



BİRECİK
TİCARET VE SANAYİ ODASI
2025 ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU

EKİM 2025

GİRİŞ

TOBB Birecik Ticaret ve Sanayi Odası, 950 aktif üyesi ile 5174 Sayılı yasa ve ilgili diğer mevzuatın verdiği görev ve sorumlulukları yerine getiren bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Yönetim Sistemi ve nihayetinde TOBB' nin 5 yıldızlı hizmet anlayışı diye lanse ettiği TOBB Akreditasyon Sistemi belgesine sahiptir.

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 ile şirketimiz arasında varılan anlaşma gereği üyelere memnuniyet anketi uygulanmış, sonuçları başta da belirtilen TOBB Akreditasyon Sistemi maddeleri üzerinden öneri ve iyileştirme sistemine dahil edilmesi üzerinden raporlanmıştır.

Örneklem Büyüklüğü

Hedef Kitle: Birecik Ticaret ve Sanayi Odası aktif üyeleri

Hedef Kitle Büyüklüğü: 950

Anket Uygulanan üye sayısı: 92

Örneklem Temsil düzeyi : %20

Analiz Hata Payı : %9

Güven Seviyesi : %85

Kitle	Hata Payı			Güven Seviyesi		
	%10	%5	%1	%90	%95	%99
100	50	80	99	74	80	88
500	81	218	476	176	218	286
1000	88	278	906	215	278	400

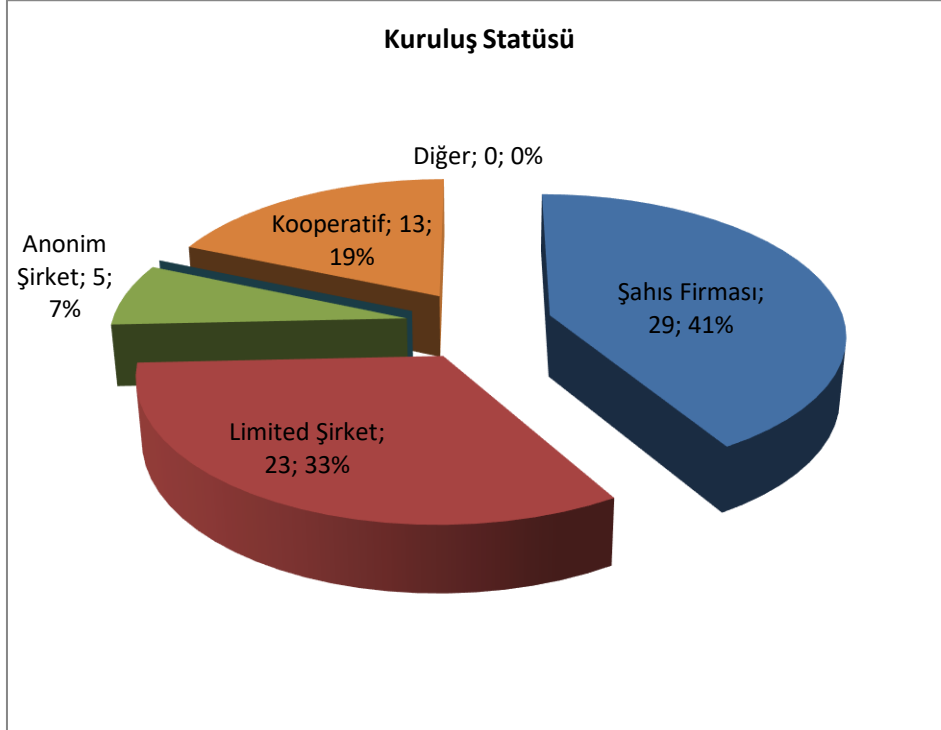
Kaynak : <https://tr.surveymonkey.com>

Yanıtlama oranları, hedef kitlenin Oda ilişkisi, anket uzunluğu ve karmaşıklığı, teşvikler ve anket konusu gibi birçok faktöre bağlı olarak büyük oranda değişir.

