

2022-  
2025



# BİRECİK TİCARET VE SANAYİ ODASI 2022-2025 ÜYE MEMNUNİYETİ KİYASLAMASI

2022-2025



## GİRİŞ

TOBB Birecik Ticaret ve Sanayi Odası, 600 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 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: 1672

Anket Uygulanan üye sayısı: 627

Örneklem temsil düzeyi: %40

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

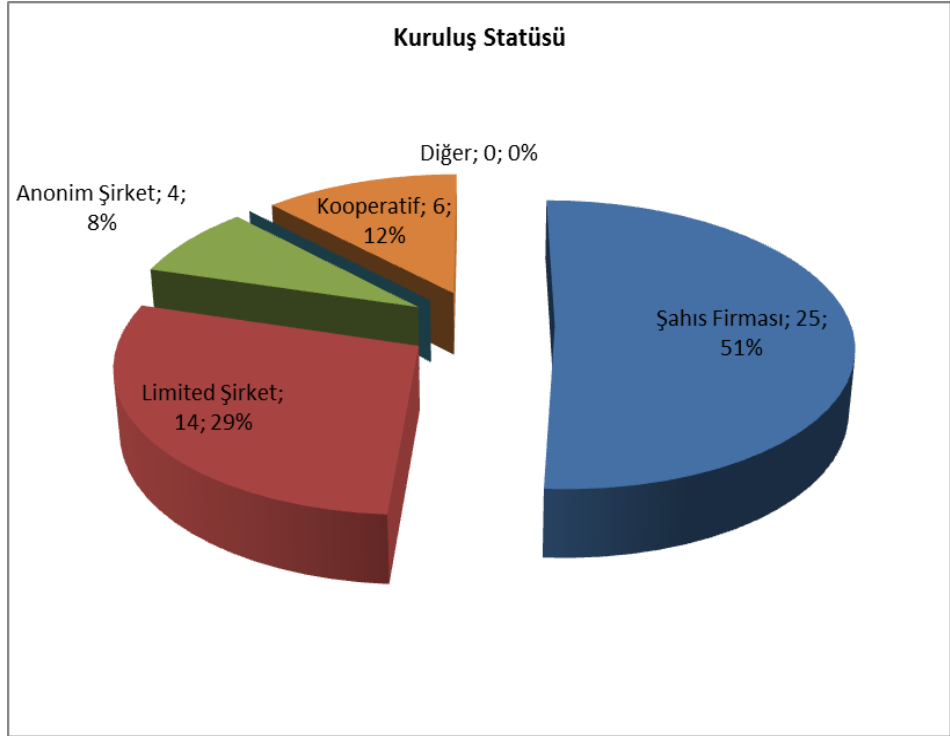
Kaynak : <https://tr.surveymonkey.com>

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	195
Limited Şirket	217
Anonim Şirket	6
Kollektif Şirket	0
Komandit Şirket	0
Kooperatif	6
Diğer	0
YANIT YOK	2
Toplam	420

