



# 2024 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU



Odamız üyelerine yönelik yapılmış olan üye memnuniyet anketleri yıl içinde Oda web sayfamızda sürekli açık olmak ile birlikte 01.12.2024 - 25.12.2024 tarihleri arasında yapılan SMS, Eposta, Sosyal medya duyuruları ve çeşitli etkinliklerde yüz yüze gelindiğinde iletilen linkler aracılığı ile anket alınmıştır. Toplanacak anket sayısı için üye sayılarına göre çalışma evreni hesaplanmış ve bu sayı üzerinden anket toplanmaya çalışılmıştır, ayrıca sonuçlar bilimsel yöntemler kullanılarak MAXQUADA.22 İstatistik programı ile raporlanmıştır.

## Çalışma Evreni Hesaplaması ve Sonuçları

Formül için Denklem

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}$$

N	1645
p	0,5
q	0,5
t	1,96
d	0,05

Formül			Örneklem Sayısı
1579,858			312
0,0025	1644	0,9604	
5,0704			

n : Örneklem büyüklüğü

N : Evren büyüklüğü

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde t tablosuna göre bulunan teorik değer

p : İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı

q : İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı

d : Hata payı anlamlarını ifade etmektedir.

Araştırmanın % 95 güven aralığında ve 0,05 örnekleme hatası ile teorik t değeri 1.96 'ya denk gelmektedir.

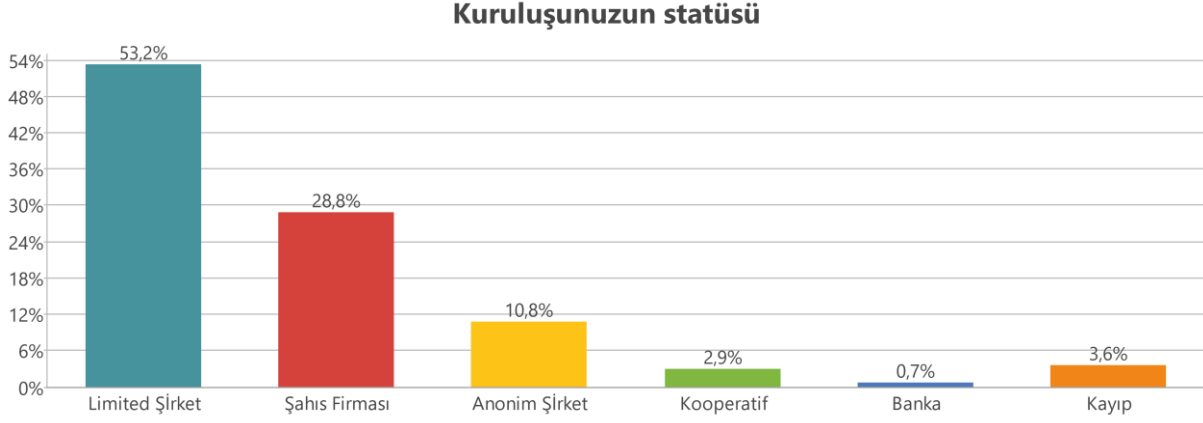
Gruplar Bazında Faal Üye Sayıları				
1 Temmuz 2024 Üye Sayıları Baz alınmıştır				
Gruplar	Üye Sayıları	Evren Büyüklüğüne göre dağılımı (%)	Yapılması gereken anket sayılarını	Yapılan Anket sayılarının dağılımı
1.Grup	140	%8,51	27	Anketleri hangi gruptan üyelerin doldurulduğu sorulmamıştır
2.Grup	78	%4,74	15	
3.Grup	94	%5,71	18	
4.Grup	144	%8,75	27	
5.Grup	318	%19,33	60	
6.Grup	170	%10,33	32	
7.Grup	149	%9,06	28	
8.Grup	62	%3,77	12	
9.Grup	136	%8,27	26	
10.Grup	94	%5,71	18	
11.Grup	167	%10,15	32	
12.Grup	93	%5,65	18	
<b>Toplam</b>	<b>1645</b>	<b>%100</b>	<b>312</b>	<b>138</b>
<b>Yapılan Anket Sayısının % lik Oranı</b>				<b>% 44,29</b>

Çalışma bilimsel evren hesaplaması kullanılarak 1 Temmuz 2024 tarihinde faal üye sayısı üzerinden halinde ve toplam üye sayısına göre hesaplanmıştır.

Buna göre; toplam üye faal üye sayısı 1645 olup, alınması gereken toplam anket sayısı 312 adet hesaplanmıştır. Anket yapılan tüm çalışma ve yönlendirmelere rağmen alınabilen toplam anket sayısı 138 adette kalmıştır. Bu durum çalışmanın 138 firma ile sınırlılığını göstermekte ve sonuçlar buna göre değerlendirilmektedir. Çalışma evreninin **%44,29** una ulaşılabilmiştir.

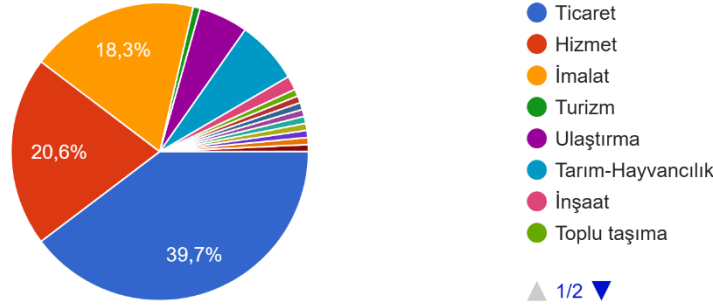
## ANKET SONUÇLARI

**Kuruluşunuzun statüsü** sorusuna 135 firma cevap vermiştir.



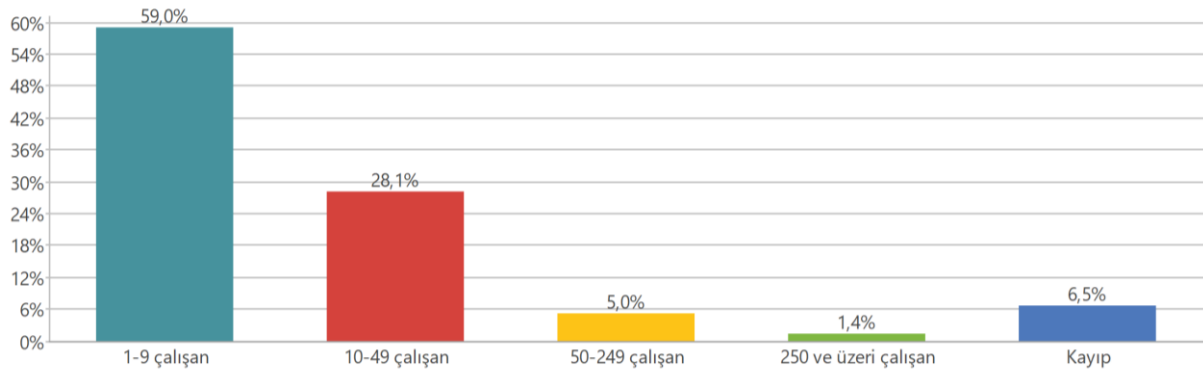
**Kuruluşunuzun faaliyet türü** sorusuna 131 firma cevap vermiştir.

