



**POLATLI TİCARET  
ODASI**



***2019 YILI ” BİRİNCİ DÖRT AYLIK “***  
***OCAK/ŞUBAT/MART/NİSAN***  
***ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI***  
***RAPORU***

***NİSAN 2019***

## GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1793 aktif üyesi ile 5174 Sayılı yasa ve ilgili diğer mevzuatın verdiği görev ve sorumlulukları yerine getiren bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi bulunmaktadır. 11.dönem 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: 1793

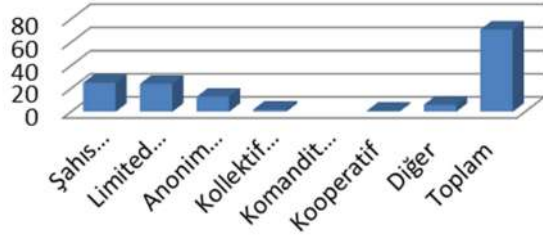
Anket Uygulanan üye sayısı: 71

Örneklem Temsil düzeyi : 3,95

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %3,95 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

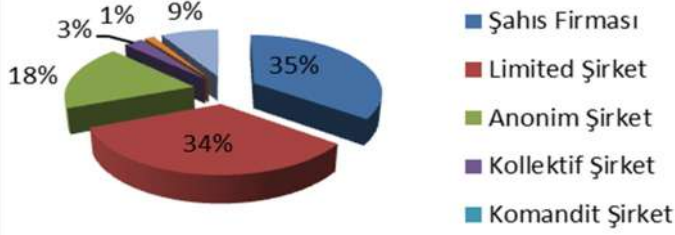
## ANALİZ SONUÇLARI

### Kuruluş Statüsü



Soru 1	Kuruluş Statüsü
Şahıs Firması	25
Limited Şirket	24
Anonim Şirket	13
Kollektif Şirket	2
Komandit Şirket	
Kooperatif	1
Diğer	6
Toplam	71

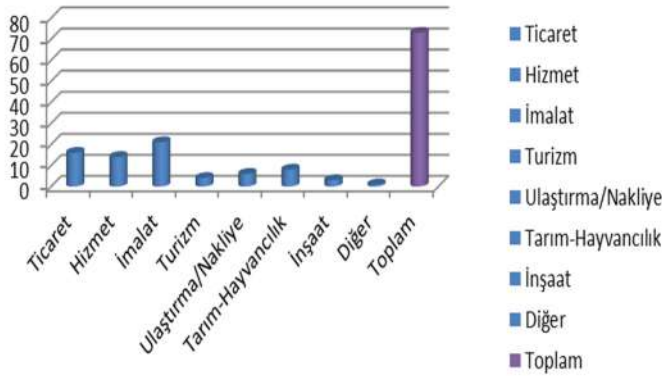
### Kuruluşun Statüsü



Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 24'ü Limited Şirket, 25'i Şahıs Firması, 13'ü Anonim Şirket, 1'i Kooperatif Şirket, 2 Kollektif Şirket ve 6'sı Diğer'dir.**

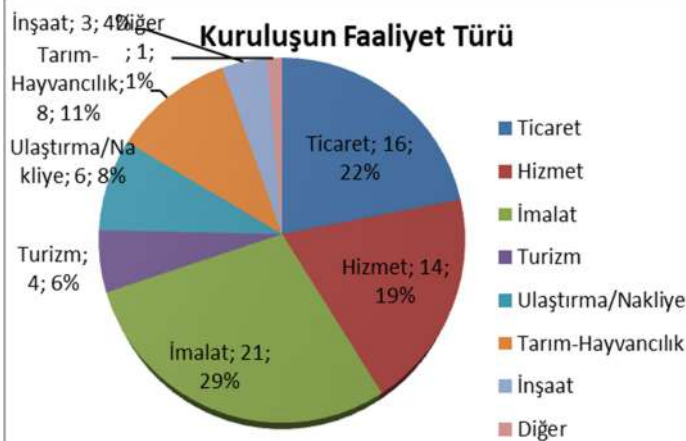
**Diğer anket sonuçları ve bu anket sonucu göz önünde bulundurulduğunda odamıza kayıtlı olan üyelerin çoğunluğunu Limited Şirketler ve Gerçek Kişi Ticari İşletmeleri oluşturmaktadır.**