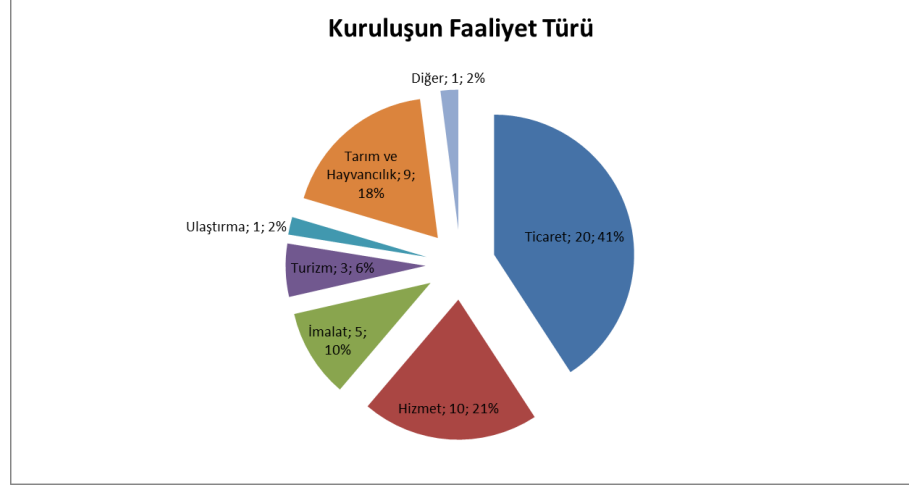


Anket sonuçlarının analizine göre; BİRECİK TSO' nun üyeleri sırası ile Limited (%29) ve Şahıs (%51) şirketinden oluşmaktadır. Kurumsallaşma ve sermaye büyüklüğüne göre sıralandığında; anonim şirket (yüzde 8)ve Kooperatif ( yüzde12) düzeyindedir.

**Öneri 1. Demografik büyüklük açısından ildeki üyelerin kurumsal ve stratejik atılımı açısından desteklenmeleri ve ortaklık kültürünün geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır, birleşme ve kurulma açısından öndeki engeller açılabilir.**

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	20
Hizmet	10
İmalat	5
Turizm	3
Ulaştırma	1
Tarım ve Hayvancılık	9
Diğer	1
Toplam	49

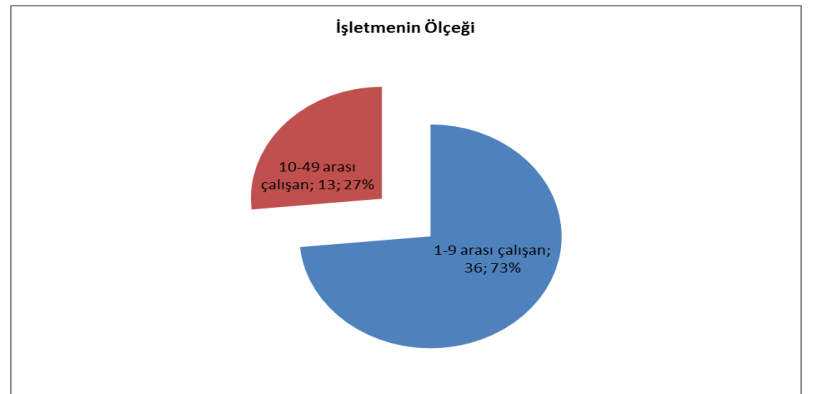


Demografik verilere göre Oda üyelerinin % 41'si Ticaret, %21' si hizmet, %2 lik bir kısmı diğer, % 10 ü imalat ve %18ü Tarım Hayvancılık (gıda) ve % 2'ü Ulaştırma alanında faaliyet göstermektedir.

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. Üyelerin yurt dışında ki fuarlarda katılımı sağlanabilir. TOBB Akr. Sistemi Madde 2.4 İş geliştirme ve eğitim).**

D.3	İşletmenin Ölçeği
1-9 arası çalışan	36
10-49 arası çalışan	13
50-249 arası çalışan	
250 ve üzeri	
YANITSIZ	
Toplam	49