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %4,5 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

Demografik analiz

D.1	Kuruluş Statüsü
Şahıs Firması	29
Limited Şirket	23
Anonim Şirket	5
Kollektif Şirket	0
Komandit Şirket	0
Kooperatif	13
Diğer	0
YANIT YOK	2
Toplam	72



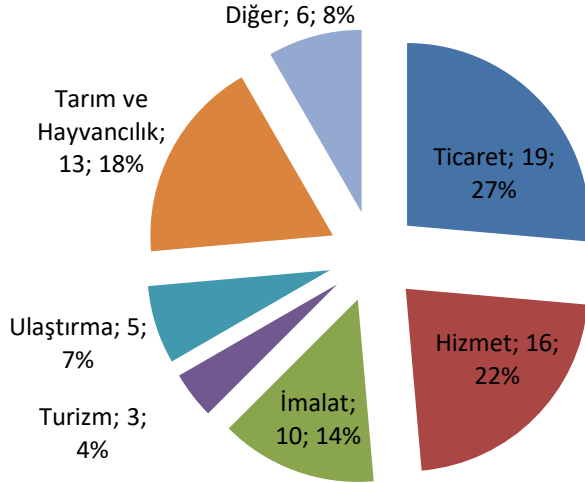
Anket sonuçlarının analizine göre; BİRECİK TSO' nun üyeleri sırası ile Limited (%33) ve Şahıs (%41) şirketinden oluşmaktadır. Kurumsallaşma ve sermaye büyüklüğüne göre sıralandığında; anonim şirket (yüzde 7)ve Kooperatif (yüzde19) düzeyindedir.

Öneri 1. Demografik büyüklük açısından ildeki üyelerin kurumsal ve stratejik atılımı açısından desteklenmeleri ve ortaklık kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

Özellikle gelişen dünyada rekabet edebilirlik açısından üyelerin kümelenme bilinci ve sermaye birikimini geliştirilebilmesi önemlidir. (ÖRN. Kümelenme veya ortaklık bilgilendirmeleri yapılabilir. Eğitim planına işlenebilir. TOBB Akr. Sistemi Madde 2.4 İş geliştirme ve eğitim)

D.2	Kuruluşun Faaliyet Türü
Ticaret	19
Hizmet	16
İmalat	10
Turizm	3
Ulaştırma	5
Tarım ve Hayvancılık	13
Diğer	6
Toplam	72

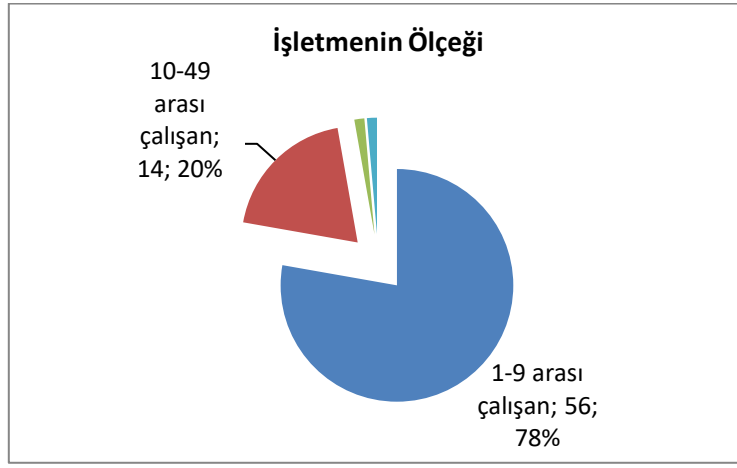
Kuruluşun Faaliyet Türü



Demografik verilere göre Oda üyelerinin % 27'si Ticaret, %22' si hizmet, %8 lik bir kısmı diğer, % 14 ü imalat ve %13ü Tarım Hayvancılık (gıda) ve % 4'ü Ulaştırma alanında faaliyet göstermektedir.

Öneri 2. Oda çalışmalarını açısından öneri 1 de yer alan iyileştirme önerileri bu soru ile doğrulanmaktadır. Üyelerin kurumsallığı ve özellikle teşvik sistemi açısından turizm ve üretim faaliyetlerine yönelik çalışmalara ağırlık verilebilir. (ÖRN. Girişimcilik ve KOSGEB teşvikleri açısından bilgilendirme yapılabilir. Eğitim planına işlenebilir. Üyelerin fuarlara katılımı sağlanıp,yurt dışına ticaret de desteklenebilir.TOBB Akr. Sistemi Madde 2.4 İş geliştirme ve eğitim)

D.3	İşletmenin Ölçeği
1-9 arası çalışan	56
10-49 arası çalışan	14
50-249 arası çalışan	1
250 ve üzeri	0
YANITSIZ	1
Toplam	72

