



**POLATLI TİCARET  
ODASI**



***2018 YILI ” İLK DÖRT AYLIK “  
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI  
RAPORU***

***MAYIS 2018***

## GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1720 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 bulunmaktadır. 11.dönem için 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; Polatlı Ticaret Odası üyelere memnuniyet anketi uygulanmış, sonuçları TOBB Akreditasyon Sistemi maddeleri üzerinden öneri ve iyileştirme sistemine dahil edilmesi üzerinden raporlanmıştır.

### Örneklem Büyüklüğü

Hedef Kitle: Polatlı Ticaret Odası Aktif Üyeleri

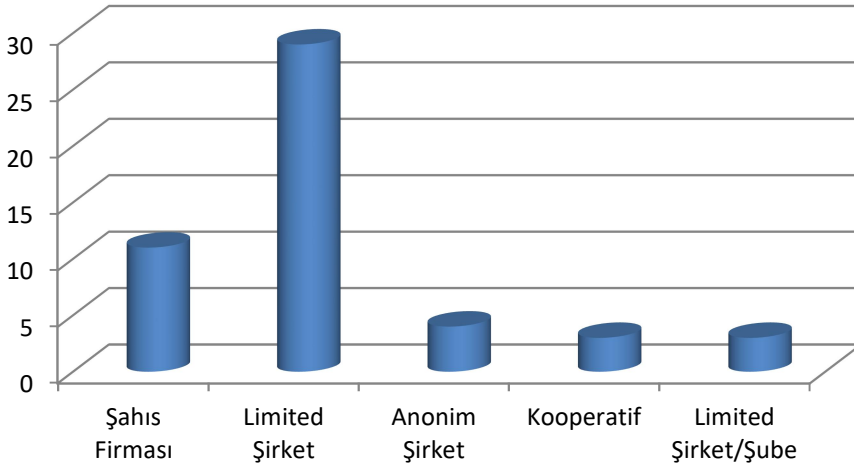
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1720

Anket Uygulanan üye sayısı: 50

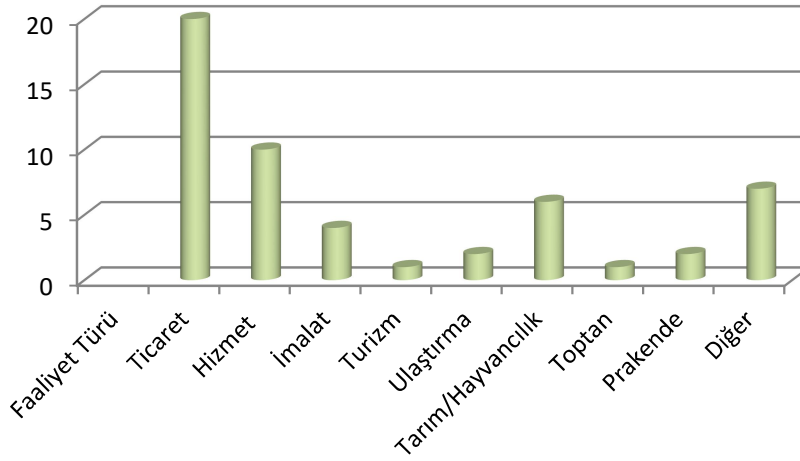
Örneklem Temsil düzeyi : %3

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

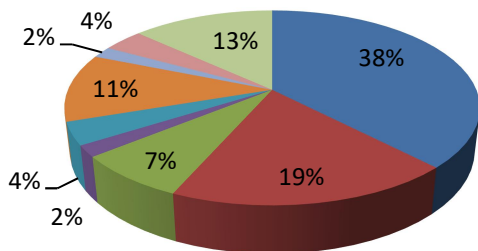
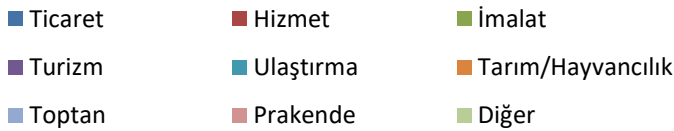
## ANALİZ SONUÇLARI



Anket sonuçlarının analizine göre; Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 29'u Limited Şirket, 11'i Şahıs Firması, 4'ü Anonim Şirket, 3'ü Kooperatif ve 3'ü ise Limited Şirket Şube'dir. Yüzdelerle ifade edilirse %58 Limited, %22 Şahıs, %8 A.Ş., %6 Kooperatif, %6 Limited Şirket Şube oluşturmuştur.