Kuruluşunuzun faaliyet türü  
131 yanıt



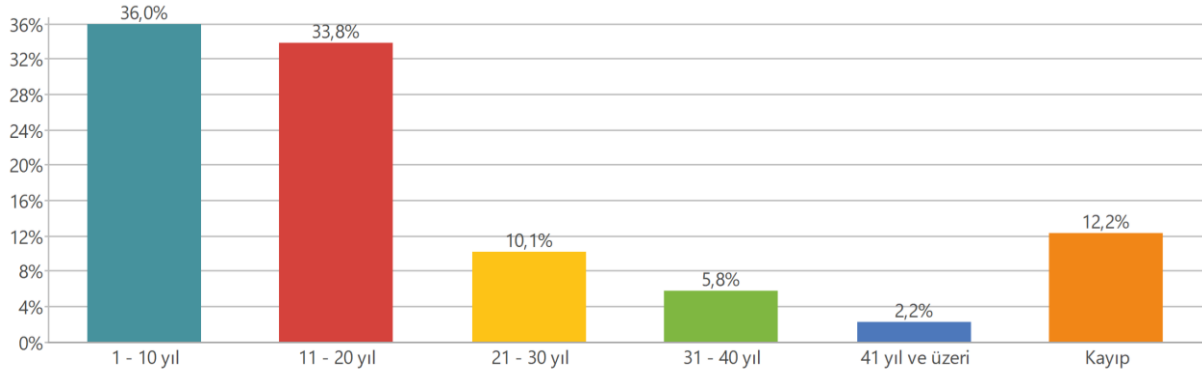
## İşletme Ölçeği (Personel Sayısı)

130 firma yanıtlamıştır. Firmaların %59 u 1-9 kişilik personel sayısı ile çalışmaktadır. Genel olarak bakıldığında %87,1 oranında firmaların çalışan sayısı 50 kişi ve daha az olar belirtilmiştir.



## Odaya kaç yıldır üyesiniz?

Bu soruya 122 firma cevap vermiştir. Oda üyelerimizin 1 ile 20 yıl arasında olduğu ve toplam **%69,8** ini kapsamaktadır.



## S1-) Odamız personeli ile ilgili görüşleriniz;

Ankete cevap veren 138 firmadan bazıları bu alanı tek soru olarak değerlendirmiş ve A başlığına 133 kişi, B başlığına 127 kişi ve C başlığına se 132 kişi yanıt vermiştir. Ortalama yanıt sayısı ise 131 kişi olarak hesaplanmaktadır.

Personelimiz ile ilgili görüşlerini belirten üyelerimizin genel memnuniyet oranı **%90,67** dir.

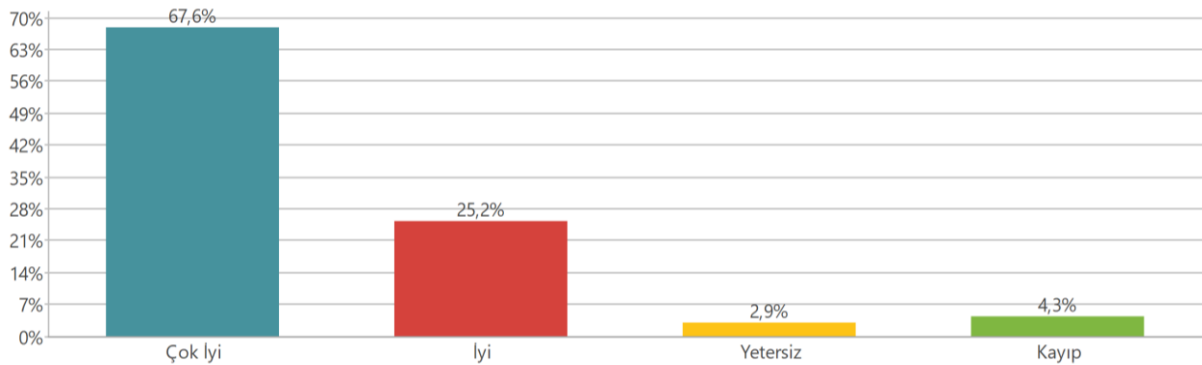
Genel Ortalama ve tekil değerlendirmeler aşağıda belirtilmiştir.

## Oda Personeli Üye Memnuniyet Genel Ortalaması

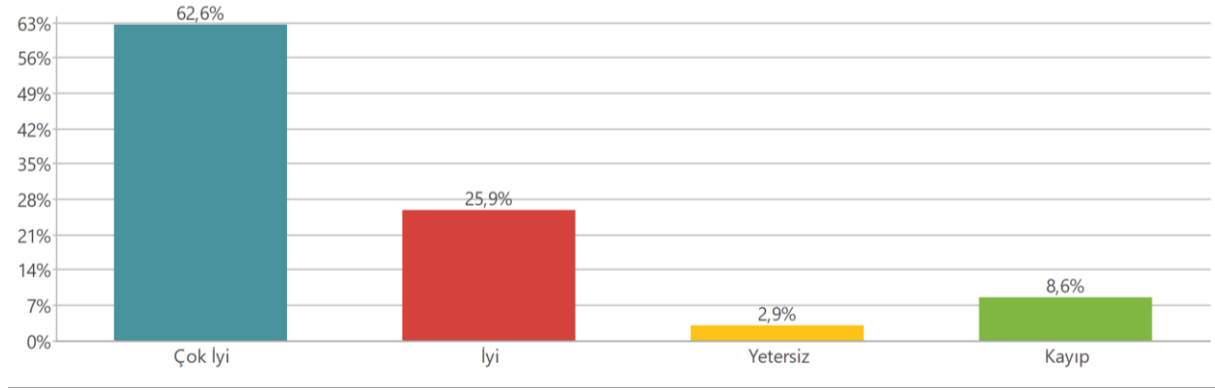
	Çok İyi	İyi	Yetersiz	Kayıp
a) Personelin Tutum ve davranışı	%67,6	%25,2	%2,9	%4,3
b) Personelin İş talebini karşılama düzeyi	%62,6	%25,9	%2,9	%8,6
c) Evrak talebi karşılama düzeyi (hazırlama, onaylama..)	%65,5	%25,2	%4,3	%5
Ortalama	%65,23	%25,43	%3,37	%5,97
Memnuniyet Oranı %	<b>% 90,67</b>			