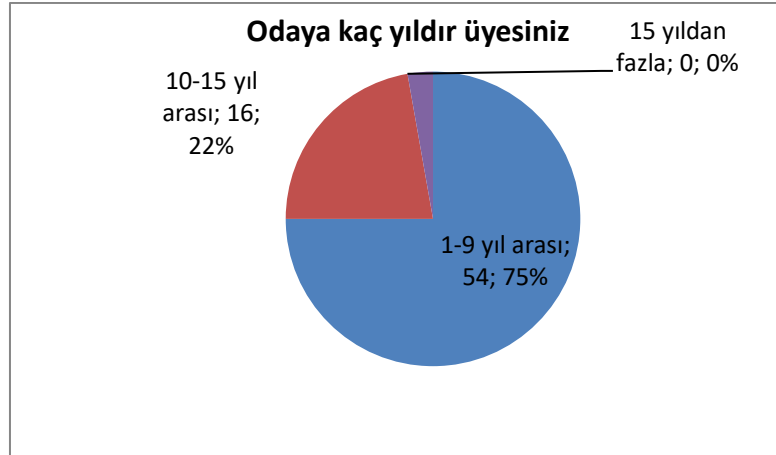


Oda Üyelerinin işletme büyüklüğü sağladığı istihdam açısından; sırası ile %56'sı 1-9 arası çalışan, %14 kadarı 10-49 arası istihdam sağlamaktadır.

Öneri 3. Birecik ilçesi ve Şanlıurfa ilinin kalkınmada öncelikli bölgeler ve tarım hayvancılık desteklerinde gelişmeye açık yerler kapsamında yer alması, Oda çalışmaları açısından üyelerine vereceği tarım ve hayvancılık destekleri başvuruları için proje yaratılmasına yönelik danışmanlık hizmeti, destek projeleri başvuru sayısının arttırılması ve istihdamın arttırılmasına katkı açısından önemlidir. Özellikle üyelerine üretimi arttırmak için kredi sağlanması konusunda öncülük etmelidir.

(ÖRN. Girişimcilik özendirilebilir ve OSB teşvikleri açısından bilgilendirme yapılabilir. Eğitim planına işlenebilir. Tobb Nefes Kredisi, Kosgeb kredisi alma konusunda özendirilebilir. TOBB Akr. Sistemi Madde 2. 4 İş geliştirme ve eğitim, aynı zamanda proje yaratılmasına yönelik danışmanlık ve destek hizmetleri geliştirilebilir. Madde 2.3)

D.4	Odaya kaç yıldır üyesiniz
1-9 yıl arası	54
10-15 yıl arası	16
15 yıldan fazla	0
Yanıtsız	2
Toplam	72



Üyelerin 1-9 arası % 75'lik, %22'si 10-15 yıl arası oda üyeliğine sahip görülmektedir. Üyelerin bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça vasat görünmektedir. Bu veriler stratejik planda kullanılabilir. **(ör. TOBB akreditasyon sistemi madde 1.4 iş planlaması ve yönetimi)**

Sorular ve analizi

Soru 1 Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz. (Memnuniyet Düzeyi %)
---------------------------	--

Personel Davranışı	74,07
Hizmet Süresi	74,81
Bilgi Yeterliliği	74,07
Kaynak Yetersizliği	72,59
Talebi Karşılama Düzeyi	76,47
Aritmetik ort. Memnuniyet	74,81



Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Üyelerimiz özellikle Talebi karşılama düzeylerini %78,52 ile birinci sıraya almışlardır. Yine kaynak düzeyi ise beş soru üzerinden %75,59 olarak 5.sırada çıkmıştır.

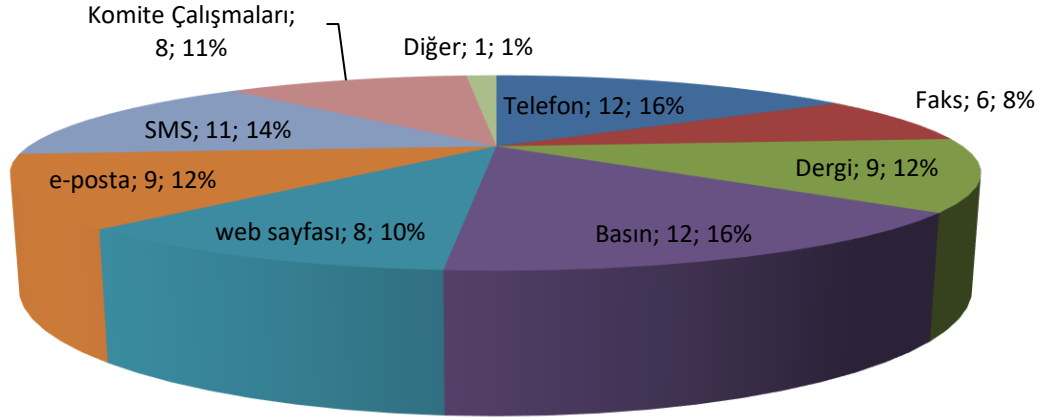
ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %74,81'dir.