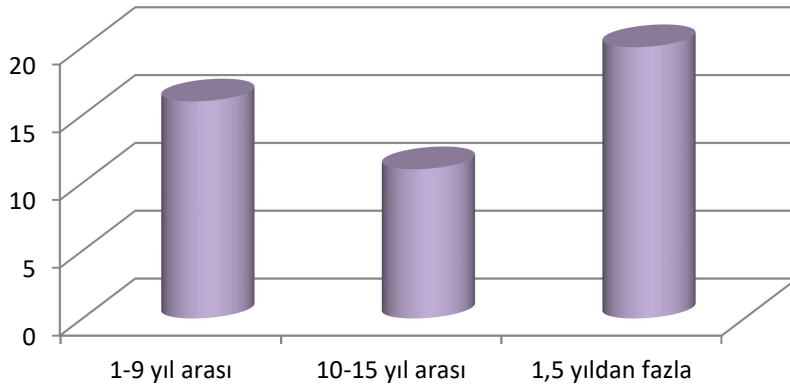


### Faaliyet Türü



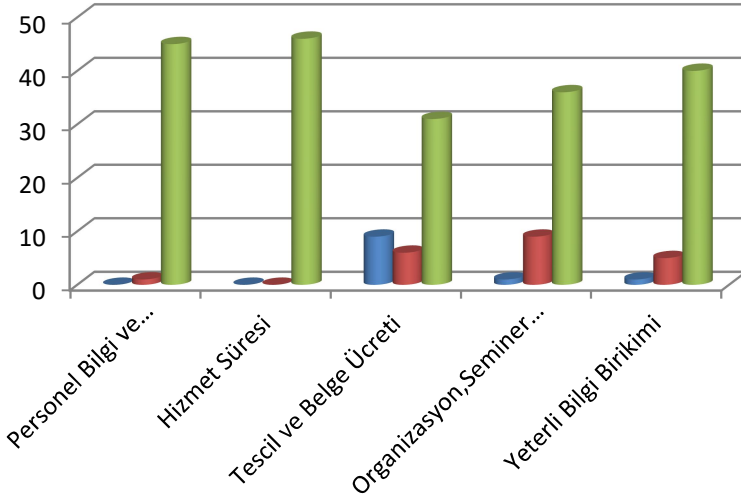
Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu %38 oranında ticaretle uğraşmaktadır bunu %19 oranında hizmet sektörü takip etmektedir.

**Üyelerimize; firmalarının kurumsallaşması ve faaliyet türleri açısından, teşvik sistemleri hakkında bilgilendirme yapılabilir.**



Odaya Kaç Yıldır Üyesiniz?	
1-9 yıl arası	16
10-15 yıl arası	11
1,5 yıldan fazla	20

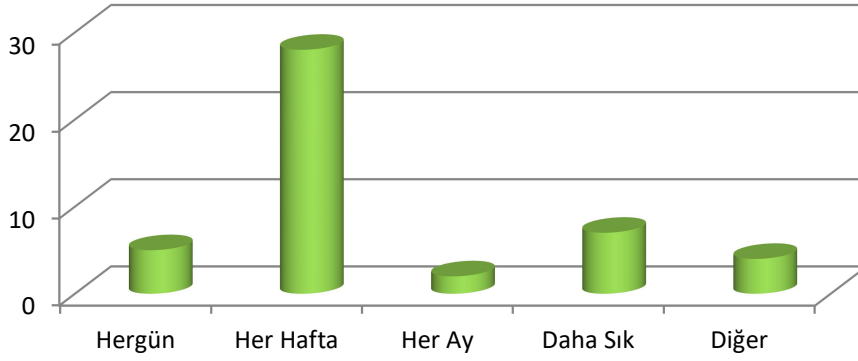
Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 34' e yakın bir kısmı 1-9 arası, % 23 lük 10-15 yıl arası ve %43 ü ise 1,5 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça iyi ve kalıcı olarak görünmektedir.**