Alt başlıklara göre ayrı ayrı dağılımlar

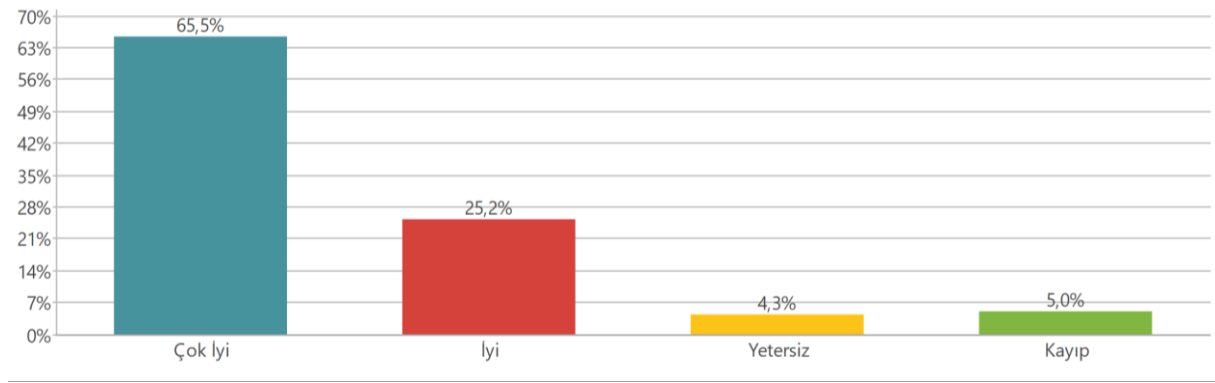
## a) Personelin Tutum ve davranışı 133 yanıt verilmiştir.



**b) Personelin İş talebini karşılama düzeyi** 127 yanıt verilmiştir.



**c) Evrak talebi karşılama düzeyi (hazırlama, onaylama..)** 132 yanıt verilmiştir.



## 2) Odamız üst yönetim ve temsil ile ilgili Görüşler

Çalışmaya katılan 138 firmadan bazıları bu alanı tek soru olarak değerlendirmiş ve A başlığına 127 kişi, B başlığına 129 kişi ve C başlığına se 124 kişi yanıt vermiştir. Ortalama yanıt sayısı ise 127 kişi olarak hesaplanmaktadır.

Üst yönetim ve temsil düzeyi ile ilgili görüşlerini belirten üyelerimizin genel memnuniyet oranı **%74,60** dır.

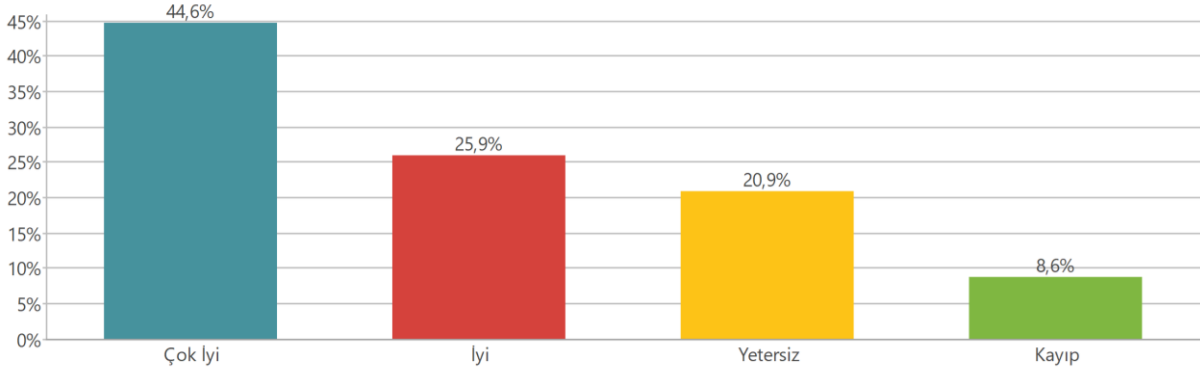
Genel Ortalama ve tekil değerlendirmeler aşağıda belirtilmiştir.

### Odamız üst yönetim ve temsil ile ilgili Üye Memnuniyet Genel Ortalaması

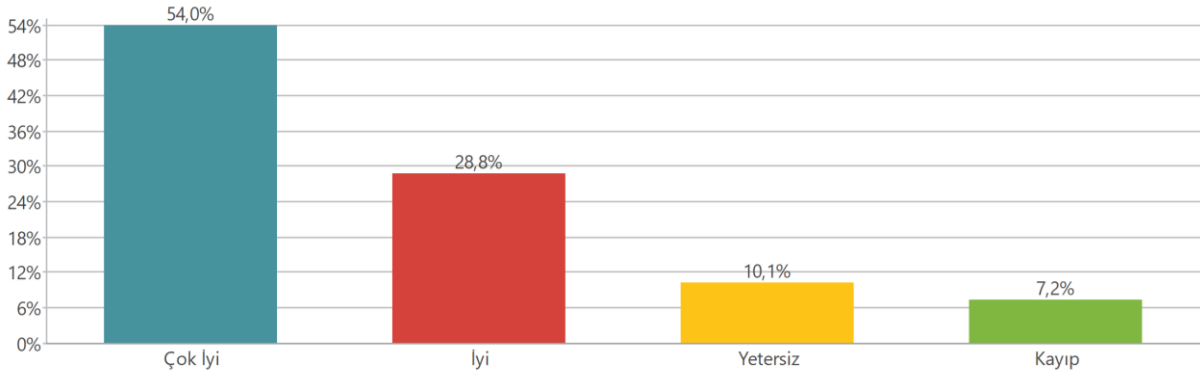
	Çok İyi	İyi	Yetersiz	Kayıp
a) Odanızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?	%44,6	%25,9	%20,9	%8,6
b) Gerekliğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?	%54	%28,8	%10,1	%7,2
c) Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?	%39,6	%30,9	%18,7	%10,8
Ortalama	%46,07	%28,53	%16,57	%8,87
Memnuniyet Oranı	<b>%74,60</b>			

Alt başlıklar değerlendirmeler aşağıdaki gibidir

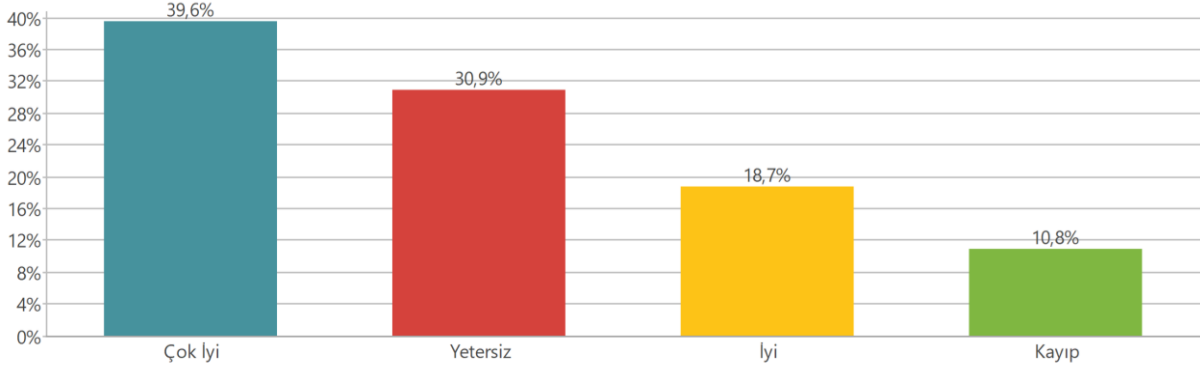
**a) Odanızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inaniyorsunuz?** - 127 yanıt verilmiştir.



