



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

BAFRA TİCARET VE SANAYİ ODASI
Hacınabi Mahallesi Tekel Caddesi No:55 Bafra - SAMSUN / TR
Telefon : +90 362 543 10 75 Pbx
Faks : +90 362 543 12 75
E-Posta : info@bafratso.org.tr



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Giriş

Anket çalışması ile ilgili kurum ile hizmet sözleşmesi imzalanması ve proje koordinatörü ile gerçekleştirilen toplantı sonrası araştırma çalışmaları hakkında bir faaliyet planı oluşturulmuştur.

Oluşturulan faaliyet planı çerçevesinde gerçekleştirilecek çalışmalar ve kronolojik takvimi şu şekildedir.

A- Anket Sorularının Hazırlanması

Proje koordinatörü ile faaliyet planı çerçevesinde gerçekleştirilen çalışmalar çerçevesinde, kurumun geçmiş dönemlerde gerçekleştirdiği çalışmalarda kullanmış olduğu anket soruları incelenmiştir.

İncelenen anket sorularından elde edilen sonuçların yeniden sorgulanması için pilot sorular tespit edilmiştir. Sorular güncellenmiştir.

Yine proje koordinatörü ile gerçekleştirilen çalışmalar çerçevesinde çalışma dönemi içerisinde karşılıklı fikir alışverişleri çerçevesinde kurumun üye memnuniyetini ölçmek amaçlı sorular düzenlenmiştir.

Tüm çalışmaların sonucunda anketi oluşturan sorular belirlenip, mevcut soruların anket formu haline getirilme işlemi tamamlanmıştır.

B- Araştırma Teknik ve Yöntemleri

1.Hedef Kitlenin Seçilme Yöntemleri

- Bafra Ticaret ve Sanayi Odasına Kayıtlı 2012 Eylül itibari ile 1309 Üye bulunmaktadır. Çalışmalar sırasında anket uygulanacak üyelerimizin seçim kriterlerinden en belirleyici olan üyeliği aktif olarak devam eden 1309 üyedir.
- Bafra Ticaret ve Sanayi Odasında, üyelerimizin kayıtlı olduğu toplam 18 adet **Meslek Grubu** bulunmaktadır. Çalışmalar sırasında anket uygulanacak üyelerimiz seçilirken öncelikli olarak meslek gruplarına üyelik oranları kıstas alınmıştır. Örneklemeye metodu tekniğine göre gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonrası, üyelerimizin %12'sine tekabül eden kısmı çalışma grubu olarak belirlenmiştir.

Toplam 150 üye üzerinde çalışmalar gerçekleştirilecektir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Çalışmalarda kullanılan İlgili istatistik bilgi ise şöyledir;

- c. Bafra Ticaret ve Sanayi Odası, Bafra merkez olmak üzere, Alaçam, Ondokuzmayıs ve Yakakent ilçelerinde faaliyet göstermektedir.

Bu sebepten dolayı anket uygulanacak üye seçimindeki kriterlerden bir diğeri odamıza kayıtlı olan üyelerin faaliyet gösterdiği bölgelerdeki oransal değerlerdir (Meslek Grupları kıstas alınarak)

Örnekleme metodu tekniğine göre gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonrası, üyelerin faaliyet gösterdiği bölgelerin %12'sine tekabül eden oransal kısım, anket çalışma gurubu olarak belirlenmiştir.

150 Üyenin bölgesel olarak dağılımı sağlanmıştır.

MESLEK KOMİTESİ	NO	ÜYE SAYISI	ZİYARET SAYISI
ULAŞTIRMA VE DEPOLAMA	1	100	11
İNŞAAT MALZEMELERİ TOPTAN VE PER.	2	59	7
TAHİL, TOHUM, GÜBRE VE HAYVAN YEM TİC.	3	69	8
ELEKTRONİK, ELEKTRİKLİ VE ELEKTRİKSİZ EV ARAÇ VE GEREÇLERİ İMALATI,	4	55	6
TARIM, HAYVANCILIK VE BALIKÇILIK	5	45	5
GIDA ÜRÜNLERİ İMALATI	6	74	8
TEKSTİL	7	71	8
MADENCİLİK VE İMALAT SANAYİİ	8	56	7
PLASTİK ÜRÜNLER , AKARYAKIT VE MADENİ YAĞ İMALAT VE TİC	9	64	7
GAYRİMENKUL FAALİYETLERİ, ALTYAPI, MÜHENDİSLİK VE İNŞAAT	10	180	20
ORMAN ÜRÜNLERİ VE MOBİLYA İMALATI	11	36	4
MOTORLU TAŞITÇ. VE MOTOSİKLETLERİN İMATI, ONARIM VE TİC.	12	51	6
GIDA ÜRÜNLERİ TOPTAN VE PERAK. TİC	13	68	8
MARKETLER	14	72	9
TAZE MEYVE VE SEBZELERİN TİC.	15	61	7
KONAK YIYECEK, SAĞLIK VE DİĞER HİZMET	16	112	13
MÜCEVHER, SAAT, FİNANS, LEASİNG VE SİGORTA FAALİYETLERİ	17	94	11
BASIN YAYIN, MATBAACILIK VE EĞİTİM	18	42	5
TOPLAM		1309	150



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

C- Anket Uygulama Teknikleri

Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2011 Üye memnuniyeti anket çalışmaları sırasında uygulanan teknik ve yöntemler şunlardır;

A- Yerinde Anket Tekniği

Seçilen örneklem yerinde ziyaret edilerek anketin içeriği ve amacı anlatılır.

İşletme yetkilisinin anketin uygulanması için zamanı yok ise randevu alınarak bir sonraki randevu zamanında anketin uygulanması kararlaştırılır. İşletme yetkilisinin anketin uygulanması için zamanı olması durumundan, anket soruları, şirket yetkilisine soru cevap şeklinde sorularak veya kendisinin doldurması istenerek yöneltilir ve anket çıktılarına ulaşılır.

B- Diğer Anket Teknikleri

Yerinde anket tekniği haricinde anket yapılmamıştır. Diğer anket teknikleri kullanılmamıştır.

D-Anket Sonuçlarının İncelenmesi Ve Analiz Edilmesi

Anket çalışmasının bitimi sonrasında, elde edilen sonuçlar özetlenerek analizleri gerçekleştirilmiş ve yorumları yapılmıştır.

Sunum ve anlaşılmayı kolaylaştırmak için verilen cevaplar sınıflandırılarak ve bir araya getirilmiştir. Aynı kategorideki alınan sonuçlar belli gruplandırmalara tabi tutularak cevaplar biraz daha ayrıntılı hale getirilerek yorumlanmıştır.

Sonuçların analiz edilmesi sırasında çeşitli istatistikî yöntemler kullanılmıştır. En basit olarak frekans dağılımı yapılarak, cevaplar guruplarına göre ayrılmıştır.

En son aşamada sonuçlar ilgili kişilere sunulmak veya ait olduğu çalışmada yerini almak üzere rapor haline getirilerek çalışma tamamlanmıştır.

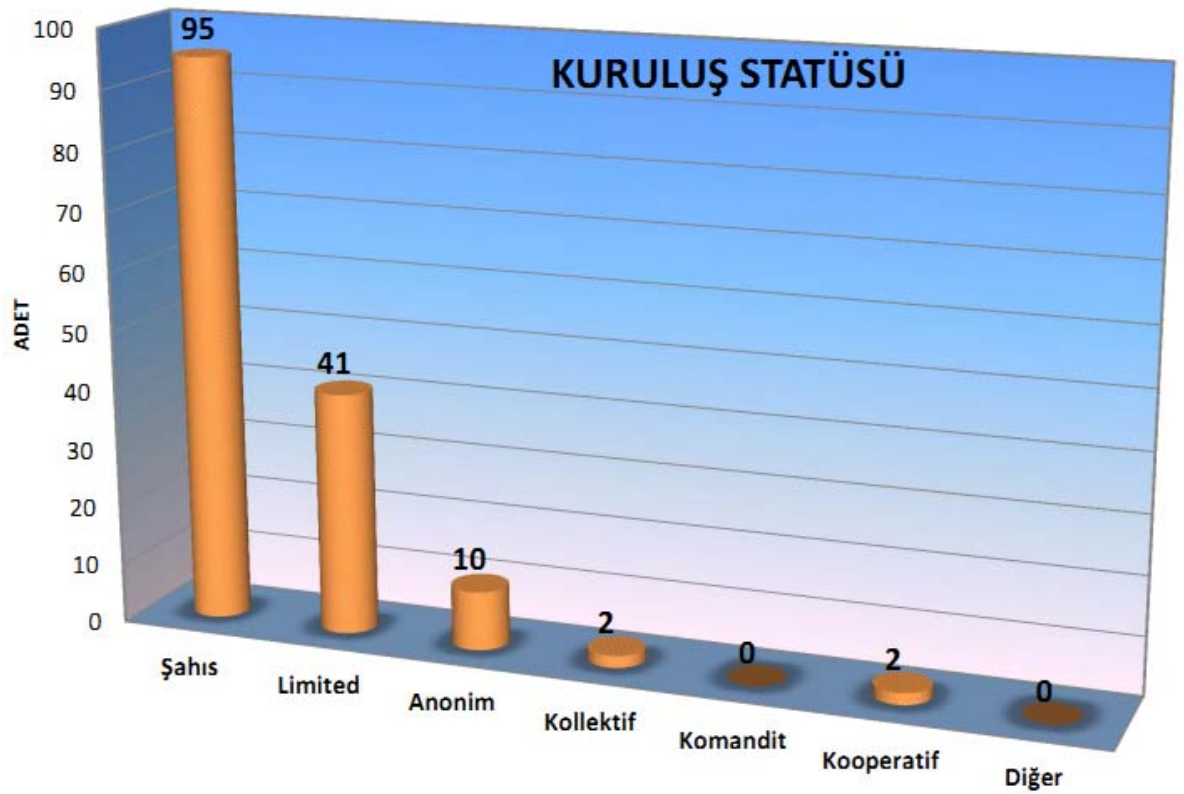
Anket sonuçları grafiklerle gösterilerek, görsel anlamda anlaşılmanın kolaylaştırılması sağlanmıştır.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