Hizmete İlişkin Görüşler	KÖTÜ	ORTA	İYİ
Personel Bilgi ve Tecrübesi	0	1	45
Hizmet Süresi	0	0	46
Tescil ve Belge Ücreti	9	6	31
Organizasyon, Seminer ve Eğitim Yeterliliği	1	9	36
Yeterli Bilgi Birikimi	1	5	40

**Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Üyelerimiz özellikle personel bilgi ve tecrübesini ve hizmet süresini %100 oran ile birinci sıraya almışlardır. Yeterli bilgi birikimi %85, Organizasyon, Seminer ve Eğitim yeterliliği sorulduğunda %76 ve en son sırayı %65 ile Tescil ve Belge Ücretleri oluşturmaktadır.**

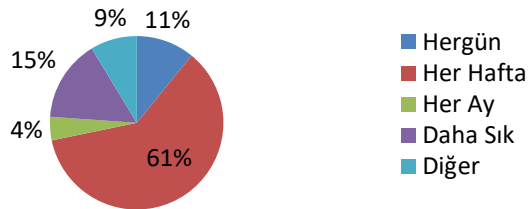
**ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %85'dir.**



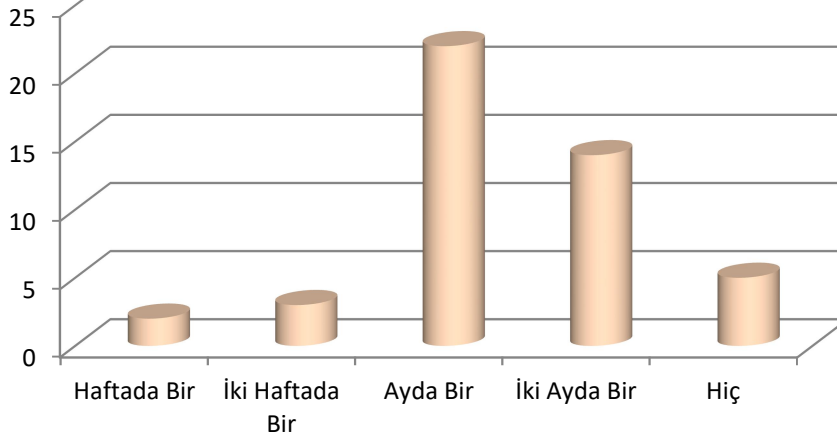
Web sitesi ziyaret periyodu	Üye Sayısı
Hergün	5
Her Hafta	28
Her Ay	2
Daha Sık	7
Diğer	4

Üyelerimize Odamız web sitesini ziyaret periyotları sorulduğunda 46 üyemiz bu bölüme cevap vermiş ve 28 kişi her hafta ziyaret ettiğini belirtmiştir.

### Web Sitesi Ziyaret Periyodu



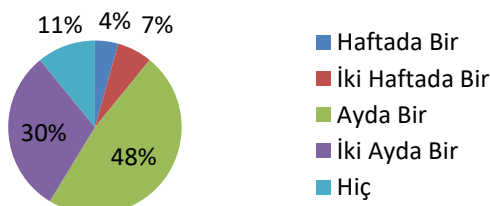
**Bu oran yüzdesel olarak incelendiğinde karşımıza yan taraftaki gibi bir grafik çıkmaktadır.%61 oran ile her hafta üyelerimiz web sitesini ziyarette bulunmakta ve %4ü ise her ay web sitesini takip etmektedir.**



Odadan Alınan Hizmet Sıklığı	Üye Sayısı
Haftada Bir	2
İki Haftada Bir	3
Ayda Bir	22
İki Ayda Bir	14
Hiç	5