**b) Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?** - 129 yanıt

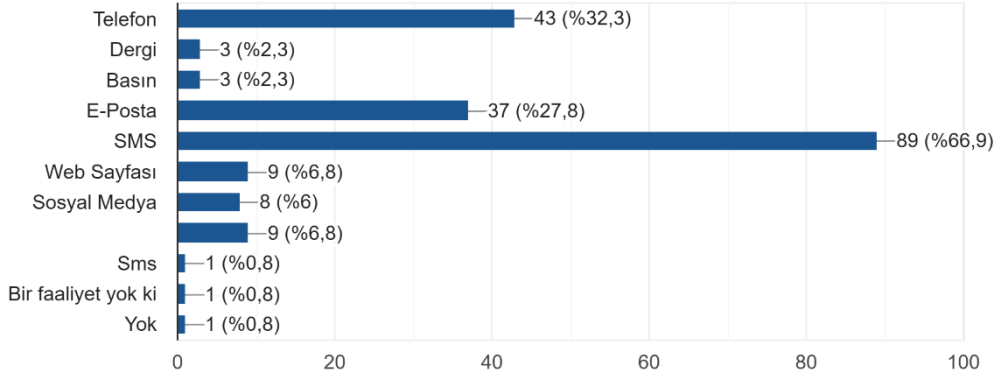


**c) Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları hakkındaki görüşünüz?** – 124 yanıt



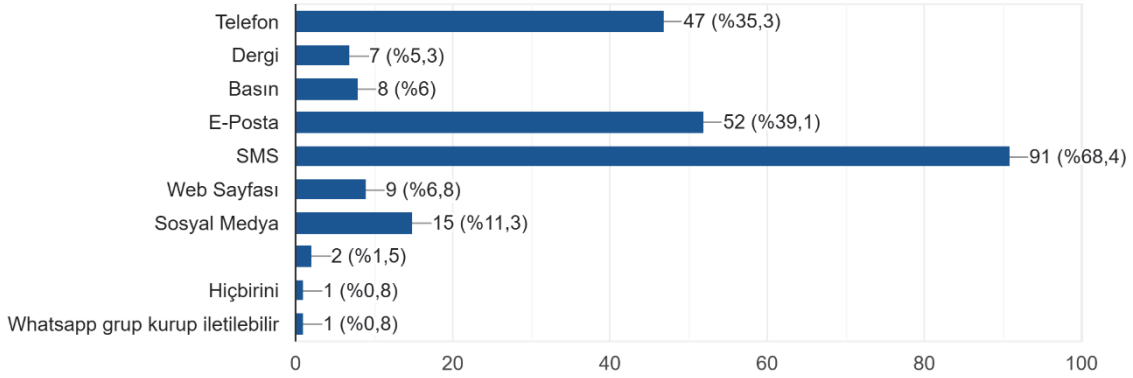
**S3-) Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ULAŞTIĞINI belirtiniz?-133 yanıt verilmiştir.**

133 yanıt

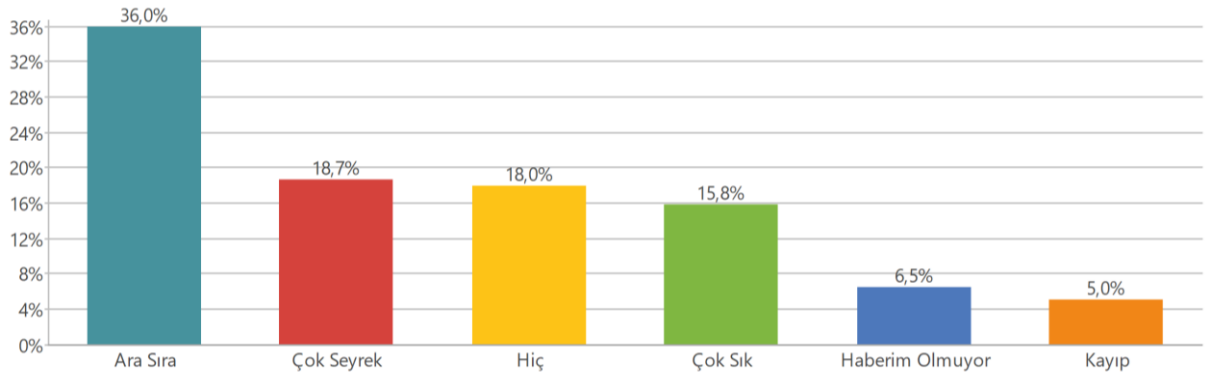


**S4-) Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ULAŞMASINI tercih edersiniz?**

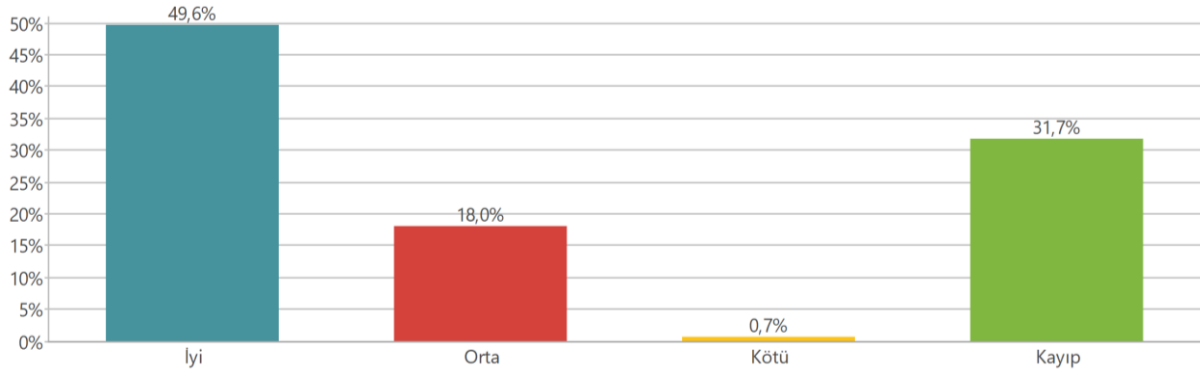
133 yanıt



**S5-) Odamız tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına işletmenizin KATILIM SIKLIĞINI belirtiniz?**



**S6-) Odamız tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı programlarına KATILDIYSANIZ memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.** 95 yanıt



**Etkinliklere katılım sıklığına göre memnuniyetlerini ölçmek için yapılan Maxquda istatistik programında yapılan çapraz analiz sonucuna göre;**