Bu memnuniyet düzeyi yeterli görüldüğünden herhangi bir iyileştirme faaliyetine ihtiyaç duyulmamıştır.

soru2	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor	soru3	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan
Telefon	12	Telefon	11
Faks	6	Faks	4
Dergi	9	Dergi	12
Basın	12	Basın	7
web sayfası	8	web sayfası	9
e-posta	9	e-posta	11
SMS	11	SMS	13

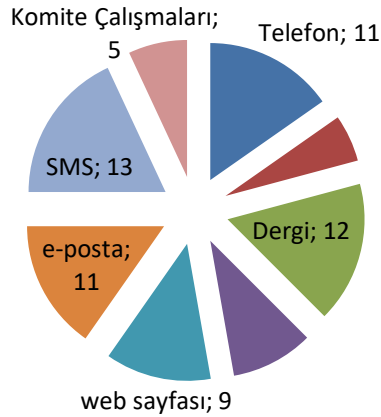
Komite Çalışmaları	8	Komite Çalışmaları	5
Diğer	1	Diğer	0
Toplam	76	toplam	72

Borsamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



Üyelerimize Oda duyurularıyla ilgili nasıl haberdar oldukları sorulmuş üyelerin %16' sı telefon ve basın yoluyla ,%14 ü sms le haberdar olduklarını söylemişlerdir. Yine e- posta ile %12' si ve diğer seçenekler gelmektedir.

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



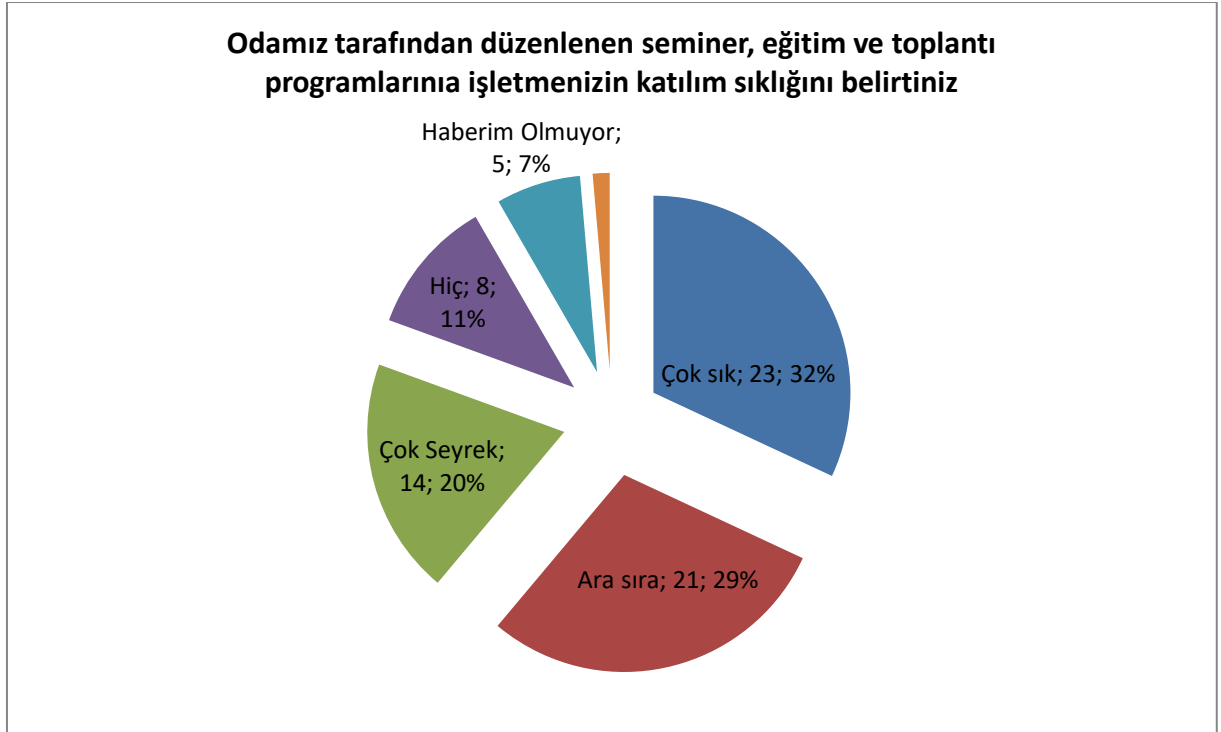
Bu soruda üyelerimize; Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercihleri sorulmuş üyelerimizin %13' ü sms gönderilmesini, %12'i dergi ile,%11 i birebir telefonla aranmak istemektedir, % 11 i e-posta yolu ile % 9'u web sayfası yoluyla haberdar olmak istemiş, % 5 i ise meslek komite çalışmalarıyla haberdar olmak istemektedir.