D- Anket İstatistiksel Analiz ve Yorumları

Ankete katılan üyelerin “Kuruluş Statülerine” göre sayısal dağılımları

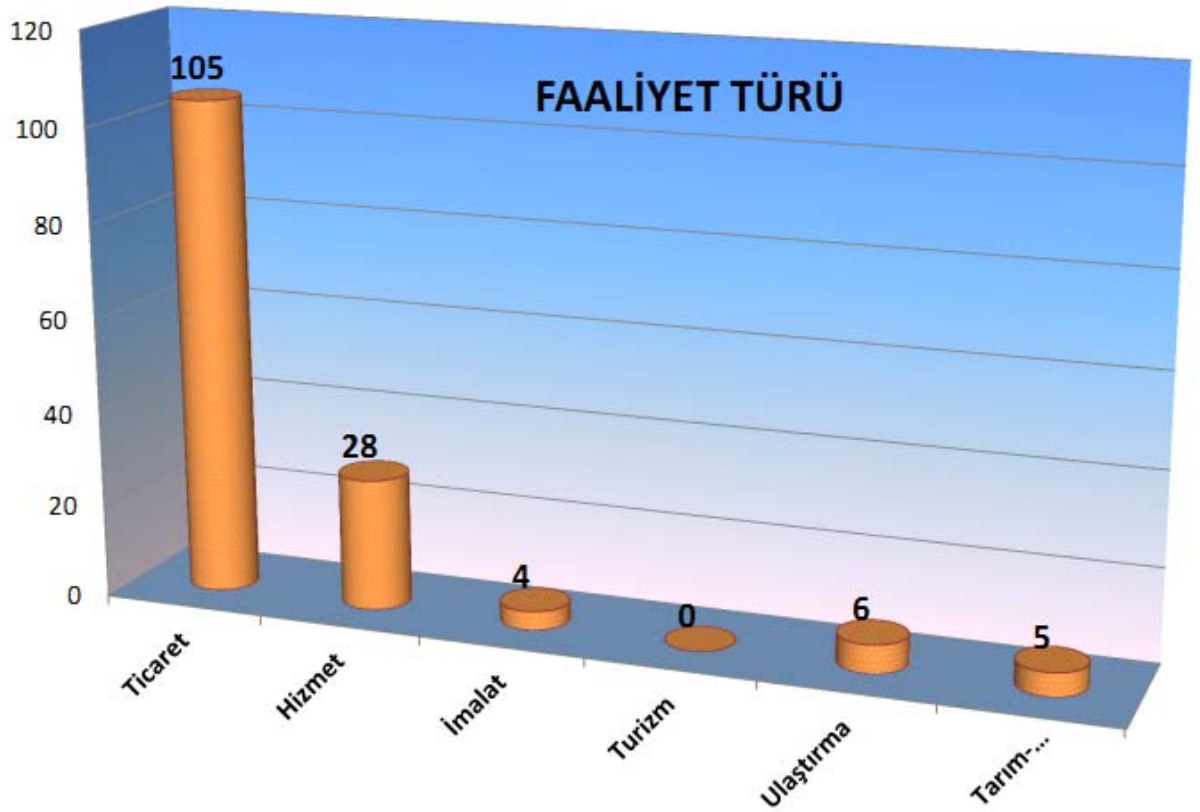


Ankete katılan üyelerin;
%63,33 Şahıs şirketi
%27,33 Limited Şirketi
%6,67 Anonim Şirketi
%1,33 Kolektif ve
%1,33 Kooperatiflerdir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin “Faaliyet Türlerine” göre sayısal dağılımları



Ankete katılan üyelerin;

%70'i Ticaret faaliyetini gerçekleştirmektedirler.

%18,67'si Hizmet faaliyetini gerçekleştirmektedirler.

%2,67'si İmalat faaliyetini gerçekleştirmektedirler.

%4,0'ü Ulaştırma

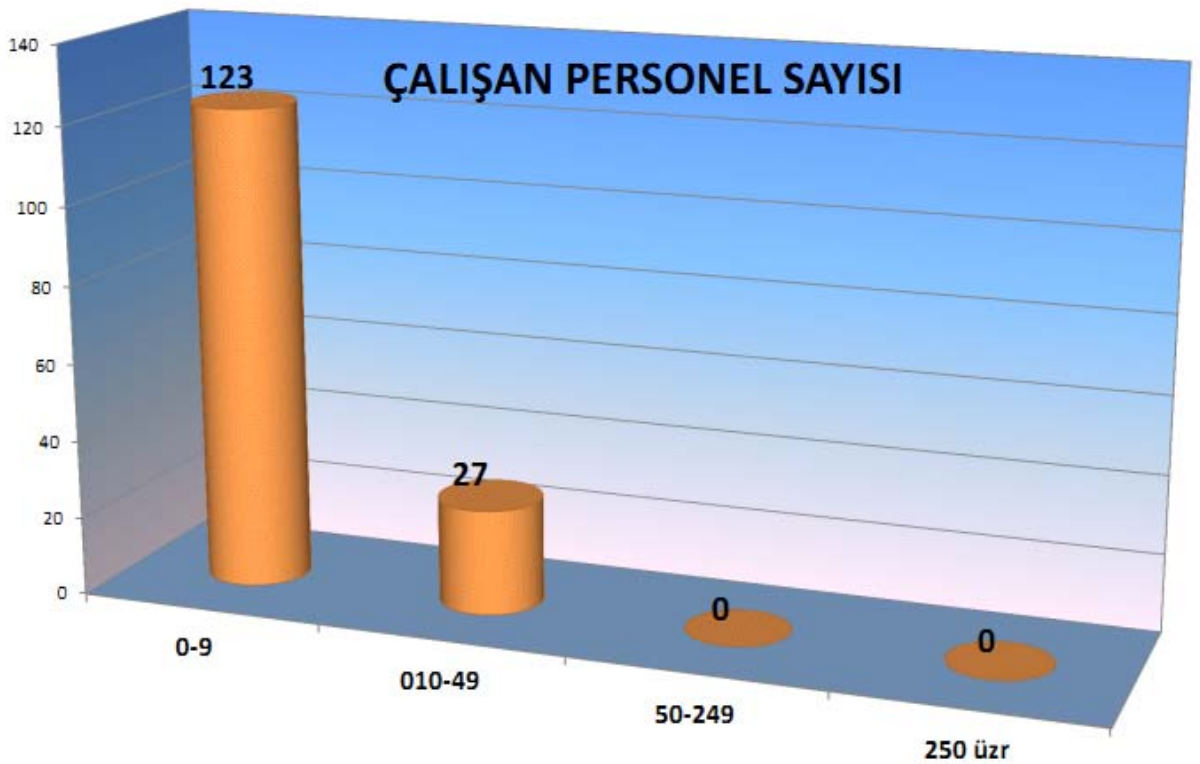
%3,33'ü Tarım-Hayvancılık

%1,33'ü Diğer faaliyetini gerçekleştirmektedirler



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, “İşletmelerinde Çalıştırdıkları Personel Sayısının” sayısal dağılımları

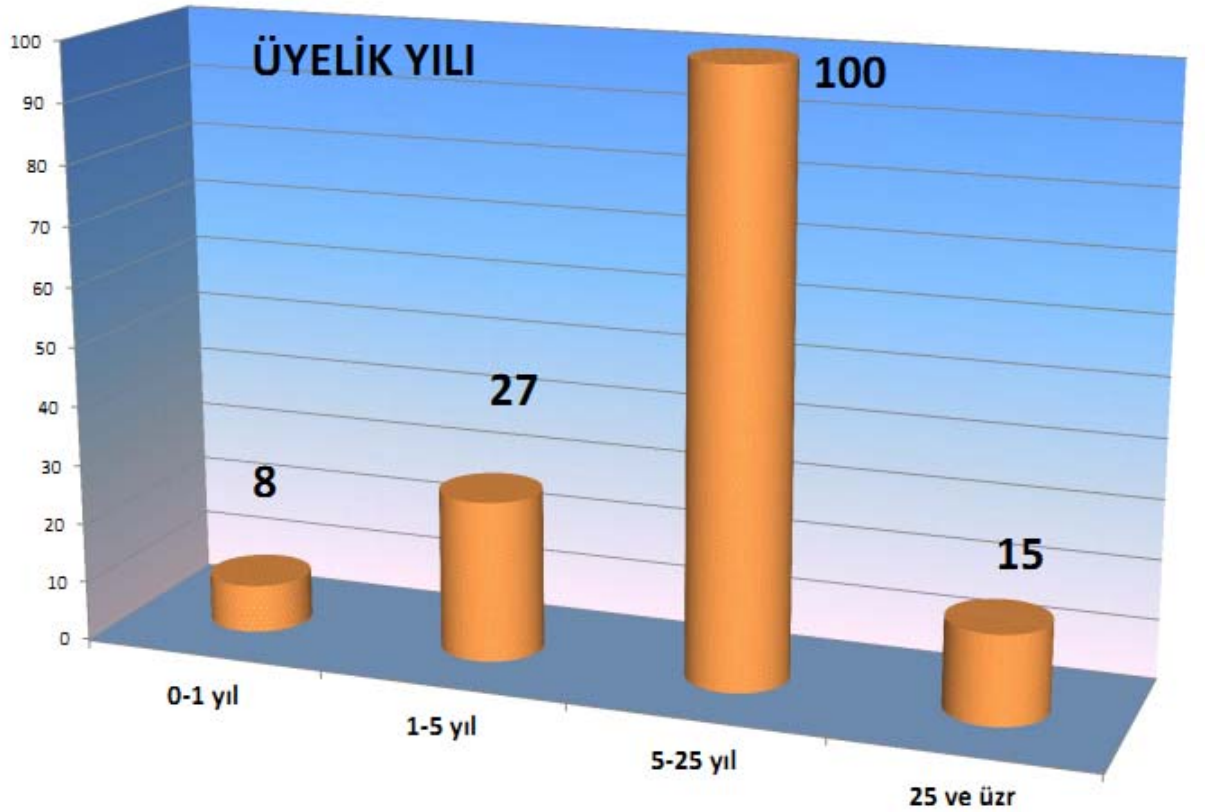


**Ankete katılan üyelerin işletmelerinde;
% 82'si “0-9” Arası personel çalıştırmaktadır.
% 18'i “10-49” Arası personel çalıştırmaktadır.**



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasına Üyelik Yılları” bakımdan sayısal dağılımı



Ankete katılan üyelerin;

% 5,33'ü “ 0-1” Yıl üyelik süresine sahiptir.