<ara sıra> kategorisinde katılanlar %56,9 u iyi, %48 i orta,

<çok seyrek> kategorisinde katılanlar %13,8 iyi, %32 si orta ve %5,6'sı kötü,

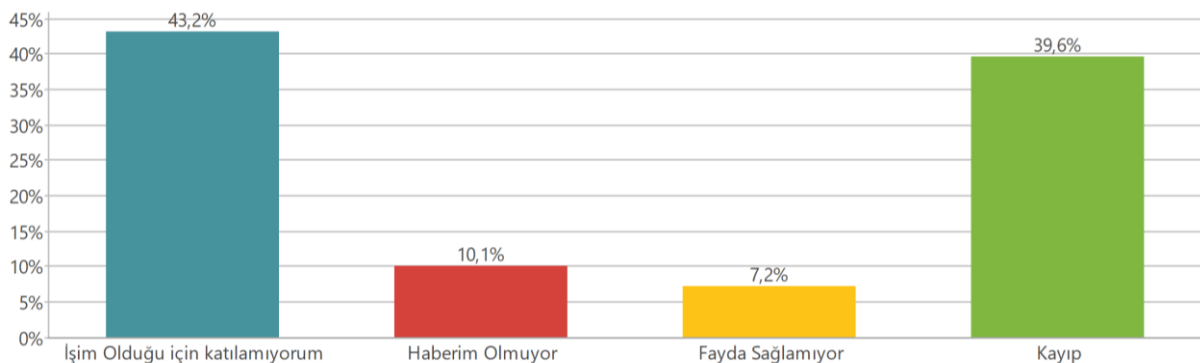
<Çok Sık> kategorisinde katılanların % 24,6'sı iyi, %16 sı orta,

<Haberim Olmuyor> kategorisinde katılanların %4 ü orta,

<Hiç> kategorisinde ise 4,6 sı oranında (3 katılımcı) iyi olarak değerlendirmiştir.

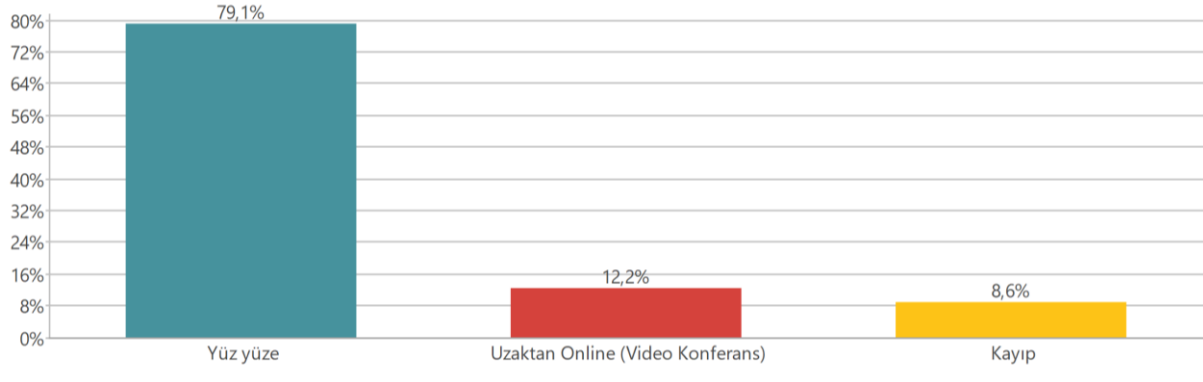
S5-) Odamız tarafından düzenlenen Seminer, Eğitim ve Toplantı p.....	Kötü		Orta		İyi		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Ara Sıra	0	(0,0)	12	(48,0)	37	(56,9)	49	(53,8)
Çok Seyrek	1	(5,6)	8	(32,0)	9	(13,8)	18	(19,8)
Çok Sık	0	(0,0)	4	(16,0)	16	(24,6)	20	(22,0)
Haberim Olmuyor	0	(0,0)	1	(4,0)	0	(0,0)	1	(1,1)
Hiç	0	(0,0)	0	(0,0)	3	(4,6)	3	(3,3)
<b>Toplam</b>	<b>1</b>	<b>(100,0)</b>	<b>25</b>	<b>(100,0)</b>	<b>65</b>	<b>(100,0)</b>	<b>91</b>	<b>(100,0)</b>

**S7-) . Toplantılara/Eğitilere/Seminerlere kendiniz veya personeliniz KATILMIYOR ise sebebi nedir? - 84 yanıt**



## S8-) 2025 yılı Eğitim/Toplantı Seminerlerin hangi yolla yapılmasını tercih edersiniz?

127 Yanıt

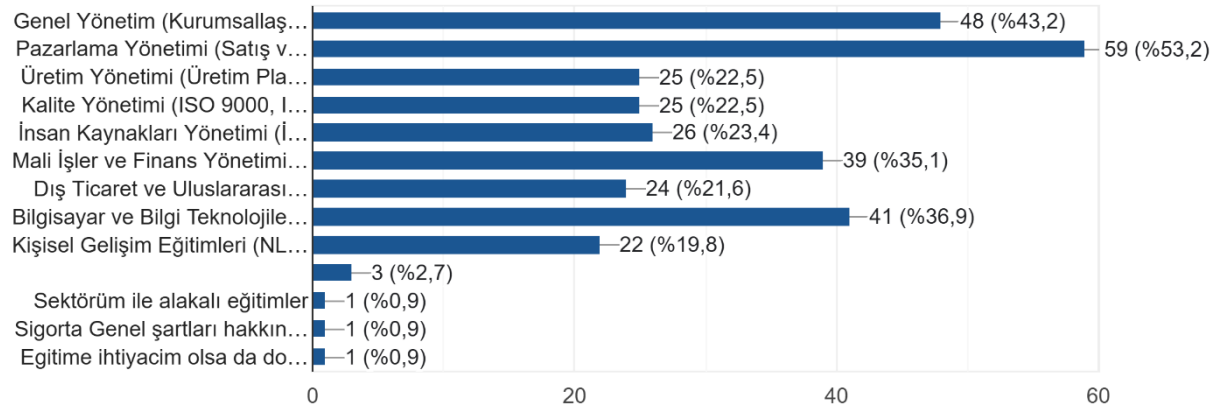


## S9-) İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

111 katılımcının yanıtladığı eğitim ihtiyacı sorunda sırasıyla ilk 3 talepleri şu şekildedir.

