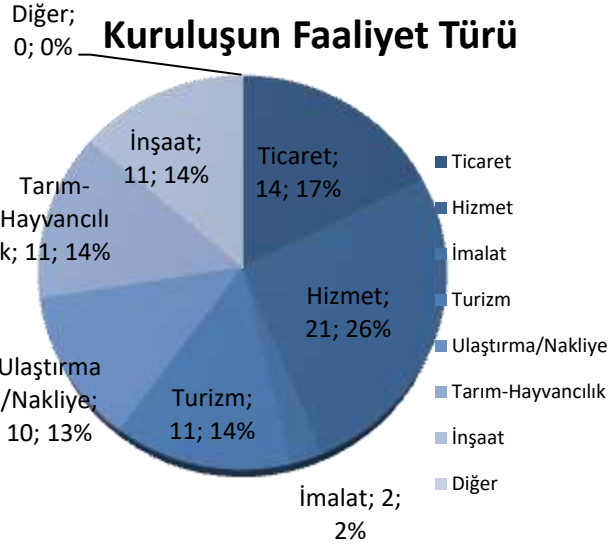


### Kuruluş Statüsü

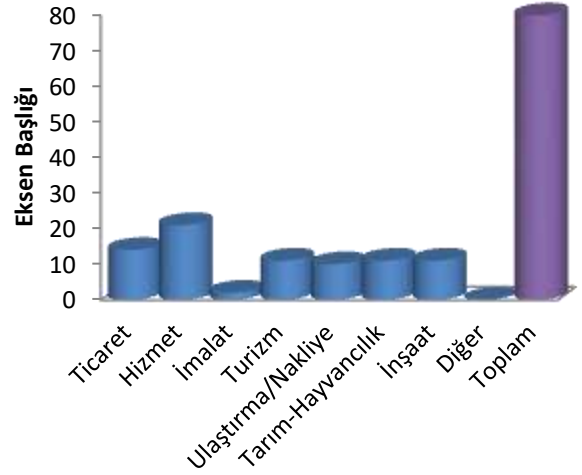


Anket sonuçlarının analizine göre; **Birecik Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 34'ü Şahıs Firması, 30'u Limited Şirket, 7'i Anonim Şirket, 5'i Kooperatif tir. Yüzdesele ifadelere başvurulacak olunursa %42'si Şahıs, %38'i Limited, %11'i Kooperatif, %9 ü Anonimdir'** dir.