% 18'i “1-5” Yıl üyelik süresine sahiptir.

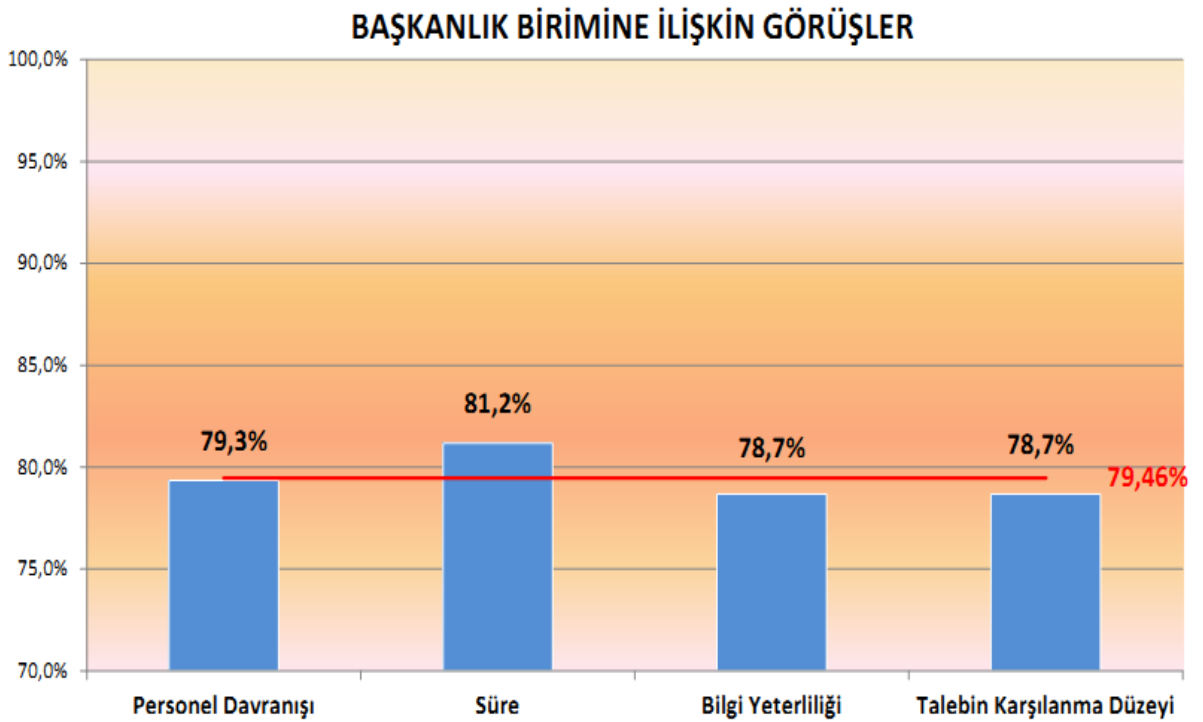
%66,67'si “ 5-25” Yıl üyelik süresine sahiptir.

% 10'u “ 25” ve üzeri yıl üyelik süresine sahiptir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

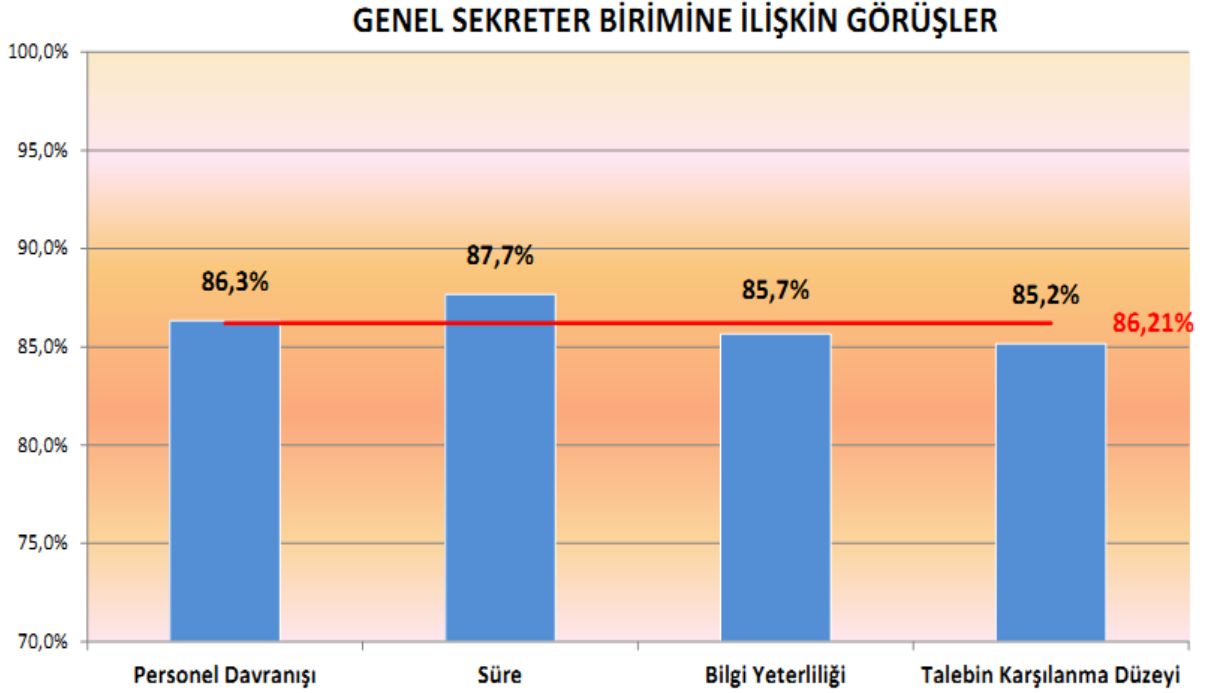
Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Başkanlık Birimi ” ile ilgili görüşlerinin sayısal dağılımı





Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

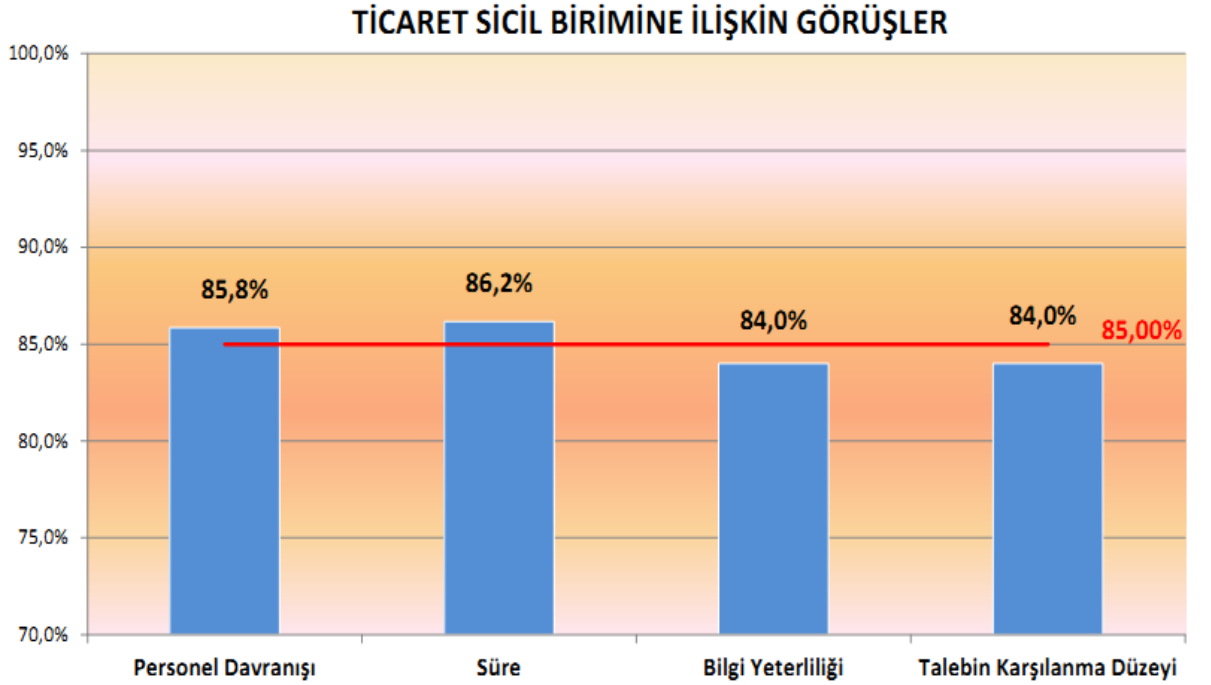
Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Genel Sekreterlik Birimi” ile ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı





Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

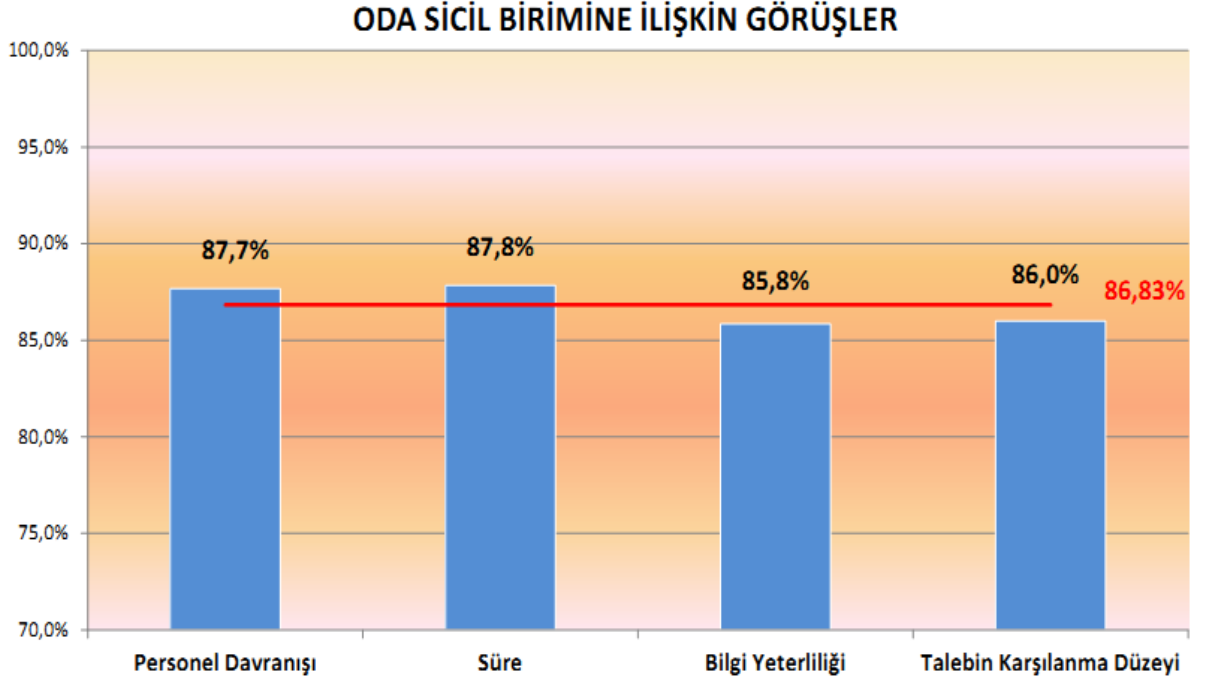
Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Ticaret Sicil Birimi” ile ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı





Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

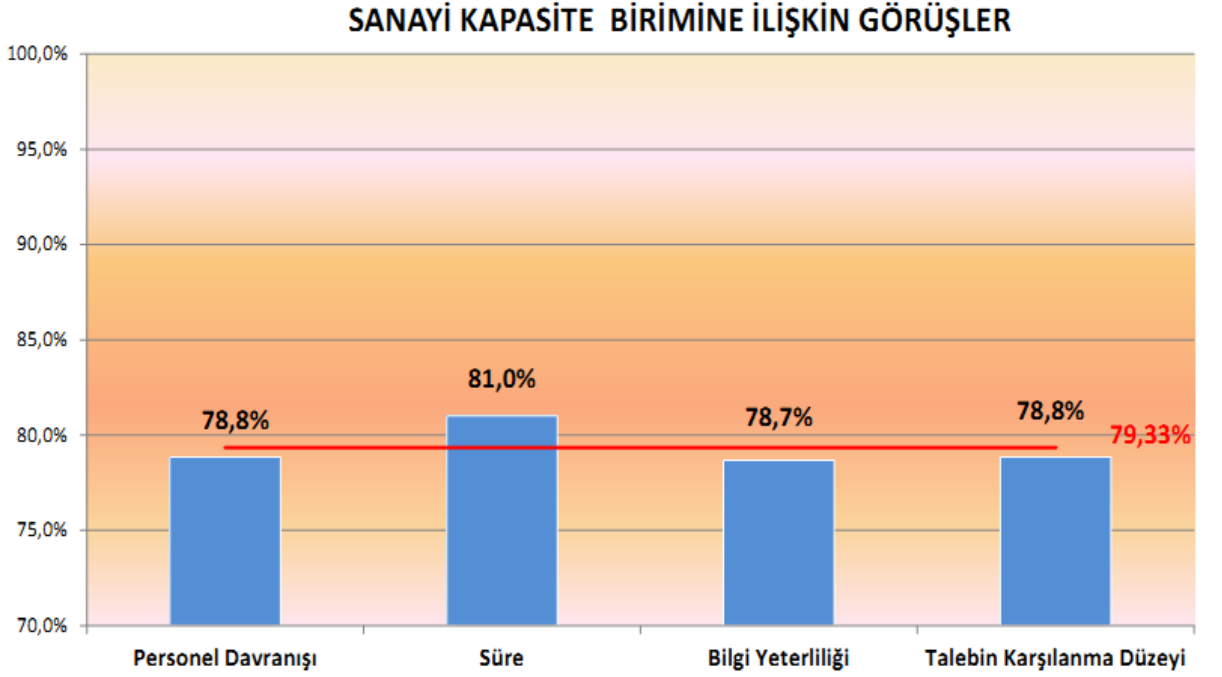
Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Oda Sicil Birimi ” ile ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı





Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

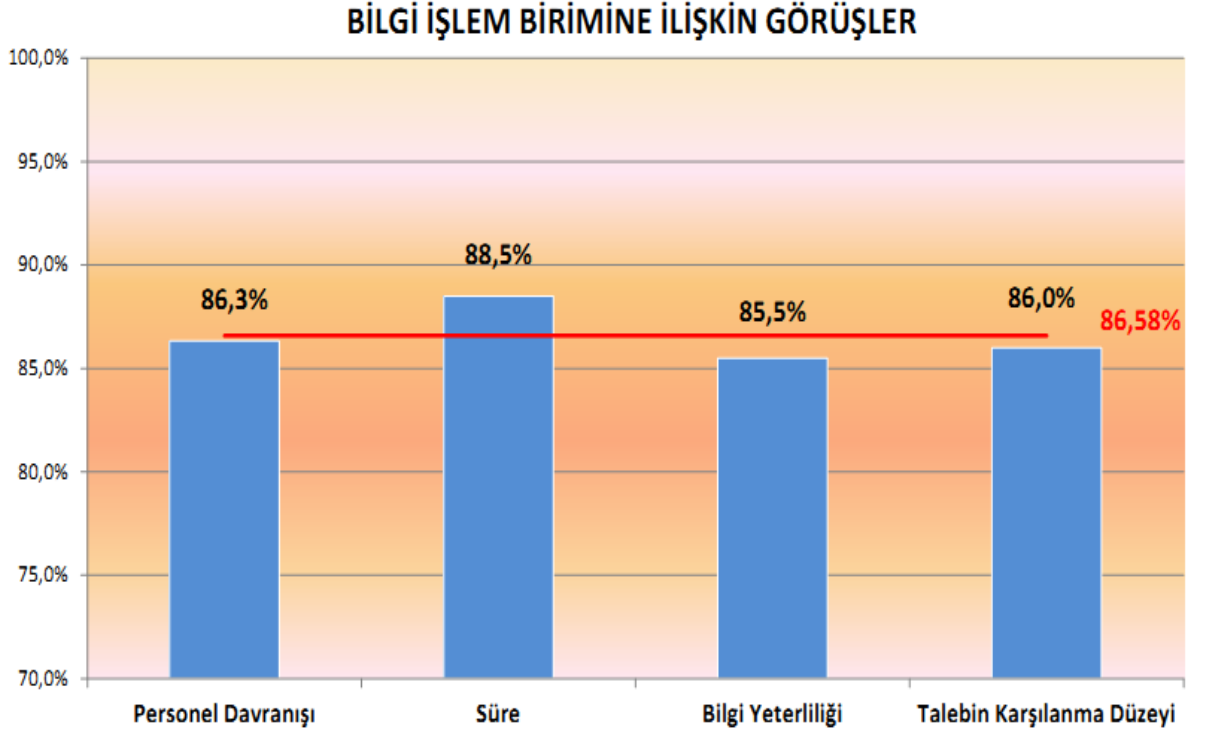
Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Sanayi Kapasite Birimi” ile ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı





Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin “Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası Bilgi İşlem Birimi” ile ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı

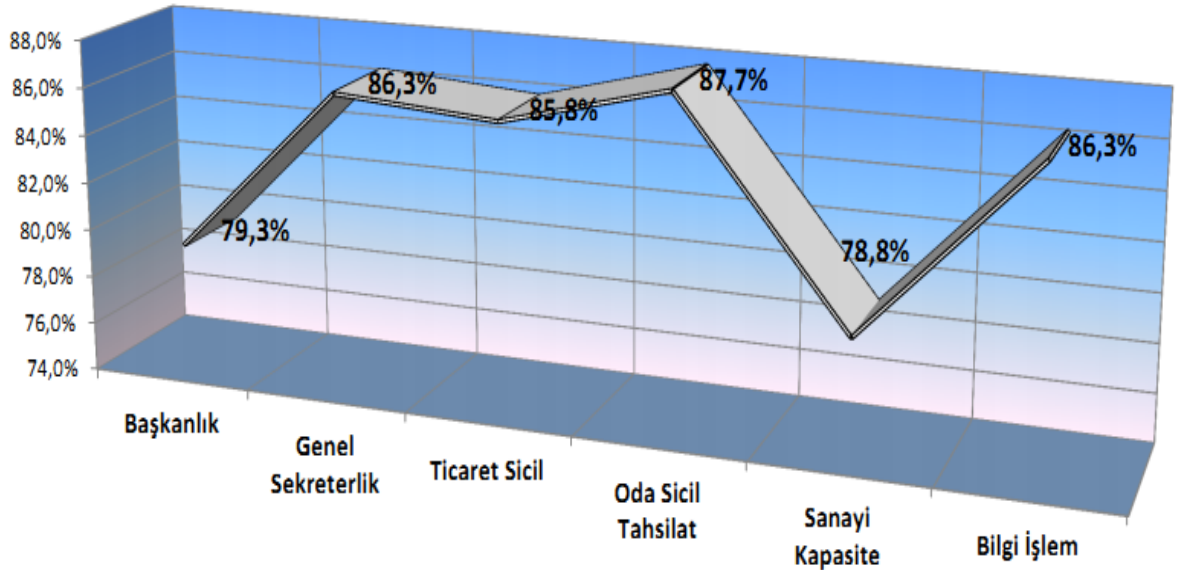




Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Bafra TSO'nun hizmet birimlerinin (Başkanlık, Genel Sekreterlik, Ticaret Sicil, Oda Sicil, Sanayi Kapasite, Bilgi İşlem) üyelere davranışlarının, sayısal-% dağılımları;

HİZMET BİRİMLERİNİN DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN SONUÇLAR



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

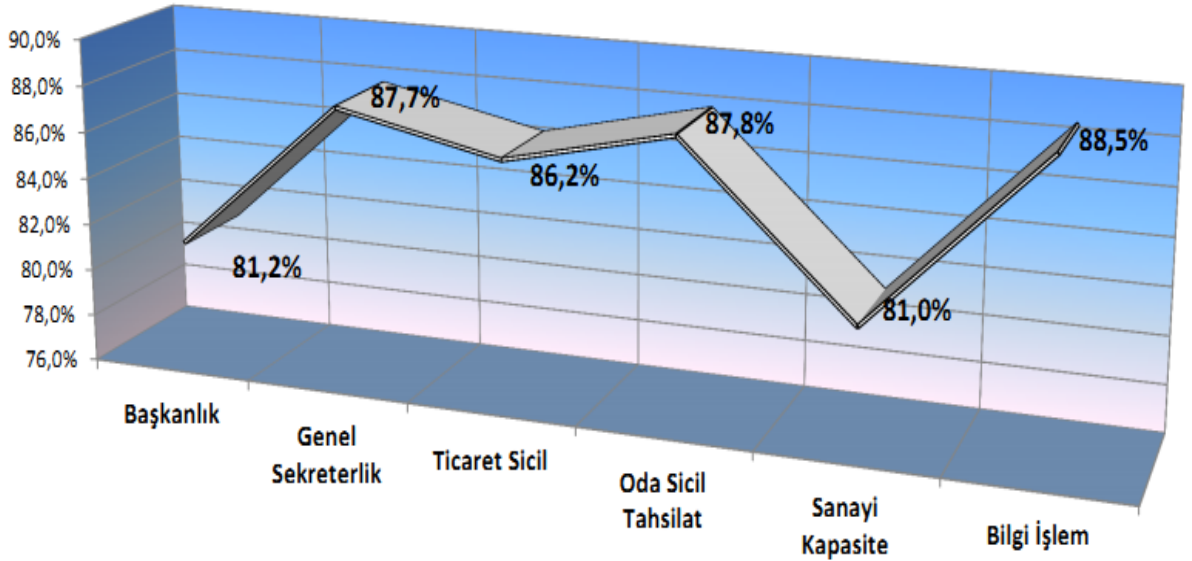
Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasının, tüm hizmet birimlerinin, üyelere davranışlarında, ortalama %84,1 oranında memnuniyeti gözlenmiştir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Bafra TSO'nun hizmet birimlerinin, (Başkanlık, Genel Sekreterlik, Ticaret Sicil, Oda Sicil, Sanayi Kapasite, Bilgi İşlem) mevcut hizmetlerini gerçekleştirme süresi konusunda üyelerinin görüşlerinin sayısal-% dağılımları;

HİZMET BİRİMLERİNİN HİZMET SÜRELERİNE İLİŞKİN SONUÇLAR



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

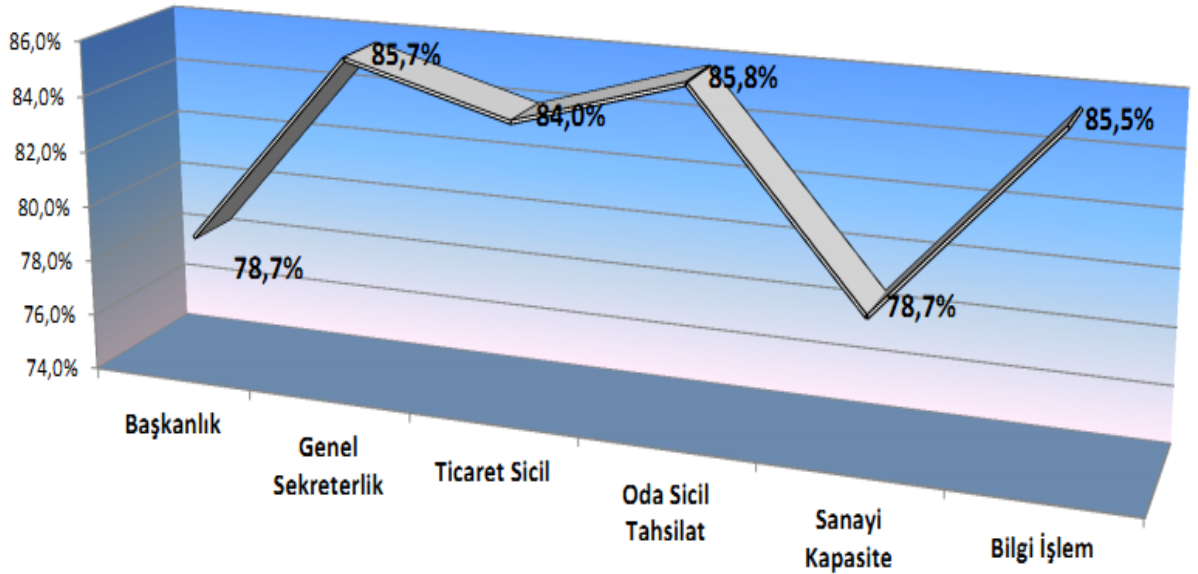
Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasının, tüm hizmet birimlerinin, mevcut hizmetlerini gerçekleştirme süresi ile ilgili, üyelerin ortalama %85,4 oranında memnuniyeti gözlenmiştir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Bafra TSO'nun hizmet birimlerinin (Başkanlık, Genel Sekreterlik, Ticaret Sicil, Oda Sicil, Sanayi Kapasite, Bilgi İşlem) bilgi yeterliliğine dair, üyelerin görüşlerinin sayısal -% dağılımları;

HİZMET BİRİMLERİNİN BİLGİ YETERLİLİĞİNE İLİŞKİN SONUÇLAR



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

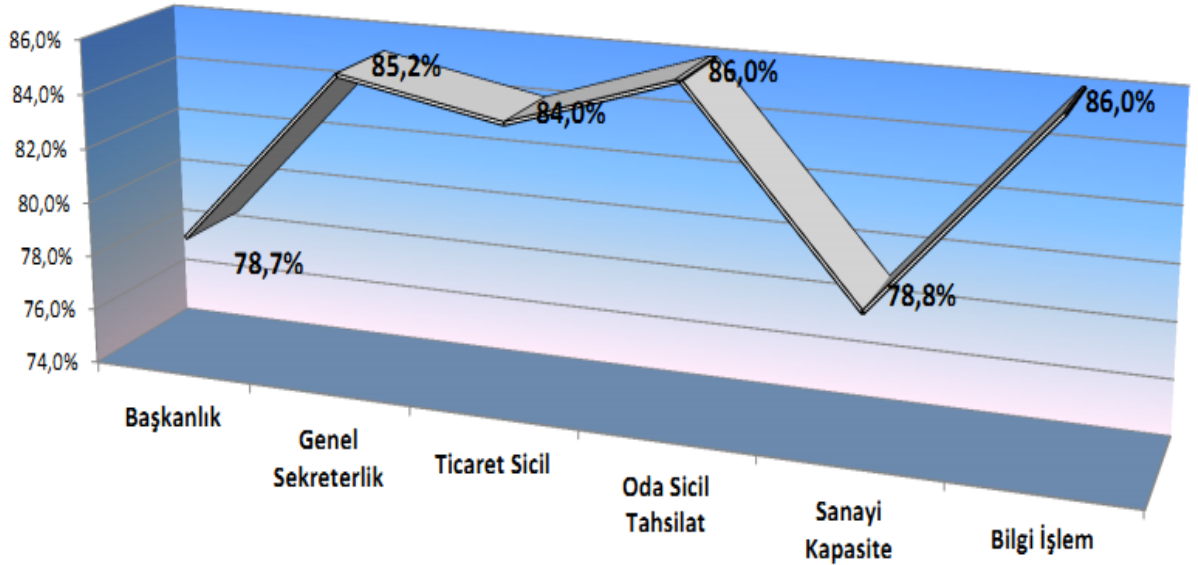
Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasının, tüm hizmet birimlerinin, üyelere sunulan hizmetlerdeki bilgi yeterliliğinde, üyelerin ortalama %83,1 ortalama ile memnuniyeti gözlenmiştir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Bafra TSO'nun çeşitli birimlerinin(Başkanlık, Genel sekreterlik, Ticaret sicil, Oda sicil, Sanayi, Dış ilişkiler) gerçekleştirdiği hizmetlerde, talepleri karşılama oranları ile ilgili üyelerinin görüşlerinin sayısal-% dağılımı;