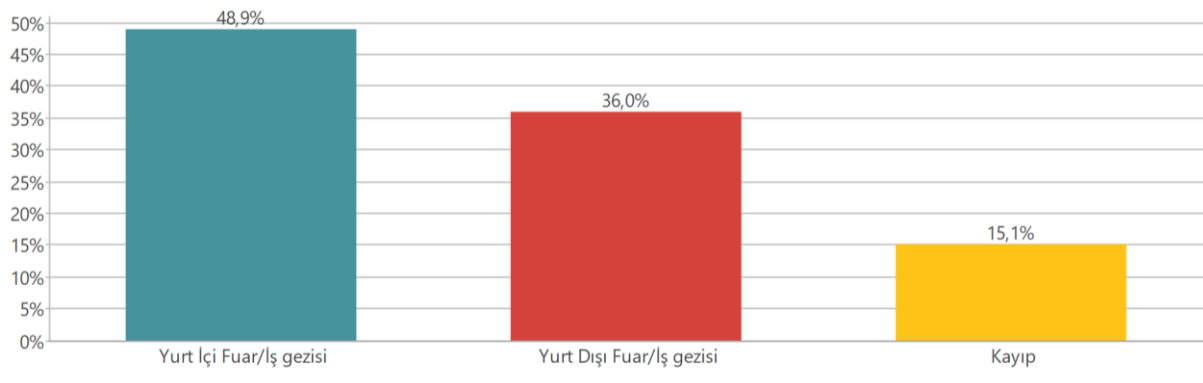
- 1-Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)
- 2-Genel Yönetim (Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme..)
- 3-Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (Yapay Zeka, İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP ...)

111 yanıt



## S10-) Katılmak istediğiniz Fuar türünü seçiniz?

118 yanıtta yurt içi fuar ve iş gezisinin öncelikli tercih olduğu gözlemlenmiştir.



## S11-) Yurtiçi Fuar/iş gezisi için firmanızca tercih ettiğiniz sektör nedir?

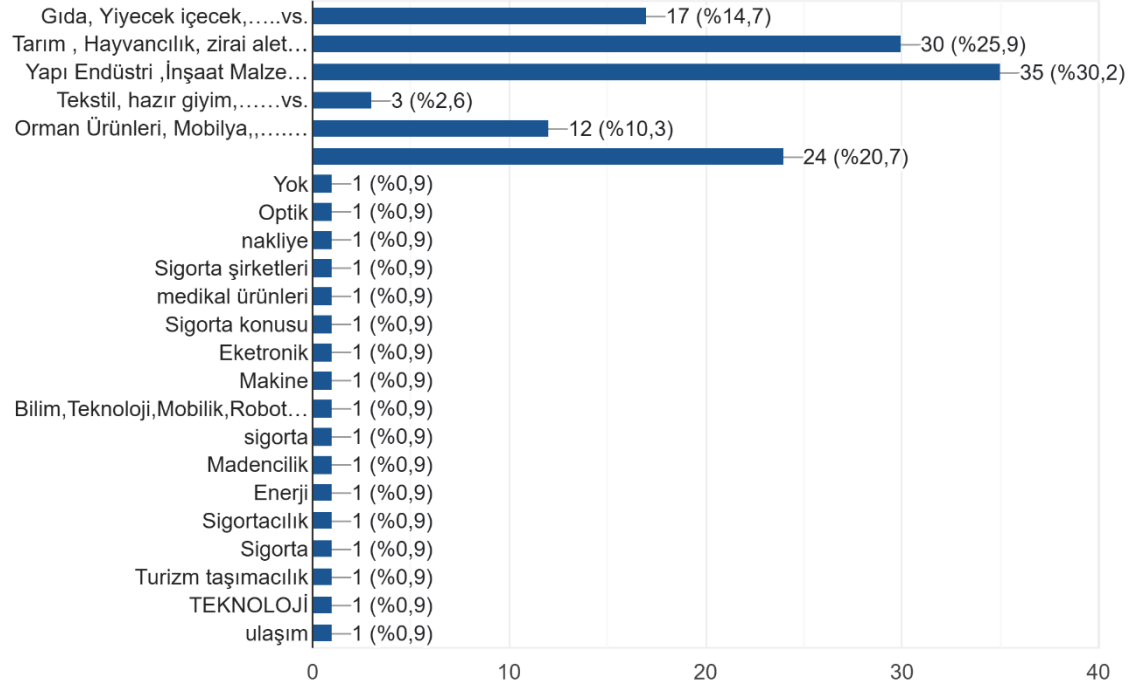
116 yanıtın verildiği soruda katılımcılar ilk 3 de sırasıyla;

1 -Yapı Endüstri ,İnşaat Malzemeleri,.....vs.

2-Tarım , Hayvancılık, zirai aletler,.....vs.

3-Diğer seçeneklerini tercih etmişlerdir. Ancak diğer seçeneğinde farklı alanlar belirtmişlerdir.

116 yanıt



## S12-) Yurtdışı Fuar/iş gezisi için firmanızca tercih ettiğiniz bölge/ülke neresidir?

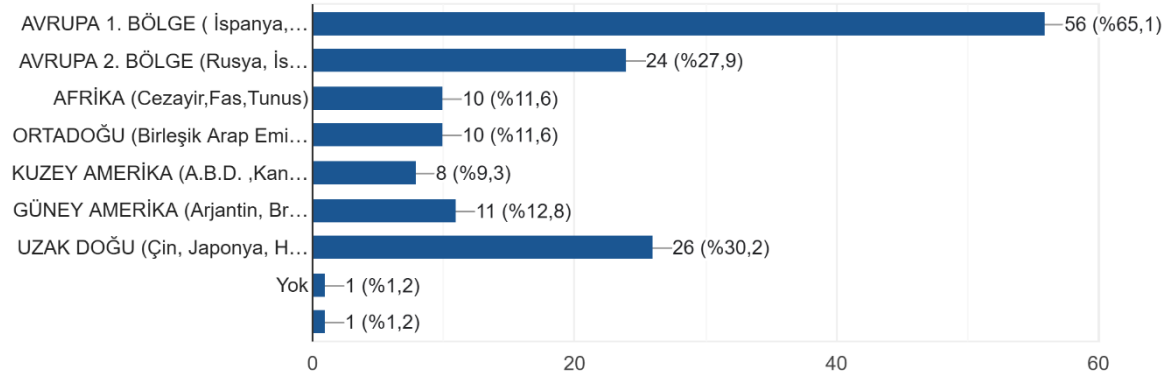
Yurt dışı fuar ve iş gezisi organizasyonu için;

1- AVRUPA 1. BÖLGE ( İspanya, Fransa, İngiltere, Almanya, İtalya)

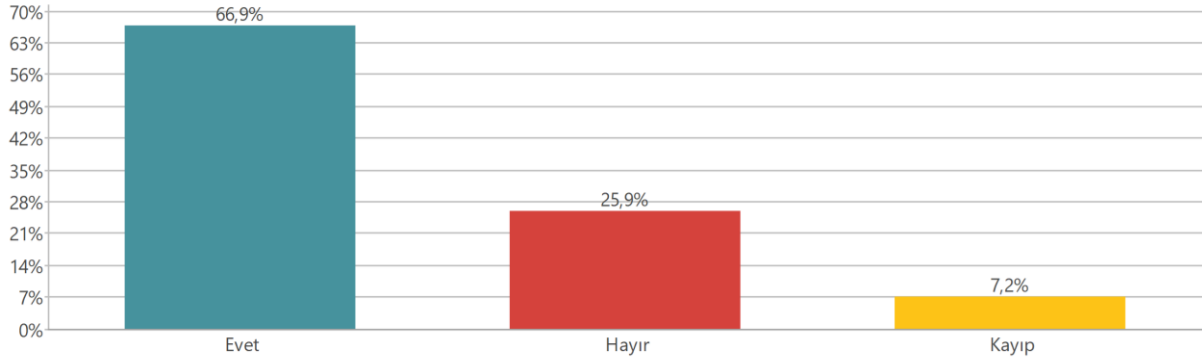
2-UZAK DOĞU (Çin, Japonya, Hong Kong, Tayland)

3-AVRUPA 2. BÖLGE (Rusya, İsviçre, Ukrayna, Norveç, Romanya) tercih edilmiştir.