### Kuruluşun Faaliyet Türü



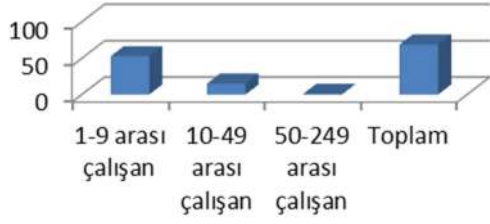
Soru 2	Kuruluşun Faaliyet Türü
Ticaret	16
Hizmet	14
İmalat	21
Turizm	4
Ulaştırma/Nakliye	6
Tarım-Hayvancılık	8
İnşaat	3
Diğer	1
Toplam	73

### Kuruluşun Faaliyet Türü



**Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu %29 oranında imalatla uğraşmaktadır. Bunu %22 oranında ticaret,%19 oranında hizmet sektörü,%8 tarım- hayvancılık sektörü ,%6 ulaştırma ve nakliye ve diğer sektörler takip etmektedir.**

### İşletmenin Ölçeği

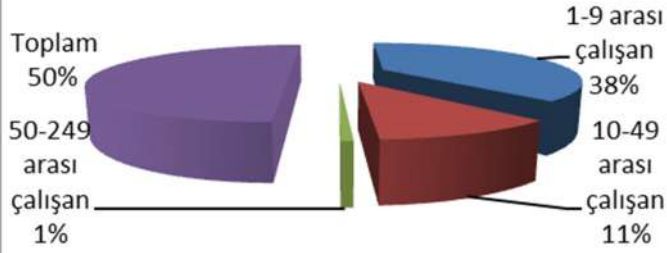


### Soru 3

### İşletmenin Ölçeği

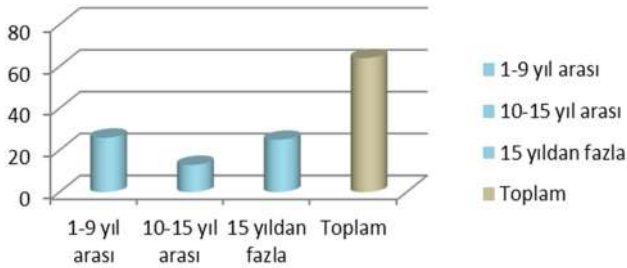
1-9 arası çalışan	53
10-49 arası çalışan	15
50-249 arası çalışan	1
Toplam	69

### İşletmenin Ölçeği



Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; 1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 53,10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 15 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 69 firmada %38 'i oluşturmaktadır.

### Odaya kaç yıldır üyesiniz



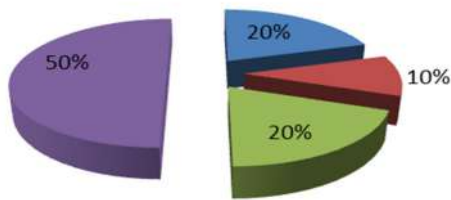
### Soru 4

### Odaya kaç yıldır üyesiniz

1-9 yıl arası	26
10-15 yıl arası	13
15 yıldan fazla	25
Toplam	64

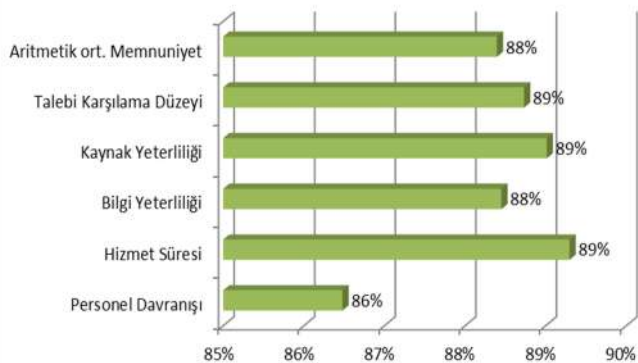
### Odaya kaç yıldır üyesiniz

■ 1-9 yıl arası ■ 10-15 yıl arası ■ 15 yıldan fazla ■ Toplam



Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 50' ye yakın bir kısmı 1-9 arası, % 10'u 10-15 yıl arası ve %20'si 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Bu durum odamıza yeni kayıt yaptıran işletmelerin odaya daha sık geldiklerini göstermektedir.