HİZMET BİRİMLERİNİN TALEPLERİ KARŞILAMA DÜZEYİNE İLİŞKİN SONUÇLAR



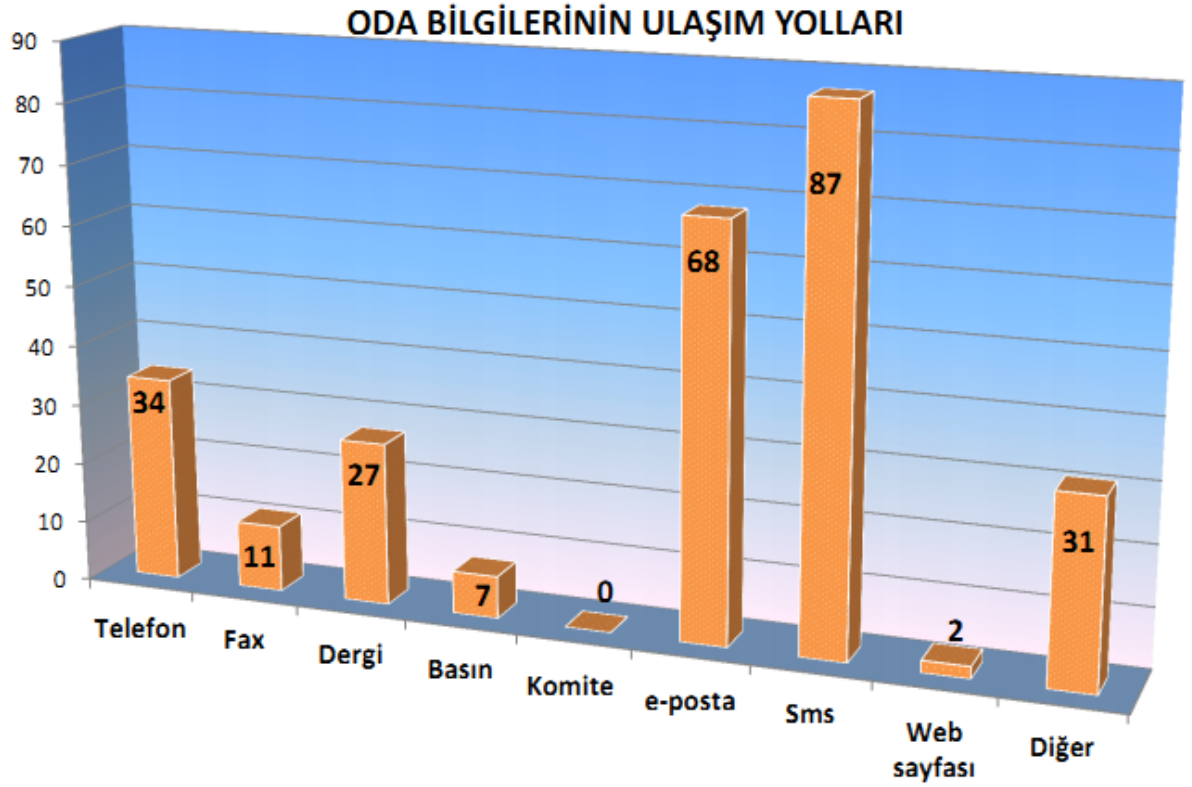
Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasının, tüm hizmet birimlerinin, üyelere sunulan hizmetlerde talebin karşılama yeterliliğinde, üyelerin ortalama %83,1 ile memnuniyeti gözlenmiştir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Bafra TSO'nun bilgilendirmeleri ile ilgili, üyelerine ulaşma yöntemlerinin sayısal-% dağılımı;



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

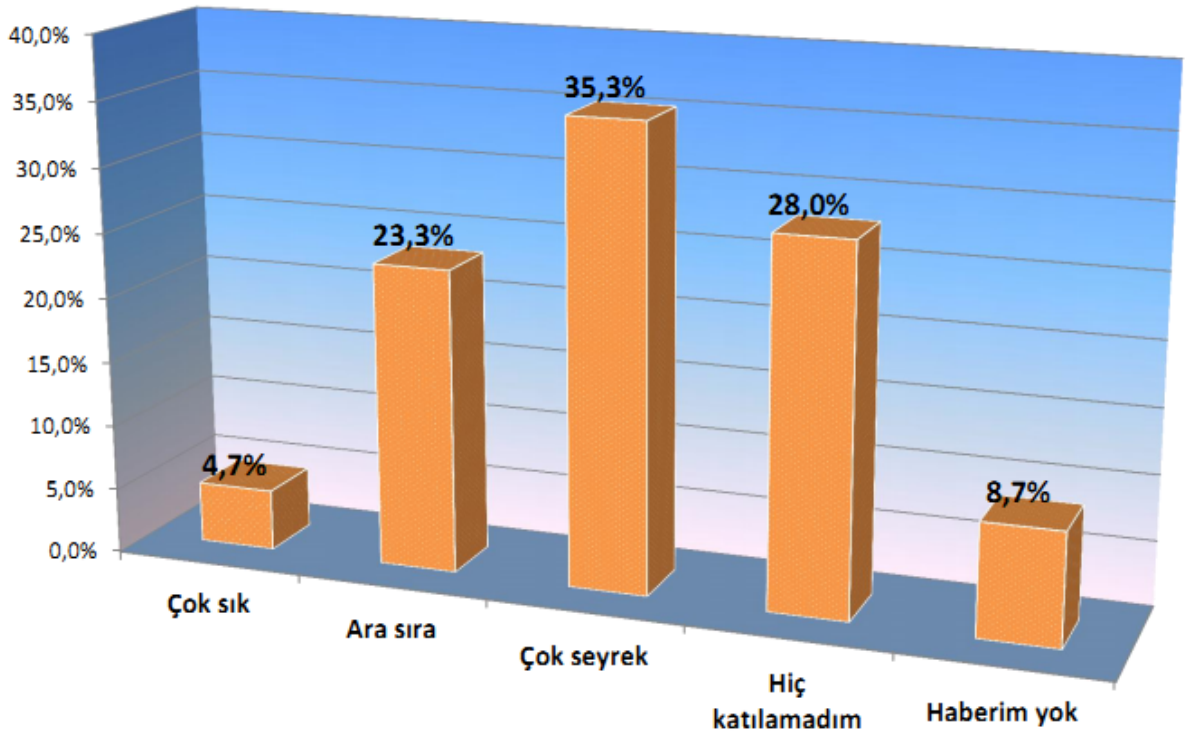
Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasının, üyelerine ulaşma yöntemleri konusunda; SMS, E-Mail başta olmak üzere, telefon ve dergi iletişim tekniklerinin yüksek oranlar ile kullanıldığı sonucu gözlemlenmiştir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, Bafra TSO'nun düzenlemiş olduğu etkinliklere katılma oranlarının sayısal-% dağılımı;

ODA FAALİYETLERİNE KATILIM SIKLIĞI



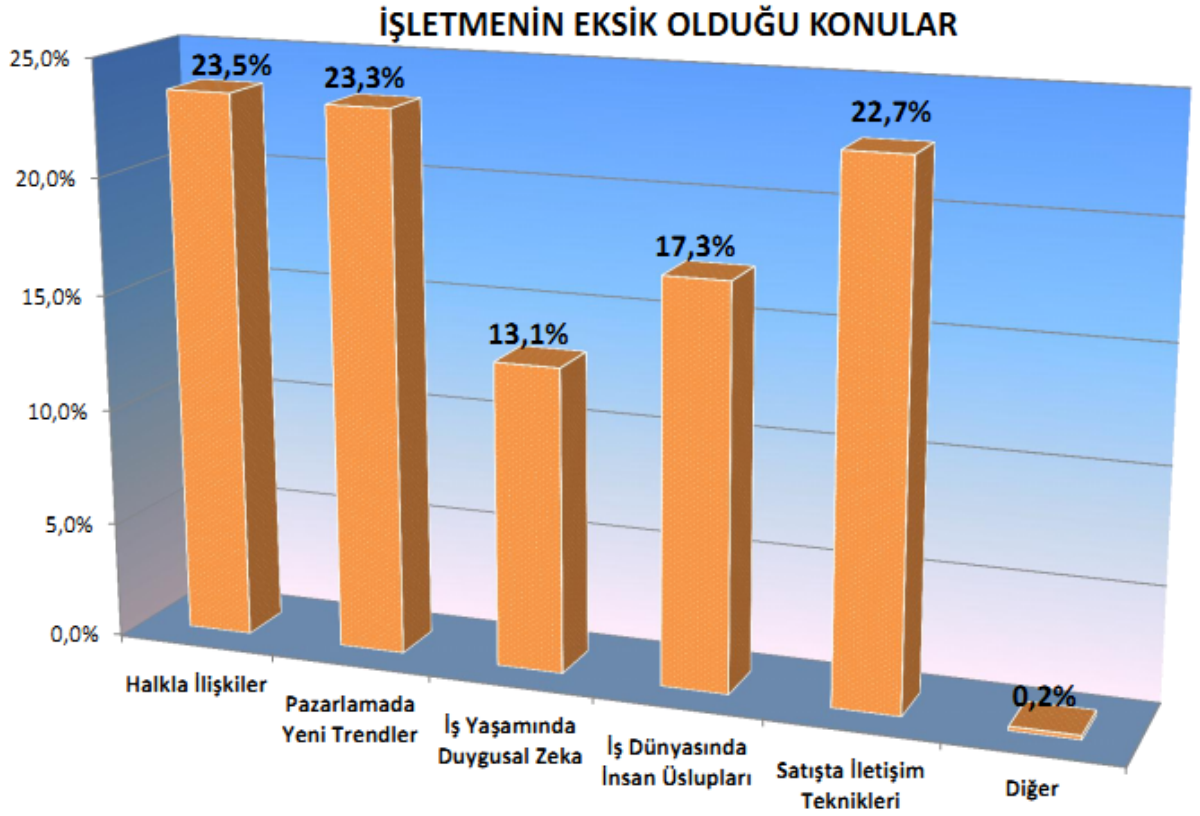
Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