86 yanıt

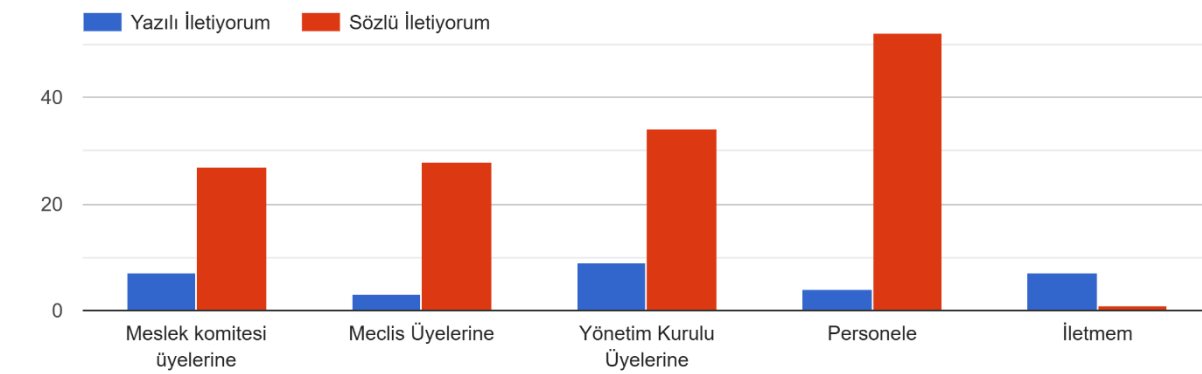
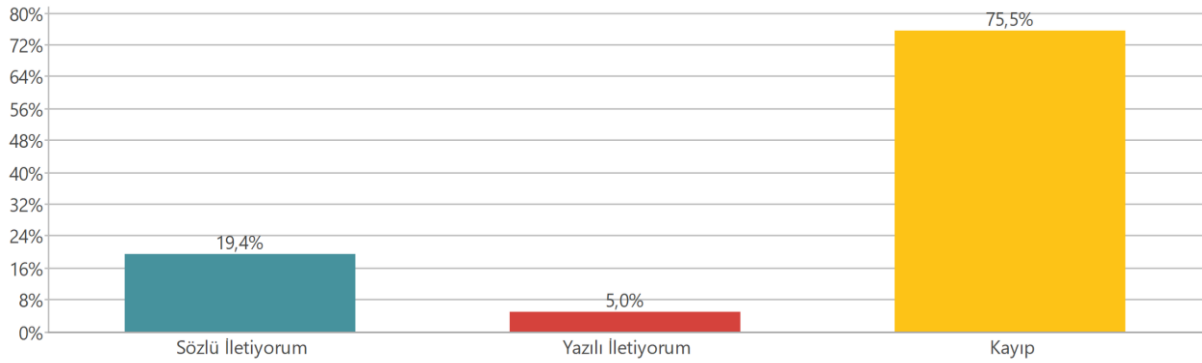


## S13-) Sorunlarınızı veya çözüm önerilerinizi Odamıza iletiyor musunuz? - 129 yanıt



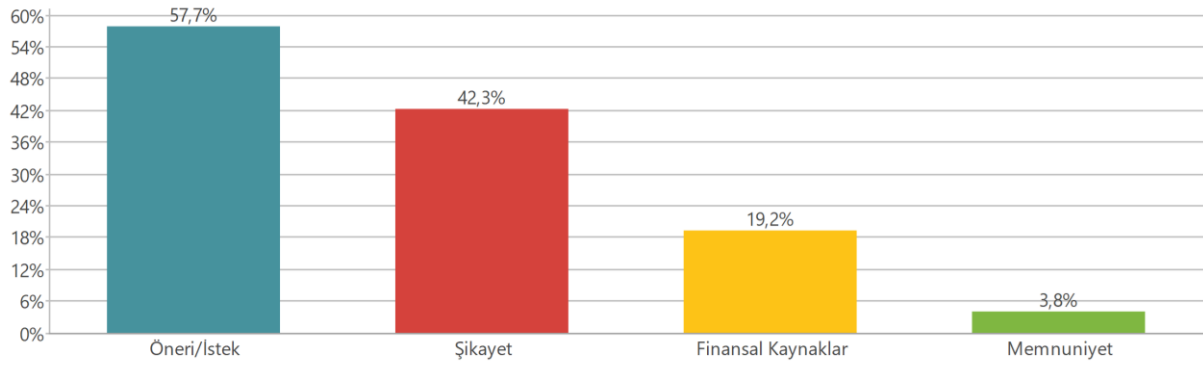
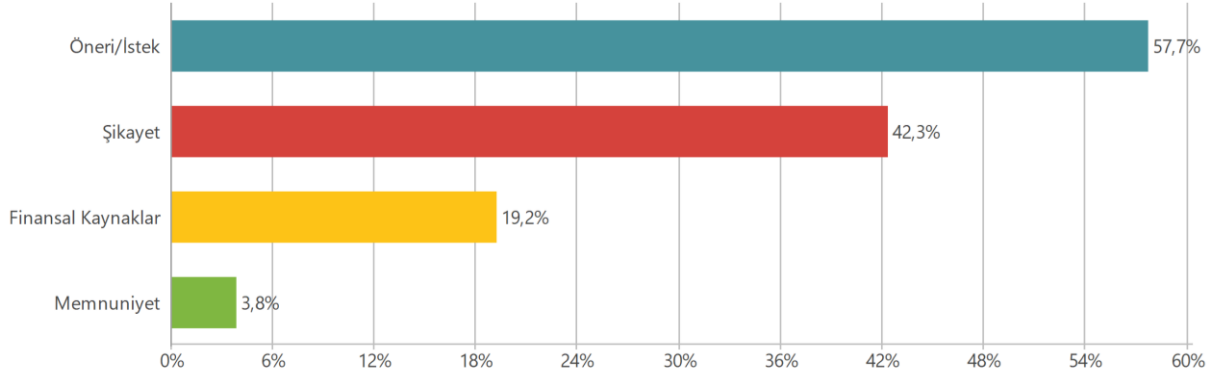
## S14-) 13 nolu sorunuzun cevabı evet ise hangi yolla ve nasıl (yazılı veya sözlü olarak) Odamıza iletiyorsunuz?

Ankete katılan Üyelerimizin %75,5 gibi büyük bir çoğunluğunun Odaya sorun ve taleplerini iletmedikleri iletenlerin ise sözlü olarak ve personele öncelikli ilettikleri ortaya çıkmaktadır.