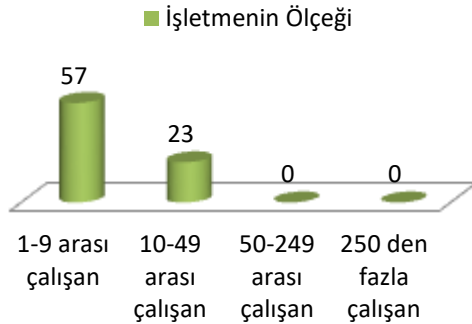
### Kuruluşun Faaliyet Türü



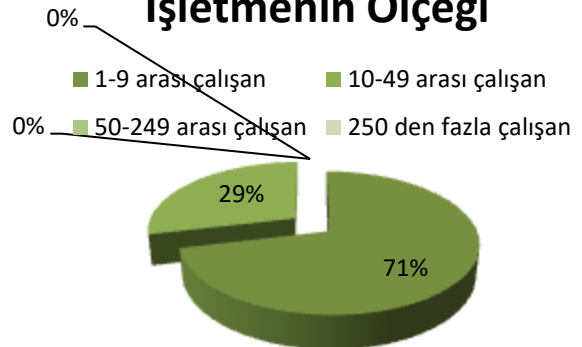
### Kuruluşun Faaliyet Türü



### İşletmenin Ölçeği



### İşletmenin Ölçeği

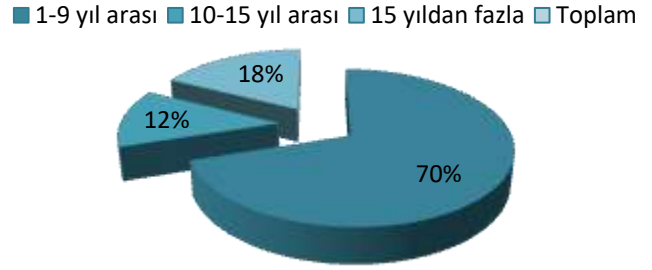


Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 57, 10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 23 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 57 firmada %71 i oluşturmaktadır.**

## Odaya kaç yıldır üyesiniz



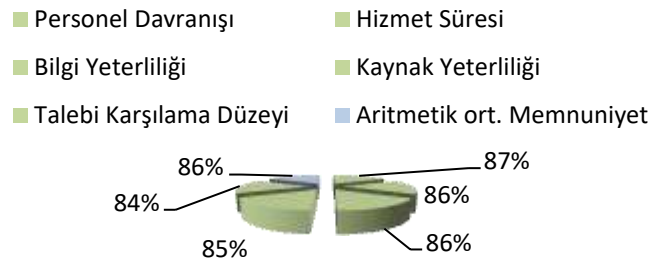
## Odaya kaç yıldır üyesiniz



Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 70'sı 1-9 arası, % 18 'i 15 yıldan fazla ve %18'i 10-15 yıl arası olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça iyi ve kalıcı olarak görünmektedir.**

Hizmet memnuniyeti	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığımız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	87%	4,33
Hizmet Süresi	86%	4,31
Bilgi Yeterliliği	86%	4,29
Kaynak Yeterliliği	85%	4,26
Talebi Karşılama Düzeyi	84%	4,19
Aritmetik ort. Memnuniyet	86%	4,28

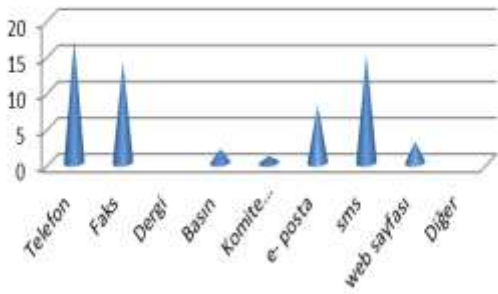
## Hizmet memnuniyeti



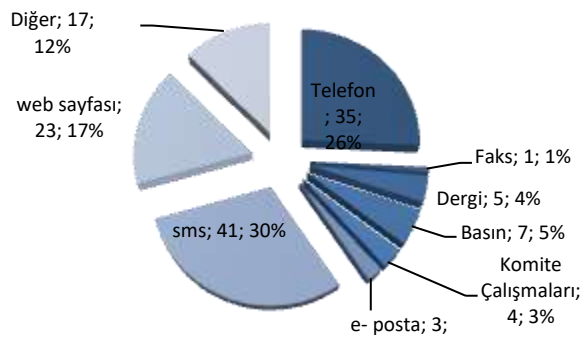
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 80 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;**

**ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %86'nın üzerindedir.**

## Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

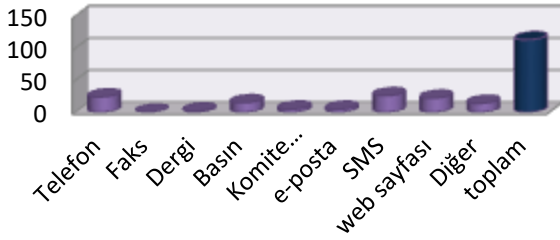


## Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

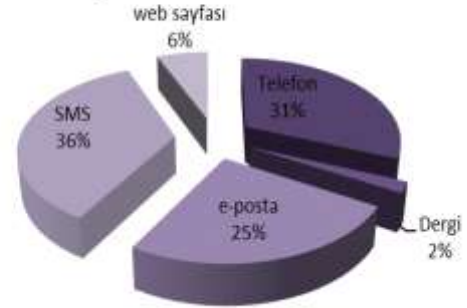


Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda; **80 üyeden 41'i sms, 35' i telefon, 23 web sitesi, 17'si diğer iletişim yoluyla, 7'si basın yoluyla kendilerine ulaştığını belirtmiş ve komite çalışmaları, dergi ile daha az üyeye ulaştığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %30 oranında sms yoluyla ulaştığı görülmüştür.%26 oranla telefon bunu takip etmektedir.**

### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



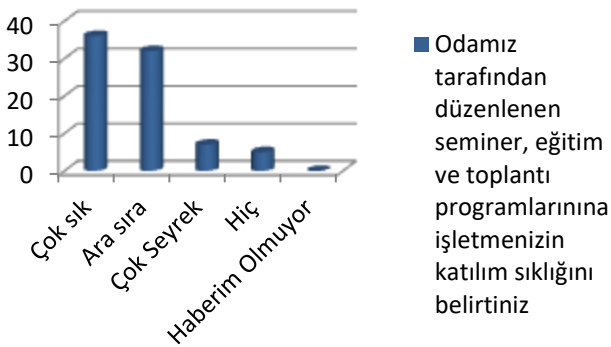
### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



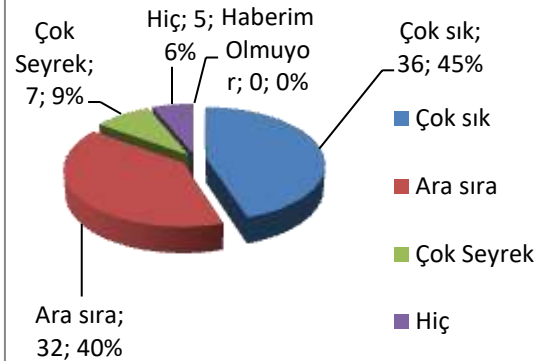
**Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda;** çoğunlukla **sms, telefon ve web sayfası yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Dergi, Komite çalışmaları ve e posta yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının az olması dikkat çekmektedir.

**Üyelerimizin SMS, Telefon ve Web sayfası nı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.**

### Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

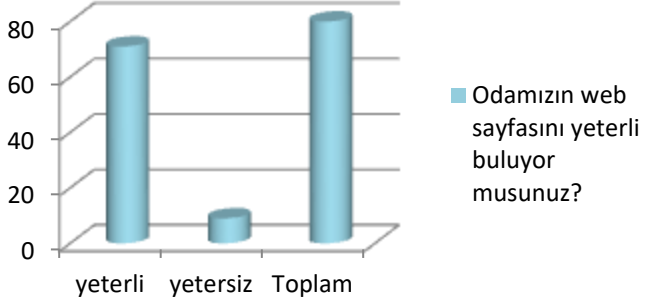


### Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz



Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin **%45'i Çok sık, %40'ı Çok Seyrek, %9'u Ara Sıra,%6'sı hiç seçeneğini işaretlemiştir. Haberim olmuyor seçeneği işaretlenmemesi dikkat çekmiştir. Odamız faaliyetlerinden haberdar olamayan üyelerimizin üye bilgi güncellemelerinin yapılması gerekmektedir.**

### Odamızın web sayfasını yeterli buluyor musunuz?

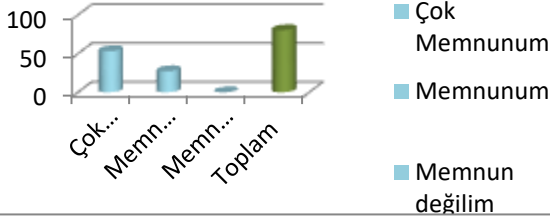


### Odamızın web sayfasını yeterli buluyor musunuz?



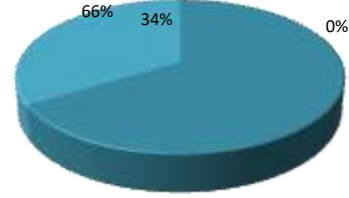
Üyelerimize Odanın web sayfasını yeterli buluyor musunuz diye sorulmuş, 80 üyemizden %89 u yeterli %11 i yetersiz bulunduğunu işaretlemiştir. Verilen cevaba bakıldığında odanın web sayfası üyeler tarafından yeterli bulunmuştur. Yine de zenginleştirilmesi fayda sağlayacaktır.

**Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldığınız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz**



**Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldığınız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz**

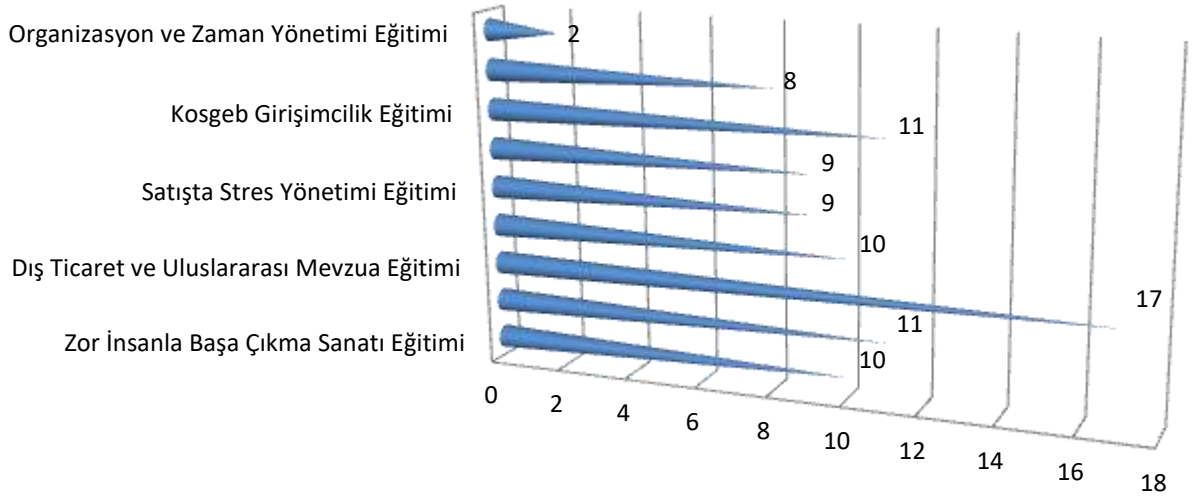
■ Çok Memnunum ■ Memnunum ■ Memnun değilim



**Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet**

**düzeyleri sorulmuş;** %66'sı çok memnun, %34'ü memnun olduğunu belirtmiş, memnun olmayan üye talebi alınmadığı dikkatleri çekmiştir. Değerlendirme sonuçlarına göre; **Odanın üyelere yönelik etkinliklerini devam ettirmesi ve üye katılımını sağlamaya yönelik faaliyetler düzenlemesinde fayda olacaktır.**