Bafra Ticaret Ve Sanayi Odası üyelerinin gerçekleştirilen etkinliklere iştirakinin toplam katılım oranının **%63,3** oranda olduğu gözlemlenmektedir. %36,7 'lik bir oranın oda faaliyet etkinliklerine katılmadığı görülmektedir.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin işletmelerinde uygulamak üzere ihtiyaç duydukları eğitimlerin sayısal -% dağılımı;



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistiki analizler sonucunda;

Ankete katılan üyeler, en başta;

Halkla İlişkiler, Pazarlama ve Satışta İletişim Teknikleri (toplam %69,5) konularında da eksik olduklarını beyan etmişlerdir.

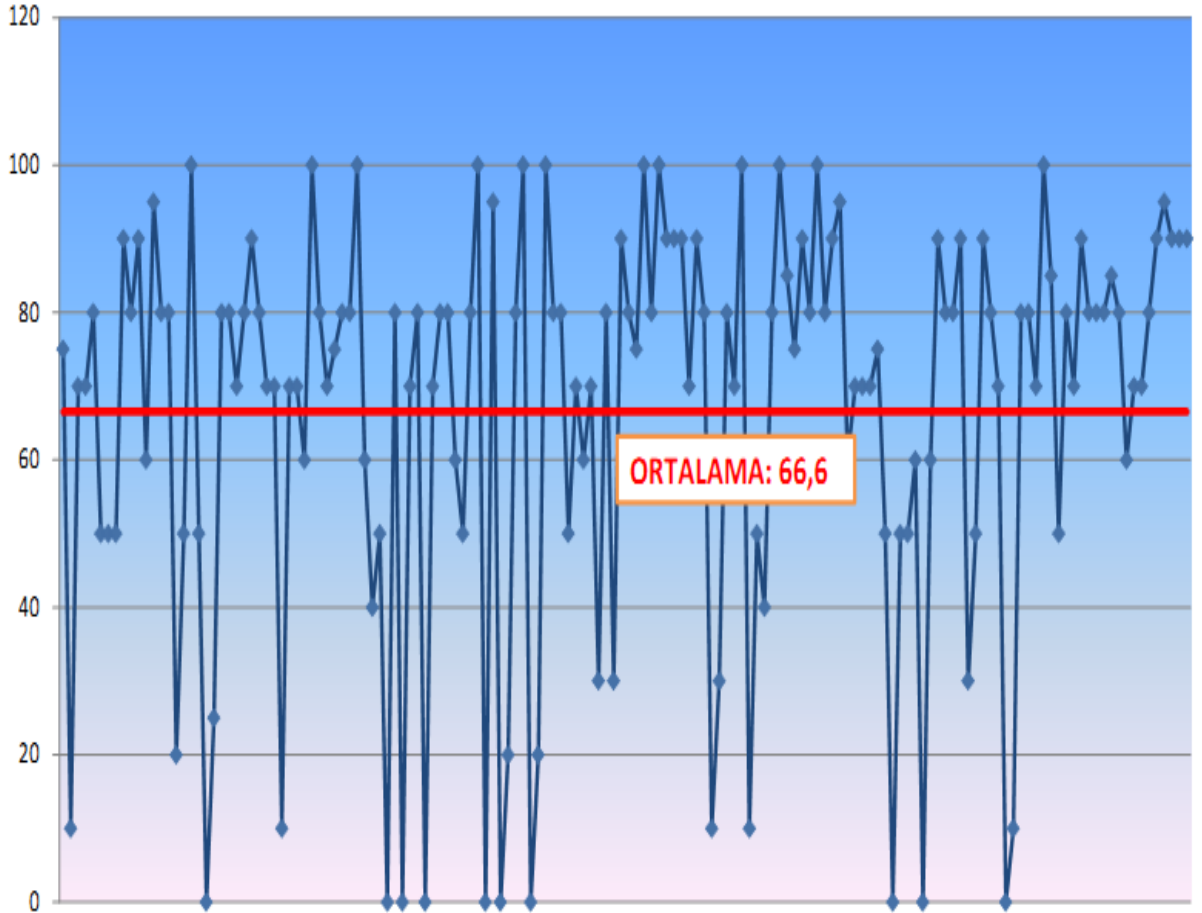
Bunun yanında %30,4 lük bir oranla da diğer konularda da eksik oldukları sonucuna varılmıştır.



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, Bafra TSO'nun kendilerinin temsil edilebilirliği hakkındaki düşünceleri ilgili görüşlerinin sayısal dağılımı;

ODANIN TEMSİL ETME DÜZEYİ

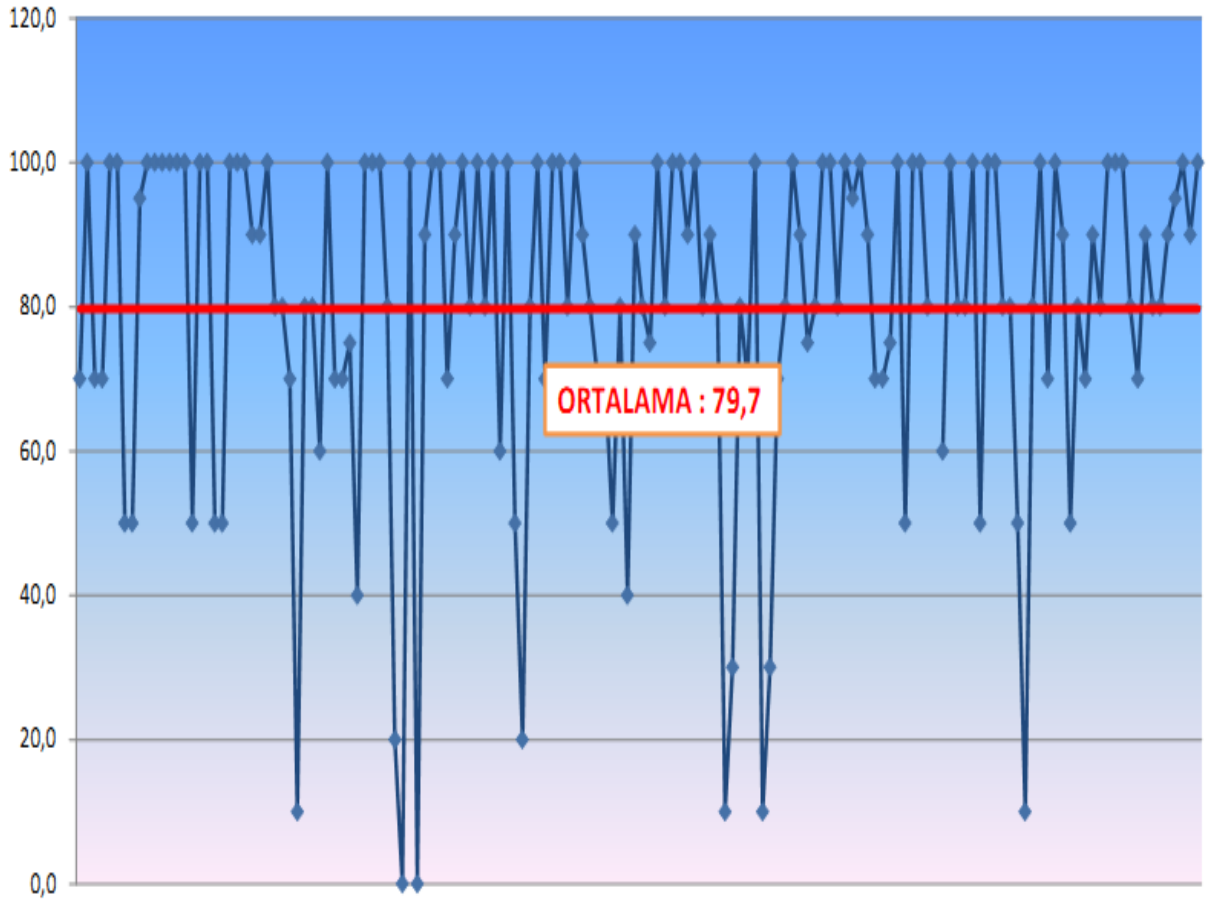




Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, Bafra TSO'nun Üst Yönetimine Ulaşabilirlik hakkındaki düşünceleri ilgili görüşlerinin sayısal dağılımı;