## S15-) İşinizi geliştirmeniz için odamızdan beklentiniz görüş ve Önerileriniz? - 29 Yanıt

Açık uçlu soru olan ve üyelerimizin beklentilerinin alındığı bu soruya 29 katılımcı yanıt vermiştir. Yapılan kodlama ile üyelerin belirttikleri konular aşağıdaki şekilde kategorilendirilmiş ve %57,7 lik oran ile Öneri ve istek şeklinde olduğu görülmüştür. Buna karşın katılımcıların %42,3 ise şikayet bazında görüş bildirmiştir. Görüşler ayrıca aşağıda listelenmiştir.



29 Yanıt Aşağıda listelenmiştir.

1	Düşük maliyetli finansman sağlamak
2	Hiçbir şey yapıldığı yok zaten beklentim de yok
3	Oda üye aidatlarını ülke ve esnaf ekonomisini düşünmeden aşırı yükseltiyor, bu konuyu mükerrer defalar yazılı olarak iletmeme rağmen hiçbir değişiklik olmadı malesef.
4	Sigorta Tazminat konusunda eğitim
5	Esnaf kefalet gibi destek kredilerinde Tic odasının da bi faaliyetinin olması
6	İnşaat sektöründe aydınlatıcı ve ufukumuzu ışık tutacak ve temel eğitim programlarını planlanması
7	Aidatların düşürülmesi. Çok pahalı
8	Yeniliklerden haberdar olmak
9	Bu yönetim den hiç bir beklentim kalmadı şahsi ticaret çıkarları için orada bulunan bu yönetim kurulu başkanı ve üyeleri Bafra hiçbir hizmet vermiyor
10	Sorunlarımızı üst yetkililere ulaştırması
11	Bir beklentim yok.
12	Seçim zamanı gördüğümüz arkadaşlarımızı seçimden sonra da görmek isteriz. Komitemizden bir kere ziyarete gelen olmadı. Seçimlerde liyakat aranmadığı için bu durumu çok da yadırgamıyorum. Baframıza yakışır liste oluşturulduğundan şüphem yok. Herkes hak ettiği gibi yönetilir zaten. Bir komiteye aday olduğunuzda önce nüfusunuz, sonra network sonra da maddi durumunuz değerlendiriliyor. Kuruma, temsil ettiğiniz komiteye neler katabilrsinizin hiç önemi yok. Bu yüzden, ne komitemden ne odadan bir beklentim de yok. Dünyanın sayılı tarım fuarlarından biri Antalya'da düzenleniyor, odamızın bununla ilgili hiç bir tasarrufu yok. Bu yazdıklarımın hepsinin boşa gideceğinin farkındayım. Kurulu bir düzen var, biz de zaten mecburen üye oluyoruz. Biz aidatlarımızı ödemeye devam edelim, siz de bizi elinizden geldiğince iyi temsil etmeye gayret gösterin, düzeninizi bozmayın bu yazdıklarımı da dikkate almayın, iyi çalışmalar....

13	Bizim branşımızla ilgili bi faaliyet söz konusu olmadığından olsada pasta payından bile haberimiz olmadığından yılda 1 oda kaydı ödemezsek onuda alamıyoruz icralık yapılız sonra yıllığını mecbur öder oda kaydı alırız başka da bi iş görmez
14	Neden sadece Antalya'ya fuara gidiliyor biz de uyeyiz neden Tüyap makina teçhizat fuarlarına gidilmiyor Bafra sadece çeltik den ibaret degil
15	Sektörel bazda eğitimler olabilir
16	İnşaat sektörü hakkında uzmanlar tarafından bilgilendirme Sektör sorunlarının çözüm odaklı projeler geliştirilmesi İnşaat sektörü sorunlarına derinlemesine inilerek çözüm odaklı çalışmalar
17	Odamızın Akredite olması nedeniyle verdiği hizmet kalitesi en üst seviyede olması Memnuniyet verici olması gereken bu Oda üyelerine ilgi ve bilgi paylaşımı yapılmaktadır
18	İş geliştirme ve piyasayı okuma gibi eğitimlerden,firmalara katma değer katacak iş güçlerini önerme,bütçeleme ve ekonomik kaynak bulma gibi desteklerin verilmesi sağlanabilir.
19	Oda yönetimi üyeleriyle irtibatlı olmalı görüşlerini,sorunlarını,planlarını sormalı...
20	Sigortacılık sektöründe yetersiz olduğu düşünüyorum. sigortacılarının sorunları ile ilgilenilmiyor. Sadece Bafra için değil genel olarak başı boş bir sektör şuan ama kimsede ilgilenmiyor bu konuyla
21	kaliteli ve sürekli hizmeti sağlayacak yaklaşım ve çalışmalara öncülük etmesi
22	Yönetimin Bafra için çalışması yeni iş sahalarının açılmasını ve teşvik etmesi
23	Teşvik ve destekler,yurt içi yurt dışı fuar ve geziler,üyeler arasında ayrımcılık yapılmaması,
24	Beklentim yok
25	İş yükünün ve prosedürlerin mümkün mertebe azaltılması ve mali yükün hafifletilmesi
26	Daha sık ziyaret bekliyorum oda başkan adaylarını ve komite başkan adaylarını sadece seçim zamanı görmek istemiyorum
27	Esnafın yanında bilgili kişiler ile yardımcı olması
28	Başkan üye ziyaretlerine önem versin. Önceki başkandan yakındığımız konu buydu. Aynısını sefa başkan yapıyor. Dönemi dolmak üzere ama işyerimizde 1 defa görmedik.
29	Hiçbir beklentimiz yok

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

Sonuç olarak Odamız üyeleri ile daha sık bir araya gelinmesi, Yönetim Kurulu Başkanın başta olmak üzere yönetim kurulu üyelerinin ve seçilen Meclis üyelerinin üyeler ile daha sık bir araya gelinmesi ve Üyelerin yerinde ziyarete edilmesi beklentisi ortaya çıkmaktadır.

Ayrıca Üst yönetimin değerlendirilmesi hususunda ise bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında 11 puanlık bir memnuniyet artışının olduğu da olumlu gözlem olarak belirtilebilir.

Stratejik planımızdan üretilen 2025 yılı iş planı doğrultusundaki faaliyetler ve projeler ile plan dışı çalışmalarımız anketlere katılarak görüş bildiren üyelerimizin de talep ve istekleri göz önünde bulundurularak düzenlenmesi 2025 yılı içinde Eğitim, Seminer, Konferans....vs, Yurtiçi ve Yurt dışı fuar ve organizasyonların bu yönde yapılması üyelerimiz ve Odamız açısından etkili ve verimli olacaktır.

### Raporlayan;

**Ayhan AVCI**  
**Genel Sekreter Yardımcısı**  
**Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu**



# 2024 YILI ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU



## GÖRÜŞLER

Genel Sekreter

-

Yönetim Kurulu Başkanı

-