ÖNERİ; Odamızın her iki soru değerlendirildiğinde üyelerinin basın, yayın ve çıkmasına rağmen meslek komitesi çalışması ve web sayfası üzerinden haberleşme seçeneği oldukça düşük düzeyde olduğu görülmüştür.

Özellikle TOBB akreditasyon sistemi kapsamında madde 1.5 basın yayın gerekliliklerinin etkin hale getirilmesi ve üyelerle haberleşme stratejisinin geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır.

örneğin. Meslek komitesinin düzenli bir periyodik cetvel çerçevesinde düzenli toplantı yapılması ve üyeleri çalışmaları hakkında bilgilendirmesi faydalı olacaktır.

Soru 4	Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz
Çok sık	23
Ara sıra	21
Çok Seyrek	14
Hiç	8
Haberim	5
YANITSIZ	1
Toplam	72



Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin %29'u arasında, %20'si çok seyrek, %7'si haberinin olmadığını ve %11'i hiç katılmadığını söylemiştir. Diğer seçenekler yukarıdaki tabloda görülmektedir.

Öneri : Odanın daha etkin bir üye iş geliştirme ve eğitim (madde 2.4) ile özellikle üye ilişkilerini arttırmaya yönelik (madde 1.7) faaliyetleri arttırması gerekmektedir.

Soru 5	Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı
İyi	24
Orta	36
Kötü	9
Yanıtsız	3
Toplam	72

Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



Odamızın 2018 yılı içerisinde yaptığı etkinliklere dair memnuniyet düzeyleri ölçüldüğünde (%36 ile orta , %24 iyi ve %9 düzeyinde kötü) olarak değerlendirme sonuçlarına ulaşılmıştır.

Öneri: Odanın üyelere yönelik etkinliklerini arttırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir. Özellikle soru 6 da verilen sonuçlar bu amaçla kullanılabilir.