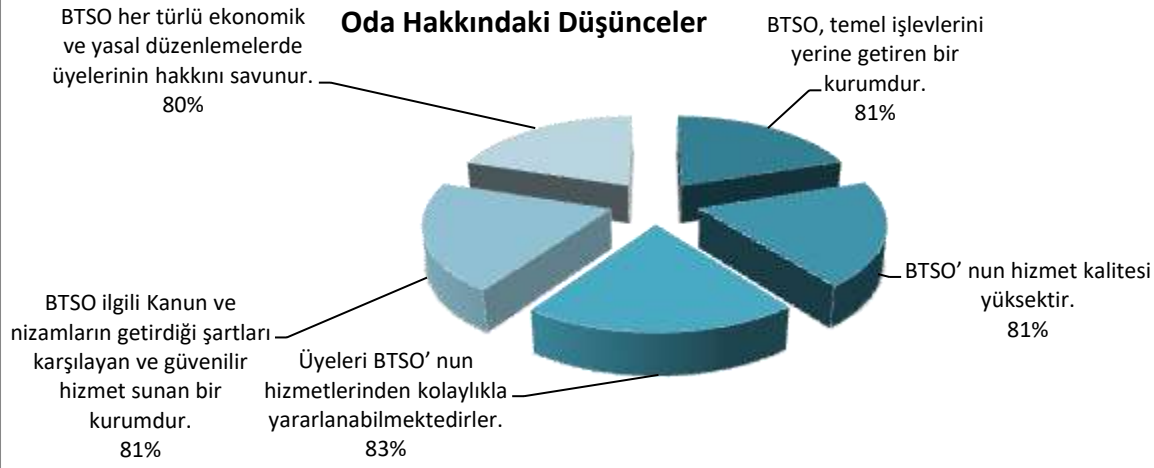
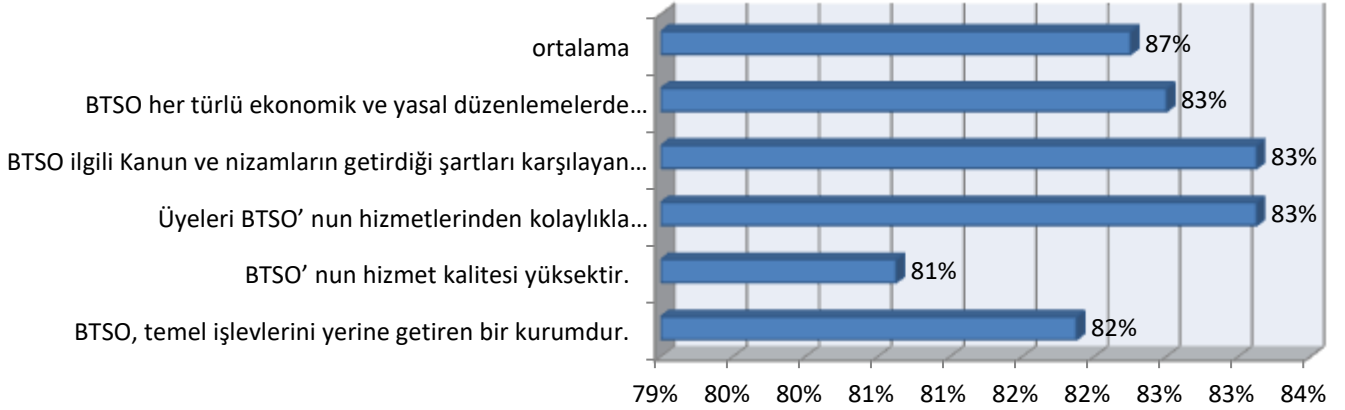
**İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz**