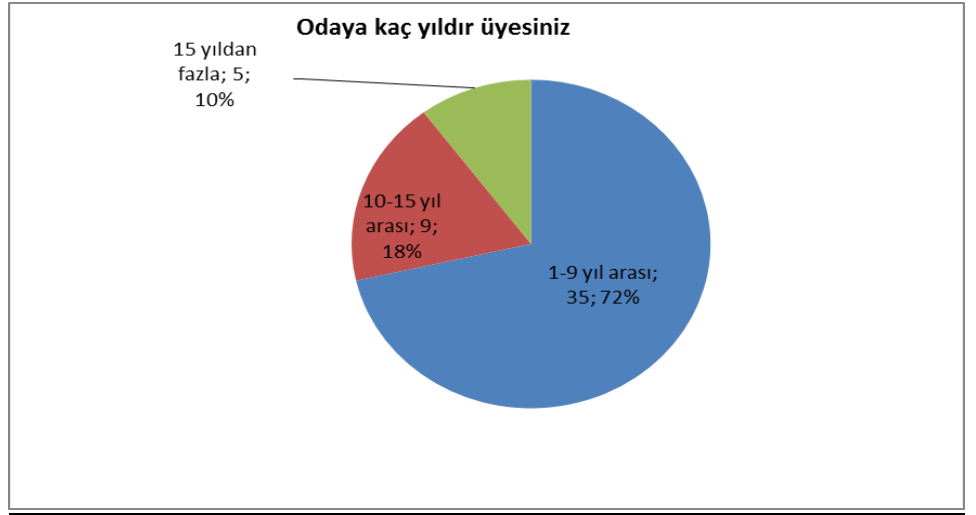


Oda Üyelerinin işletme büyüklüğü sağladığı istihdam açısından; sırası ile %73'sü 1-9 arası çalışan, %27 kadarı

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 çalışmalarını açısından üyelerine vereceği tarım ve hayvancılık destekleri başvuruları için proje yaratılmasına yönelik danışmanlık hizmeti, destek projeleri başvuru sayısının artırılması ve istihdamın artırılmasına katkı açısından önemlidir. Özellikle üyelerine üretimi artırmak 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	35
10-15 yıl arası	9
15 yıldan fazla	5
Yanıtsız	0
Toplam	49



Üyelerin 1-9 arası % 72'lık, %18'si 10-15 yıl arası oda üyeliğine sahip görülmektedir. Üyelerin bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça vasat görünmektedir. İş deneyimini artırmaya iş yapabilecek ortam sağlanabilir. 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 %)	2024	2025	FARK %
Personel Davranışı		74,07	92,59	18,52
Hizmet Süresi		74,81	94,81	20
Bilgi Yeterliliği		74,07	91,85	17,78
Kaynak Yetersizliği		72,59	88,89	16,30
Talebi Karşılama Düzeyi		76,47	90,37	13,90
Aritmetik ort. Memnuniyet		<b>74,81</b>	<b>91,70</b>	<b>16,89</b>

### 2022

	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	88%	4,40
Hizmet Süresi	97%	4,85
Bilgi Yeterliliği	84%	4,20
Kaynak Yeterliliği	80%	4,00
Talebi Karşılama Düzeyi	98%	4,90
Aritmetik ort. Memnuniyet	89%	4,47

### 2023

	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	88%	4,40
Hizmet Süresi	97%	4,85
Bilgi Yeterliliği	84%	4,20
Kaynak Yeterliliği	80%	4,00
Talebi Karşılama Düzeyi	98%	4,90
Aritmetik ort. Memnuniyet	89%	4,47

### 2024

	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız 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