### Hizmet memnuniyeti

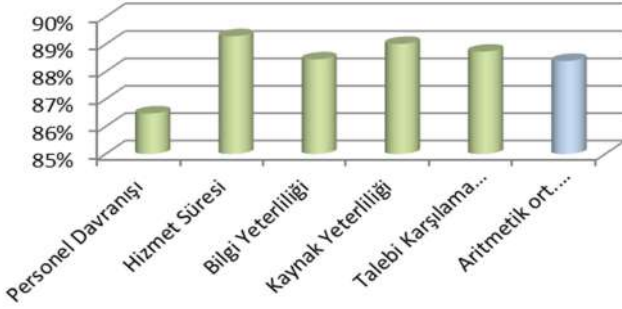


### Soru 5

### Hizmet memnuniyeti

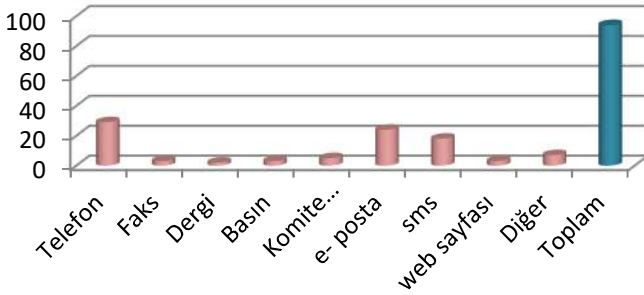
Personel Davranışı	86%
Hizmet Süresi	89%
Bilgi Yeterliliği	88%
Kaynak Yeterliliği	89%
Talebi Karşılama Düzeyi	89%
Aritmetik ort. Memnuniyet	88%

### Hizmet memnuniyeti



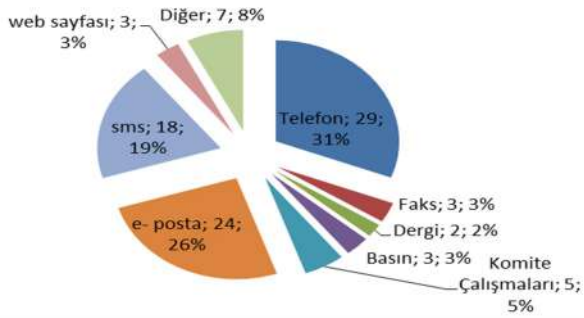
**Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Ankete katılan 71 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi , İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun oluştuğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;**  
**ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %89'un üzerindedir.**

### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşiyor



Soru 6	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor
Telefon	29
Faks	3
Dergi	2
Basın	3
Komite Çalışmaları	5
e- posta	24
sms	18
web sayfası	3
Diğer	7
Toplam	94

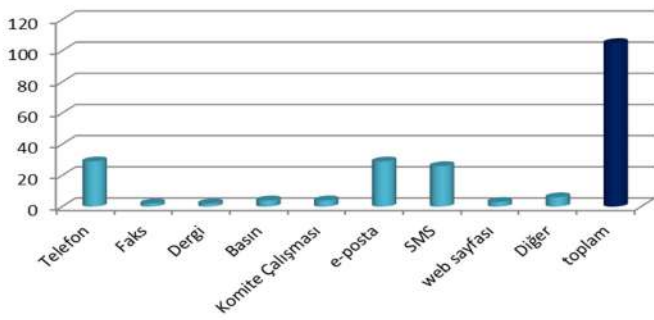
### Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşiyor



**Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin , kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda;71 üyebirden fazla iletişim seçeneğini işaretlemiş ve telefon, e-posta, sms yoluyla iletişimin kendilerine ulaştığını belirtmiş ve web sayfası, komite çalışmaları , dergi ve faks ile daha az üyeye ulaştığı gözlemlenmiştir.**

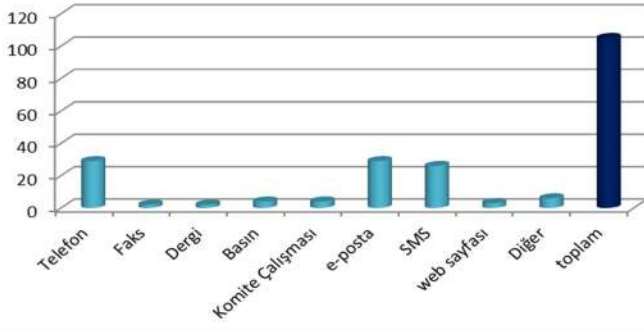
**Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %31 oranında telefon yoluyla ulaştığı görülmüştür.%26 oranla sms bunu takip etmektedir.**