**Ankete katılan 80 üyemize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?**

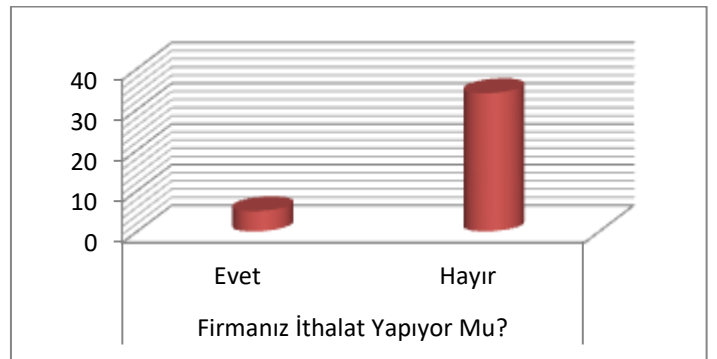
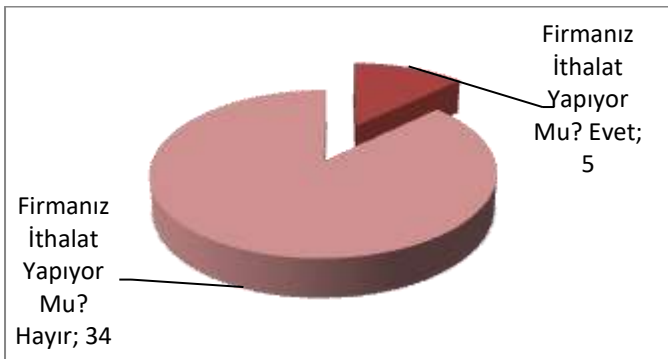
Sorusu sorulmuş ve 80 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üyelerimizin birden fazla eğitimi işaretlediği görülmüştür. Birinci sırayı, Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzua Eğitimi oluştururken, ikinci sıra ile onu Bir Girişimci Nasıl Doğar Eğitimi, Üçüncü sırada Zor İnsanla Başa Çıkma Sanatı Eğitimi ile Hibe, Destek, Teşvik Konularında Eğitim takip etmektedir.

## Oda Hakkındaki Düşünceler



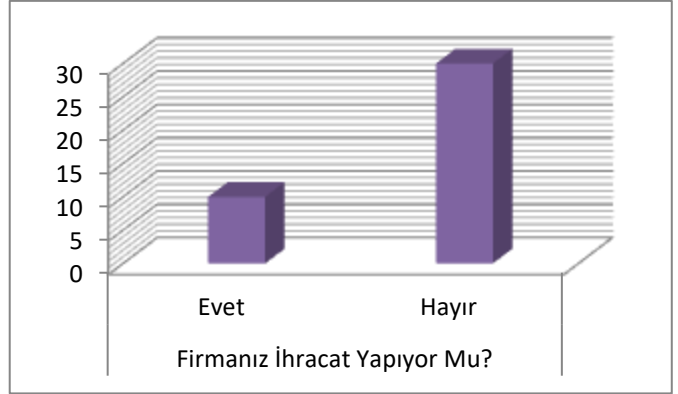
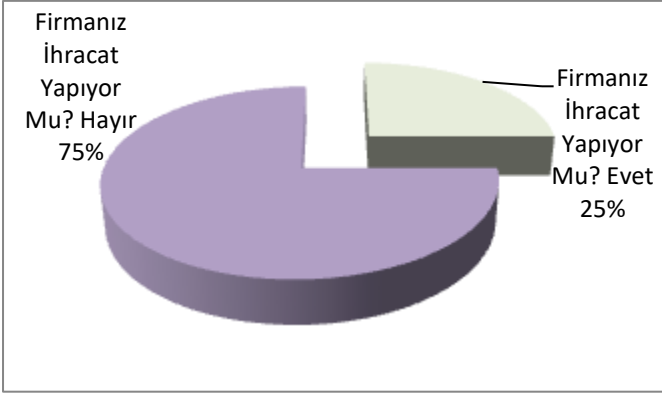
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;80 üyeye yapılan ankette toplamda 87 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunulmuştur.

**Verilen puanlar ve yüzdeler oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %87'nin üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.**