### 2025

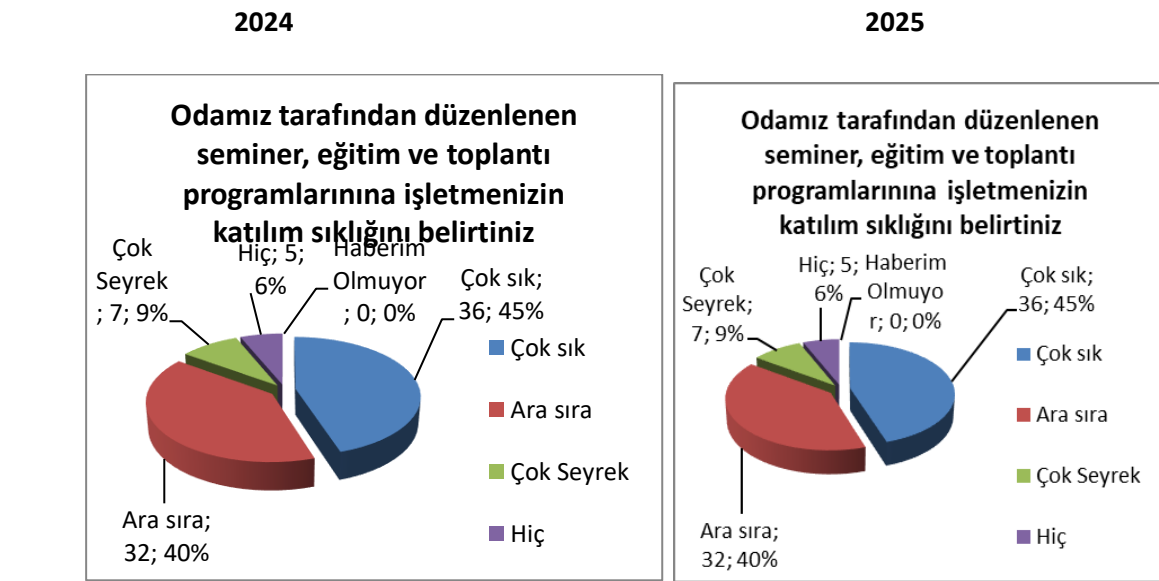
	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	74,07	4,40
Hizmet Süresi	74,81	4,85
Bilgi Yeterliliği	74,07	4,20
Kaynak Yeterliliği	72,59	4,00
Talebi Karşılama Düzeyi	76,47	4,90
Aritmetik ort. Memnuniyet	84%	4,47

Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden 2022-2025 yıllarına ait üye memnuniyet düzeyleri kıyaslanmıştır. Özellikle Hizmet Süresi düzeyinde büyük bir artış meydana gelmiştir. Diğer düzeyleri de incelediğimizde, yukarıdaki grafikten de anlaşılacağı üzere 2025 yılına göre tüm düzeylerde başarı gözlemlenmiştir.

**ÜYELERİN 2022 YILI ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %89 2023 yılında %89 2024 yılında %86 2025 yılında %84 dür.**

**2022-2025 yılı üye memnuniyet anketi aldığı hizmetler konusunda memnuniyet düzeylerindeki artışlar yukarıda belirtilmiştir. Oda personelinin davranışları ve verdiği hizmetler bakımından personelin motivasyonu sürekli olarak yüksek tutulmalıdır**

2022		2023	
Soru 4	Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz.	Soru 4	Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz
Çok sık	23	Çok sık	31
Ara sıra	21	Ara sıra	17
Çok Seyrek	14	Çok Seyrek	0
Hiç	8	Hiç	0
Haberim	5	Haberim	0
YANITSIZ	1	YANITSIZ	1
Toplam	72	Toplam	49



**2022-2025** yıllarında Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulduğunda özellikle üyelerin eğitim ve etkinliğe katılımı 2023 yılına göre , çok sık düzeyde olduğu görülmektedir. Diğer seçenekler yukarıdaki tabloda görülmektedir.

**2022-2025** üye memnuniyeti anketi sonuçlarına göre Oda temsil ve alt yapı değerlendirmelerine ait sorular ve verileri yukarıda gösterilmiştir. Bu amaçla yapılan ortalama memnuniyeti düzeyi: 2024 yılı **%89,68** dir. Bu oran 2025 yılında ; 84,80 olup bir artış söz konusudur.

### **Sonuç:**

**2022- 2025** yıllarına ait üye memnuniyeti anketi ve anket sonucu iyileştirme amaçlı kullanılacak öneriler bu raporda kıyaslanmıştır. Odanın özellikle 2023 yılındaki memnuniyet düzeylerindeki düşüşlerin ve yükselişler dahil düzeylerin nedenlerini derlemesi ve çözümü için DÖF ve iyileştirme faaliyeti başlatması kıyaslamamanın sonuçları akreditasyon kurulu toplantısında görüşülmelidir.

Genel olarak; 2023 yılına göre artışlar söz konusu olup bu artışlarda akreditasyon kurulu toplantısında görüşülmeli. Hizmet kalitesini artırmak için çalışmalar devam edilmeli, Hizmet kalitesinde personelin motivasyonunun da artırmaya yönelik çalışmaların olması faydalı olacaktır.