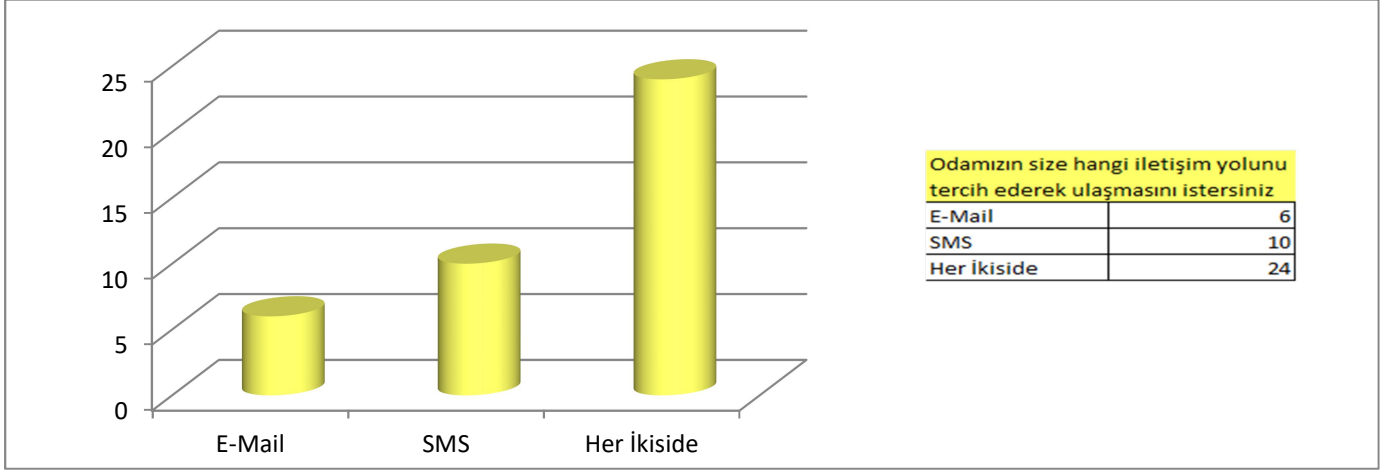
Üyelerimize Odamızdan aldıkları Hizmet sıklığı sorulduğunda 46 üyemiz bu bölüme cevap vermiş ve 22 kişi ayda bir odayı ziyaret ettiğini belirtmiştir.

### Odadan Alınan Hizmet Sıklığı



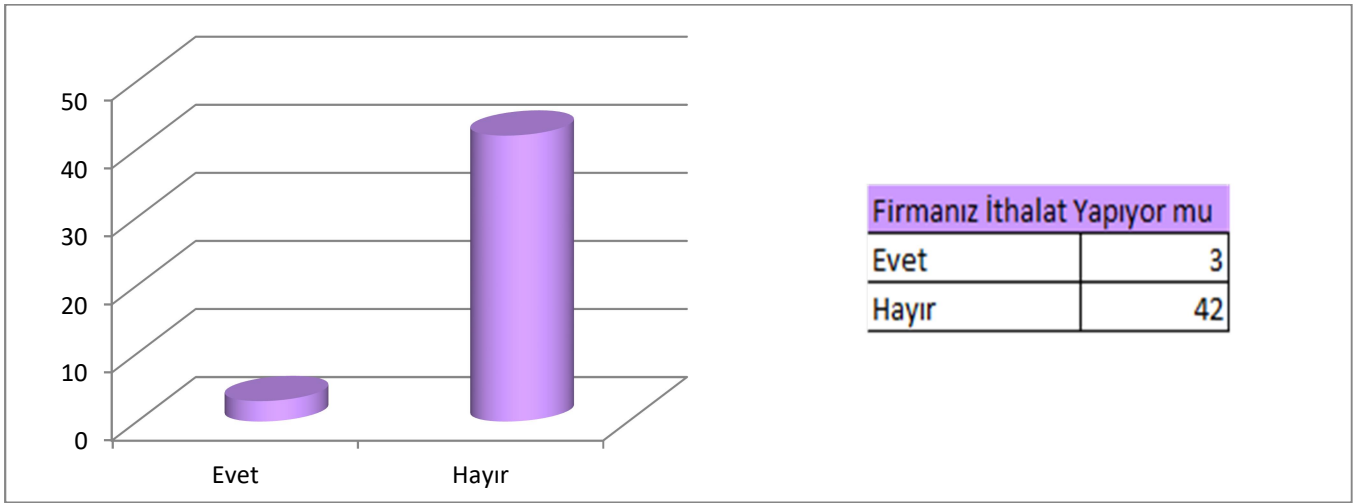
**Bu oran yüzdesel olarak incelendiğinde karşımıza yan taraftaki gibi bir grafik çıkmaktadır. Odadan alınan hizmet sıklığı %48 oran ile ayda bir olarak görülmektedir.%11 i ise odadan hiç hizmet almadığını belirtmiştir. Bu**