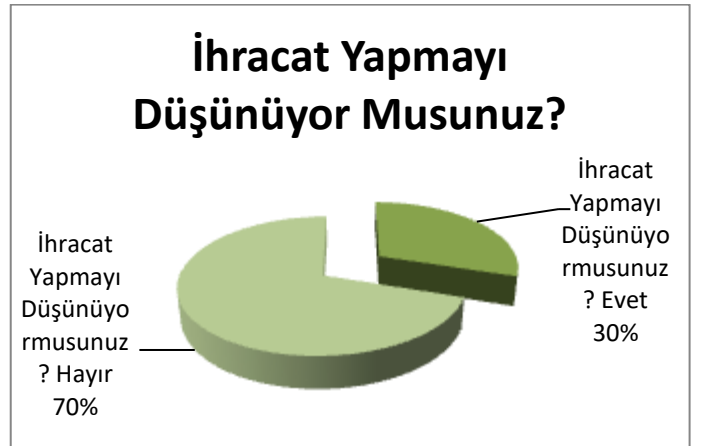
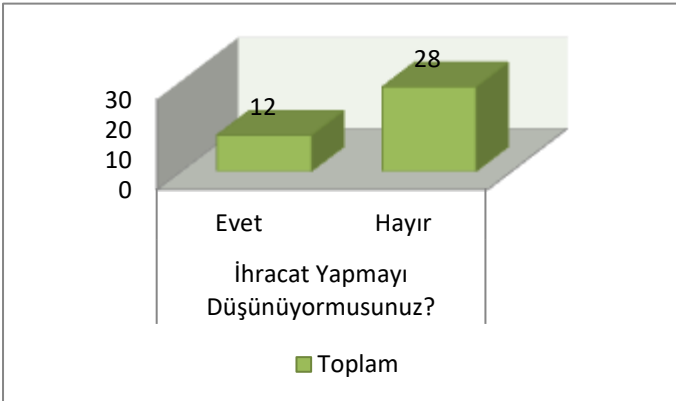


**Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş** ve soruyu 39 kişi yanıtlamış ve 34'u Hayır cevabını verirken 5 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyelerimiz Çin, İspanya, G.kore olduğunu belirtmiştir.





**Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda** 30'u Hayır cevabını verirken 10 kişi Evet işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş sadece bir üyemiz İtalya cevabını vermiştir.



01.01.2020 tarihinde Üye memnuniyet anketi revize edilip, ihracat yapmayı düşünen üyemiz firmaları tespit edebilmek amacıyla bu soru eklenmiştir. İhracat yapmayı düşünen 12 kişi evet i işaretlemiş. İhracat yapmayı düşünen üyelerimiz ile iletişime geçilip, gerekli desteğin ve imkânın sağlanması ve gerekli eğitim ihtiyacı varsa giderilmesi gerekmektedir.

**Üyelerimize; odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;**

Birecik OSB'nin faaliyete geçmesi için odanın yaptığı çalışmaları yakından talep ediyorum ve bu konuda Birecik TSO'ya teşekkür ediyorum
Odanın üyelerine desteklerini artırması gerektiğini düşünüyorum.
Covid 19 nedeniyle odanın üyelerine destekleri olmalı.
Aldığım hizmetlerden dolayı memnunum ayrıca personellerden de memnunum.
OSB çalışmalarının bir an önce bitmesi ve ilçeye kazandırılmalı.
Oda faaliyetlerinin artması iyi olacaktır.
Aldığım hizmetten çok mutluyum
Aldığım hizmetten dolayı teşekkür ederim.
Üyelere yapılan ziyaretten dolayı çok memnunum.

**Üyelerimizin görüş, öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmalıdır.**

**Sonuç:**

2020 yılı 80 üye ile yapılan üye memnuniyeti anketleri raporu araştırma sonuçları ve iyileştirme amaçlı kullanılacak öneriler bu raporda yer almaktadır.

Odanın özellikle DÖF ve iyileştirme faaliyetlerinin bu öneriler doğrultusunda başlatılması önemli olacaktır.

**İyileştirme Faaliyetleri Sıralanacak Olunursa;**

- İhracat yapan üyelerimizi takip edebilmek amacıyla bir sistem geliştirilmelidir.
- Üyelerimize; odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınmalıdır.
- Üyelerimizin almak istedikleri eğitim talepleri dikkate alınarak bir sonraki yıl eğitim planı oluşturulmalıdır.

**ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %87'in üzerindedir.**

**Değerlendirme;**

Anket Raporu Kasım Ayında yapılacak olan AİK, YGG Toplantısında değerlendirilecektir.