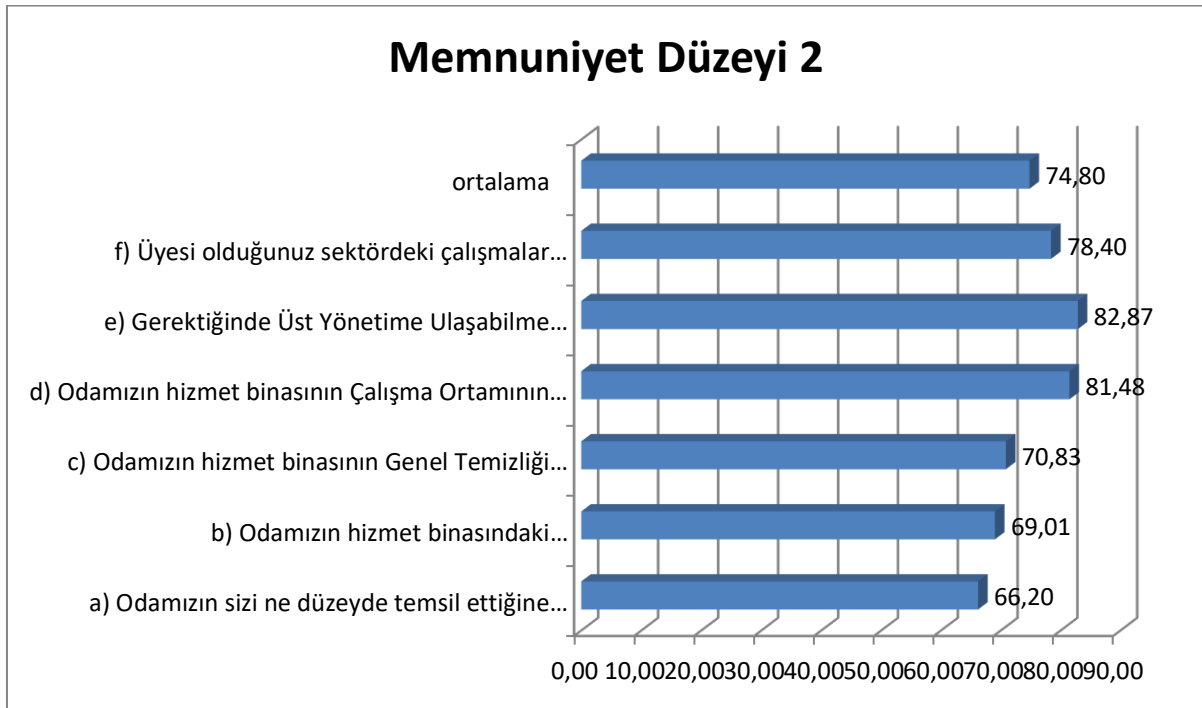
Soru6	İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz
Dış Ticaret ve Uluslar arası Mevzuat(Dış Ticaret Mevzuatı,Ödeme Şekilleri,ith./İhr.İşlemleri vb.	12
Genel Yönetim (Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)	7
Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)	11
Üretim Yönetimi (Üretim Planlama,Malzeme Yönetimi,Otomasyon,Teknik Konular vb.	10

KOSGEB Destekleri	13
İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)	4
Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)	4
Kalite Yönetimi(ISO 9000,ISO 14000,OHSAS,HACCP,Ürün Belgelendirme,CE vb.	7

Üyelerimize; İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz? Sorusu sorulmuş ve yukarıdaki tabloda sonuçlar göstergelerine göre sıralanarak verilmiştir.

Öneri: 2018 yılı üyelere verilecek eğitim planının da şu eğitimler yer almalıdır.

1. Dış Ticaret ve Uluslar arası Mevzuat (Dış Ticaret Mevzuatı,Ödeme Şekilleri,ith./İhr.İşlemleri vb.)
2. İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)
3. KOSGEB Destekleri



2018 üye memnuniyeti anketi sonuçlarına göre Oda temsil ve alt yapı değerlendirmelerine ait sorular ve verileri yukarıda gösterilmiştir. Bu amaçla yapılan ortalama memnuniyeti düzeyi:%74,80 dir.

Soru8 Odamızdan aldığımız hizmet ve beklentiler hususunda varsa önerlerinizi sıralayınız.

Odamızdan aldığım hizmetten ve hizmet süresinden gayet memnunum .Herhangi bir talebim yok

Daha çok ilgi ve alakaya dayalı hizmet verilebilir.
Misafir perverlik olarak gayet güzel karşılanıyorum.
Personel ve personelin olduğu oda binası ayrılabilir. Personel ve yöneticiler aynı binada olmamalı.
İsteklerim karşısında daha çok bilgi istiyorum.
Personel sayısı fazla olabilir.
Odaya geldigimizde sunulan ikramların çeşiti artırılabilir.
Odadan tek beklenim Birecik OSB nin bir an önce faaliyete geçmesini sağlamak. İlçe ekonomisine yön vermek.
Oda üyelerinin aidatı ve diğer duyuruların daha sık zamanında yapılması.
Oda bünyesinde verilen eğitimlerin yaygınlaştırılması.
Fuara katılım sağlanmalı üyelere bu konuda destek olunmalı.

Üye beklentileri doğrultusunda açık uçlu sorular göstergeler bazında sıralı bir şekilde yukarıda verilmiştir. Odanın öncelikle stratejik plan hazırlıkları ve 2026 yılı etkinlik takvimi için yukarıdaki önerilere dikkat etmesi ve Üyelerin Fuara katılımı iş gezilerine katılımı sağlanmalı, Birecik OSB bölgesi çalışmalarının bir an önce bitirip faaliyete geçirilmesi gerekmektedir.

Sonuç:

2025 yılı 92 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 %84'ın üzerindedir.

Değerlendirme;

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