**oran fazla bulunmuş üyelerimize hizmet için daha fazla özverili olma kanısına varılmıştır.**

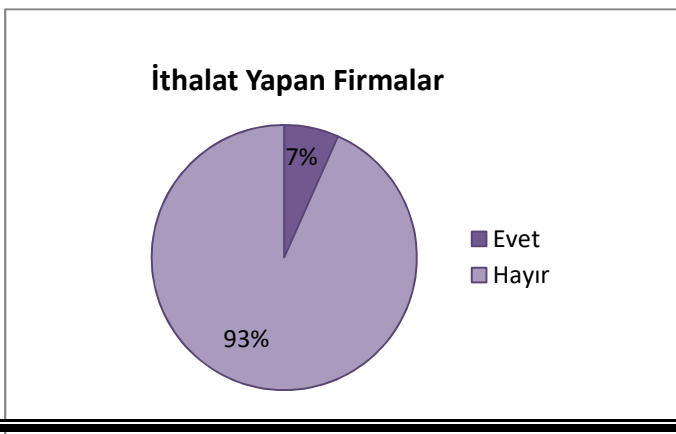


Bu soruda üyelerimize; Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercihleri sorulmuş üyelerimizden 40 kişi buna yanıt vermiş ve Sms 'i tercih eden üyelerimiz 10 kişi iken e-mail' i tercih eden üyelerimiz 6 kişi ,Her iki iletişim yolunu tercih eden üye sayımız ise 24 kişi olmuştur.

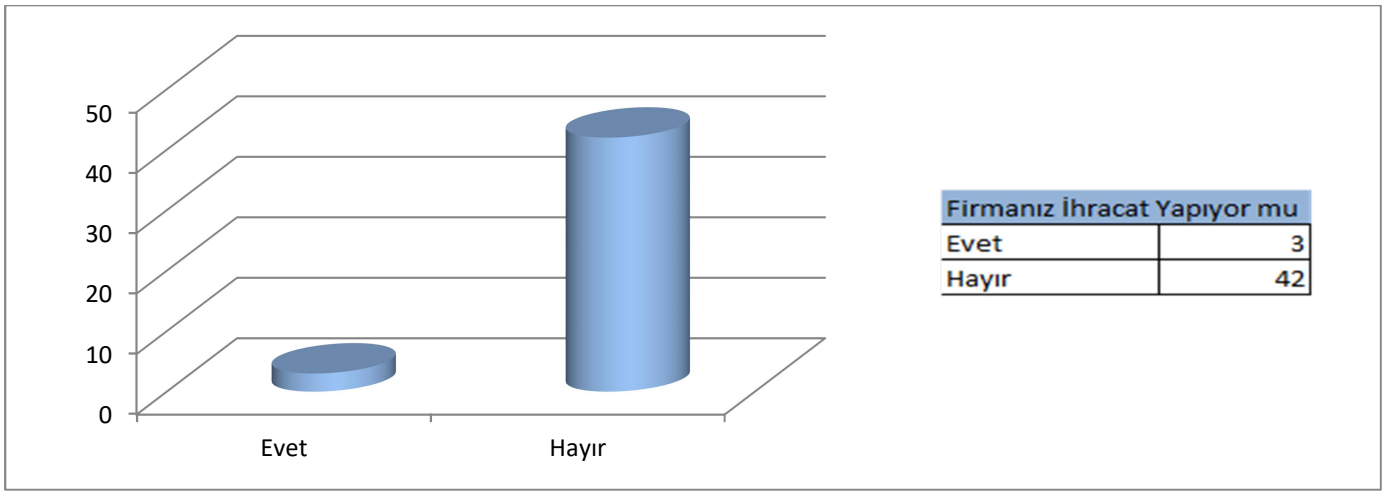
**TOBB akreditasyon sistemi kapsamında madde 1.5 basın yayın gerekliliklerinin etkin hale getirilmesi ve üyelerle haberleşme stratejisinin geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bu sebeple üyelerimize her ne kadar hem web sitesinin duyurular kısmından hem sms ile telefonlarına mail yoluyla bilgilendirme yapılarak ulaşılmak istense de anketin bu bölümü revize edilerek içeriğinin genişletilmesi sağlanabilir.**