ÜST YÖNETİME ULAŞABİLİRLİK

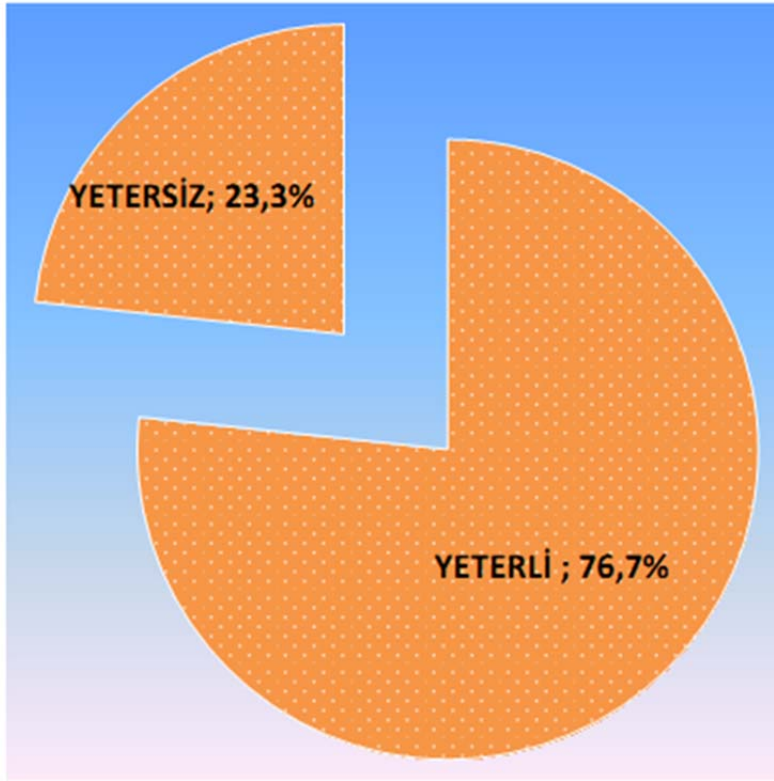




Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, Bafra TSO'nun Fiziksel Yapısının Uygunluğu hakkındaki düşünceleri ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı;

ODANIN FİZİKSEL YAPISININ UYGUNLUĞU

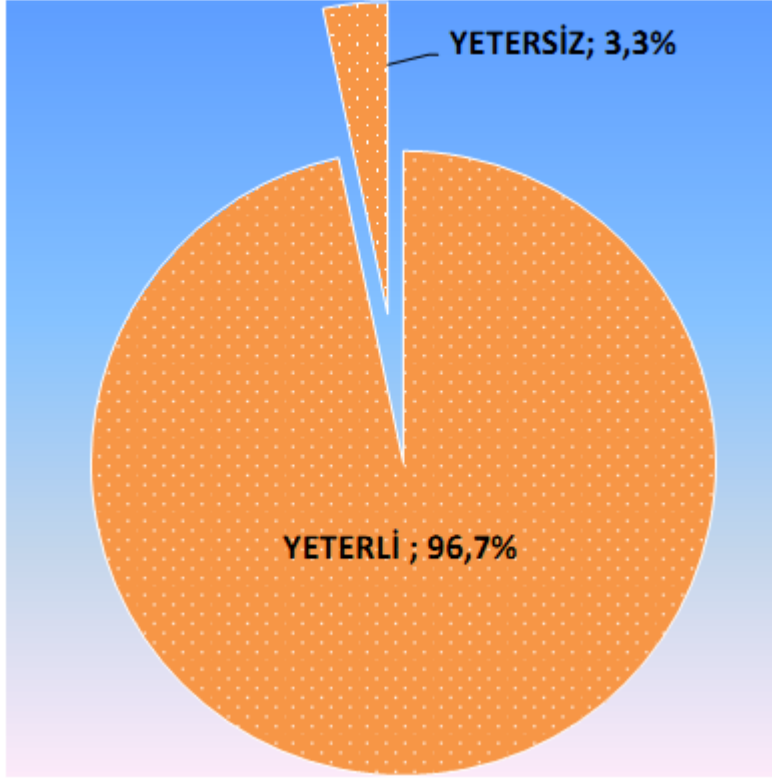




Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Ankete katılan üyelerin, Bafra TSO'nun Oda Genel Temizliği hakkındaki düşünceleri ilgili görüşlerinin sayısal-% dağılımı;

ODANIN GENEL TEMİZLİĞİ HAKKINDA

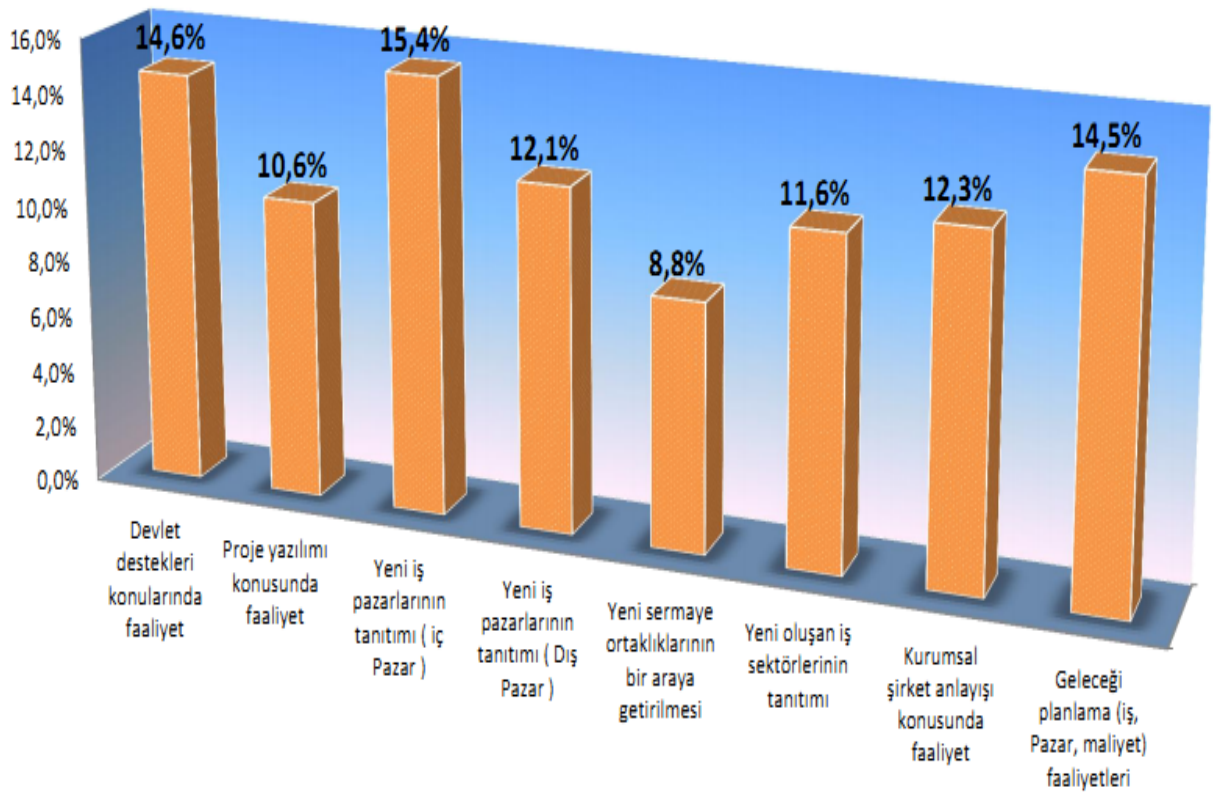




Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

Üyelerin işletmelerindeki faaliyet konularını geliştirme aşamalarında, Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasından yararlanmak istedikleri, stratejik destek, yardım veya benzeri beklentilerinin sayısal -% dağılımı;

İŞİNİZİ GELİŞTİRMEK İÇİN ODADAN BEKLENEN FAALİYETLER NELERDİR?



Gerçekleştirilen üye memnuniyet anketleri doğrultusunda yapılan istatistikî analizler sonucunda;

Ankete katılan üyeler, Bafra Ticaret Ve Sanayi Odasından, işletmelerindeki faaliyet konularını geliştirme aşamalarında;

8 ana başlıktaki konuların her biri ile ilgili olarak; %9 ile %15 arasında bilgilendirme ve yönlendirme beklemektedirler.

BAFRA TİCARET VE SANAYİ ODASI
Hacınabi Mahallesi Tekel Caddesi No:55 Bafra - SAMSUN / TR
Telefon : +90 362 543 10 75 Pbx
Faks : +90 362 543 12 75
E-Posta : info@baftratso.org.tr



Bafra Ticaret ve Sanayi Odası 2012 Üye Memnuniyeti Anketi

E- Üye İstek Ve Yorumları

1. Odamız ülke içerisinde sayılı kaliteye sahiptir. Bunun bilincindeyiz.
2. Ticaret Odası Üyesi hangi hizmeti almak ister? Odanın kuruluşu amacı nedir? Bunlar üzerinde çalışılmalı.
3. Yeni çıkan yasalarla ilgili bilgilendirilmek istiyoruz. Yeni yasalarla ilgili ilk bilgilendirmeyi odamızdan almak istiyoruz. Biz her şeyi öğreniyoruz....çok sonra Oda bize davet gönderiyor.
4. Odanın görevi sadece aidat toplayıp belge vermek olmamalıdır.
5. İstanbul, Ankara ve İzmir'de daha fazla otelde indirim imkânı sağlanmalıdır.
6. Daha aktif daha sosyal olabilmemiz için esnaf grubu üzerinde daha çok durmak gerekli.
7. Tarım sektörü pazarı zayıf ve bu konuda odamızdan yapıcı destekler bekliyoruz.
8. Fatih mahallesi ile ilgilenilmiyor. Esnaf ile iletişime geçilmiyor.
9. İşçi SSK'larının devlet tarafından ödenme durumu var. TSO bununla ilgili seminer vermeli.
10. TSO, KOSGEB işbirlikleri sağlayarak Bafra sanayisini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmalı, Bafra sanayi açısından çok yetersiz.
11. TSO sanayi işbirlikleri açısından çalışmalar yapıyor mu? Yapıyorsa bizim neden haberimiz olmuyor, yapmıyorsa neden yapmıyorlar?