Bu soruda üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 45 kişi yanıtlamış ve 42'si Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan üyelerimize hangi ülkelerden ithalat yaptığı sorulmuş ancak hiçbir üye buna yanıt vermemiştir.



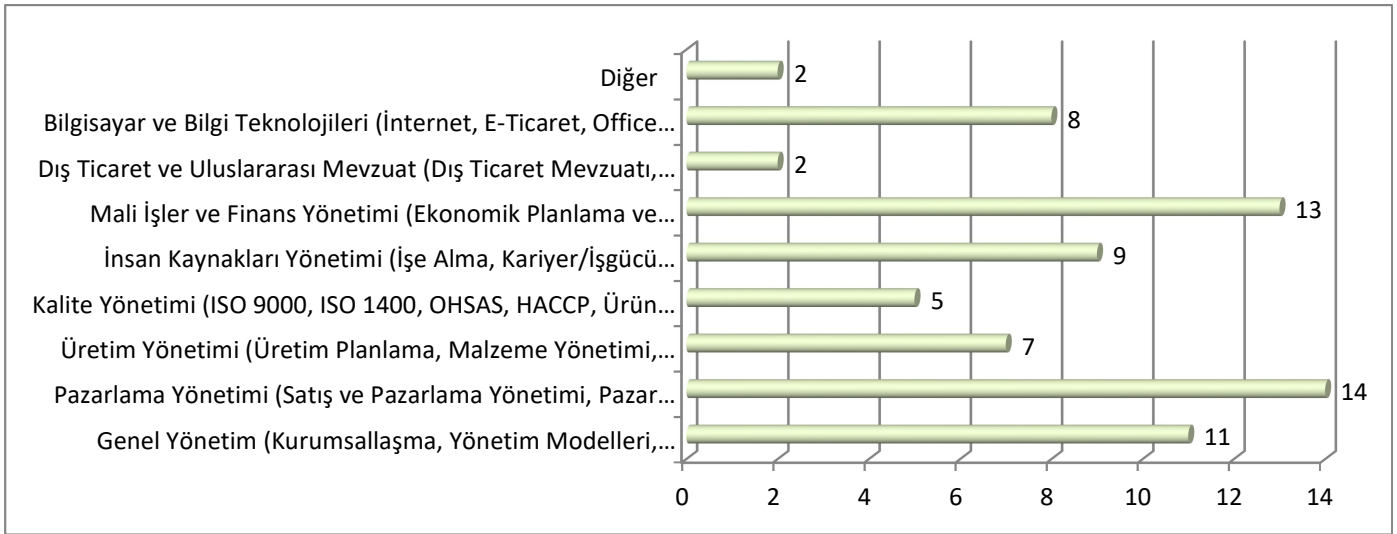
**Yüzdesel oranları incelendiğinde İthalat yapan firma sayısı %7'yi oluştururken %93 ü ithalat yapmamaktadır. Bu da üyelerimizin çoğunluğunun ithalat yapmadığını göstermektedir.**



Üyelerimize firmanız ihracat yapıyor mu diye sorulduğunda 45 kişi yanıtlamış 42 si Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet 'i işaretlemiştir. Yüzdesel olarak incelenirse ankete katılan üyelerimizin %93 ihracat yapmıyorken %7 si ihracat yapmaktadır.

**-İhracat yapan firmalarımıza ihracatta karşılaştıkları temel sorunlar sorulduğunda bir üyemiz Kalifiyeli Eleman, Fuarlara Katılmama, Dış Ticaret Altyapı Eksikliği ve Döviz Kuru gibi sorunlarla karşılaştığını belirtmiş ,firmayla karşılaştıkları sorunlar hakkında " Polatlı Ticaret Odası olarak neler yapabiliriz" in istişaresi yapılabilir.**

**-Aynı zamanda ihracat yapan üyemizin Tunus ve Bulgaristan'a ihracat yaptığı anket sonuçlarında görülmüş web sitemizde bu ülkelerle alakalı raporlar yayınlanabilir.**



**Üyelerimize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?**

Sorusu sorulmuş ve yukarıdaki grafikte sonuçlar göstergelerine göre sıralanarak verilmiştir. Sıralama yapılacak olunursa;

**1- Pazarlama Yönet.(Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)**

**2- Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)**

**3- Genel Yönet. (Kurumsallaşma, Yönetim Model., Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)**

**4- İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)**

**5- Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP vb.) başta**

**gelmektedir.2019 yılı yıllık eğitim planı için değerlendirilecektir.**

## Sonuç:

2018 yılı ilk dört ayında (Ocak, Şubat, Mart, Nisan) 50 üye ile yapılan üye memnuniyeti anketi analizi ve anket sonucu iyileştirme amaçlı kullanılacak öneriler bu raporda yer almaktadır.

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

### **İyileştirme Faaliyetleri Sıralanacak Olunursa;**

-Üyelerimize; firmalarının kurumsallaşması ve faaliyet türleri açısından, teşvik sistemleri hakkında bilgilendirme yapılabilir.

-Odanan ne sıklıkta hizmet alındıkları üyelerimize sorulduğunda %11 oranında üye hiç kutusunu işaretlemiş, bunu ortadan kaldırmak ve üyelerimize daha iyi hizmet sunmak amacıyla Odanın üye için avantajlarında daha çok bilgilendirici çalışmalar yapılabilir.

- TOBB akreditasyon sistemi kapsamında madde 1.5 basın yayın gerekliliklerinin etkin hale getirilmesi ve üyelerle haberleşme stratejisinin geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bu sebeple üyelerimize her ne kadar hem web sitesinin duyurular kısmından hem sms ile telefonlarına mail yoluyla bilgilendirme yapılarak ulaşılmak istense de anketin bu bölümü revize edilerek içeriğinin genişletilmesi sağlanabilir.

--İhracat yapan firmalarımıza ihracatta karşılaştıkları temel sorunlar sorulduğunda bir üyemiz Kalifiyeli Eleman, Fuarlara Katılmama, Dış Ticaret Altyapı Eksikliği ve Döviz Kuru gibi sorunlarla karşılaştığını belirtmiş ,firmayla karşılaştıkları sorunlar hakkında " Polatlı Ticaret Odası olarak neler yapabiliriz" in istişaresi yapılabilir.

-Aynı zamanda ihracat yapan üyemizin Tunus ve Bulgaristan'a ihracat yaptığı anket sonuçlarında görülmüştür web sitemizde bu ülkelerle alakalı raporlar yayınlanabilir.

-Üyelerimize "İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?" sorulduğunda belirtilen eğitimlere eğitim planında yer verilebilir.

### **Değerlendirme;**

**Anket Raporu Haziran Ayında yapılacak olan Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilecektir.**