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



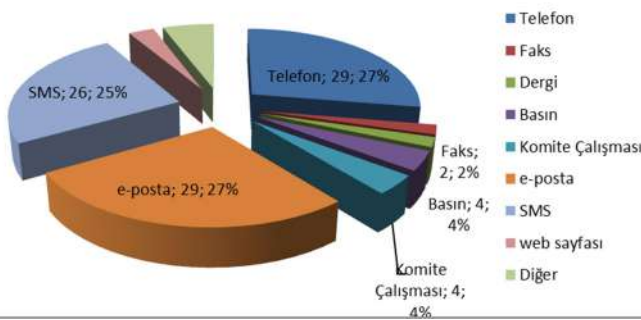
Soru 7	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz
Telefon	29
Faks	2
Dergi	2
Basın	4
Komite Çalışması	4
e- posta	29
SMS	26
web sayfası	3
Diğer	6
toplam	105

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



Soru 7	Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz
Telefon	29
Faks	2
Dergi	2
Basın	4
Komite Çalışması	4
e-posta	29
SMS	26
web sayfası	3
Diğer	6
toplam	105

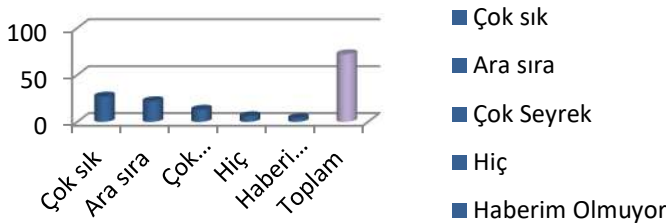
**Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz**



**Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda birden çok iletişim yolu tercih edilmiş;** çoğunlukla telefon, sms ve e-posta yolu ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Faks, dergi ve komite çalışmaları ve basın yolunu üyelerin pek tercih etmediği gözlemlenmiştir. Ankete katılan üyelerin telefon yolu ile ve e-posta yolu ile bilgilendirilmek istenmesi yüzdesel olarak %29'u oluşturmaktadır, bunu %26 ile sms takip etmektedir.

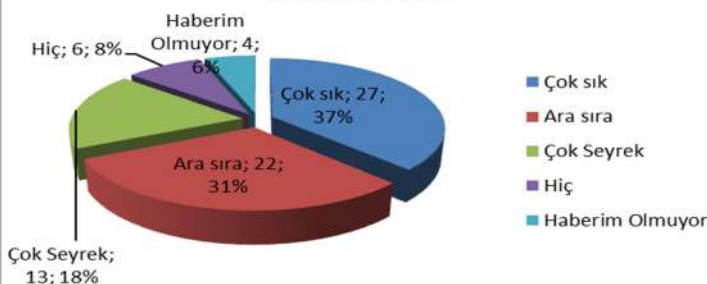
**Yapılan anket çalışmaları sonucu üyelere sorulan "Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda verilen cevaplarla ;odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz sorusuna verilen cevaplar arasında doğru orantılı bir ilişki göze çarpmaktadır. Odamız İletişim araçlarının etkinliğinin üyelerin istekleri doğrultusunda gerçekleştirildiği görülmektedir.**

**Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz**



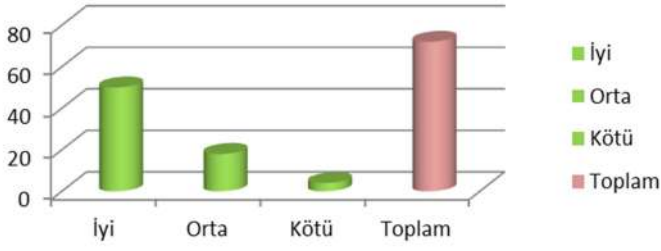
Soru 8	Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz
Çok sık	27
Ara sıra	22
Çok Seyrek	13
Hiç	6
Haberim Olmuyor	4
Toplam	72

**Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz**



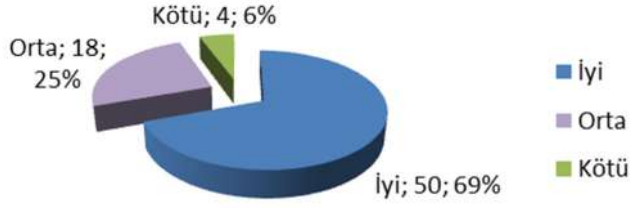
**Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş; üyelerimizin %6 'sı Hiç, %18'i Çok Seyrek, %31'i Ara Sıra, %37'si Çok sık, %4'ü Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir.**

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



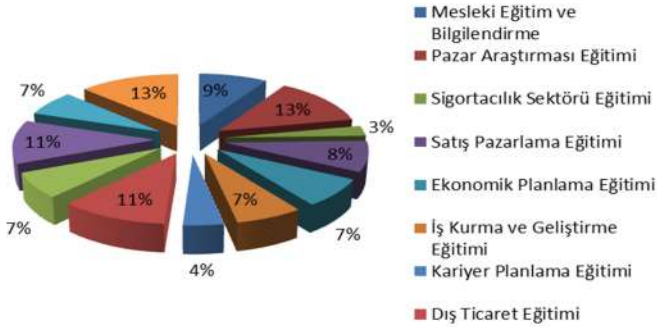
Soru 9	Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz
İyi	50
Orta	18
Kötü	4
Toplam	72

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



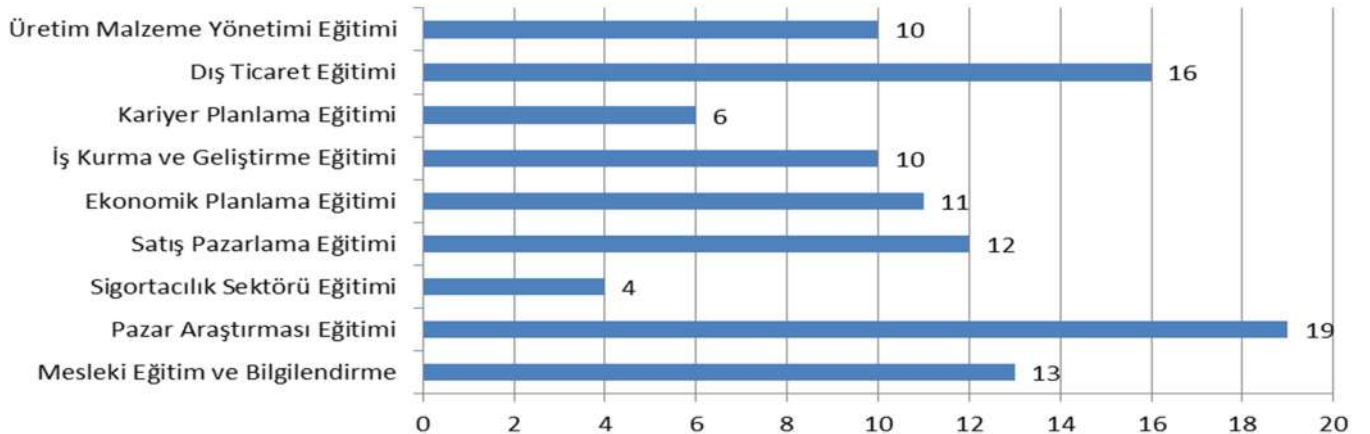
**Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş;** Üyelerimizin verdiği cevaplar yüzdesel olarak incelendiğinde %50'si iyi, %25'i orta olduğunu belirtmiştir.

**İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz**



Soru 10	İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz
Mesleki Eğitim ve Bilgilendirme	13
Pazar Araştırması Eğitimi	19
Sigortacılık Sektörü Eğitimi	4
Satış Pazarlama Eğitimi	12
Ekonomik Planlama Eğitimi	11
İş Kurma ve Geliştirme Eğitimi	10
Kariyer Planlama Eğitimi	6
Dış Ticaret Eğitimi	16
Üretim Malzeme Yönetimi Eğitimi	10
Hedef Pazar Belirleme Eğitimi	17
Mevzuat Bilgilendirme Eğitimi	10
Diğer	19
Toplam	147

**İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz**

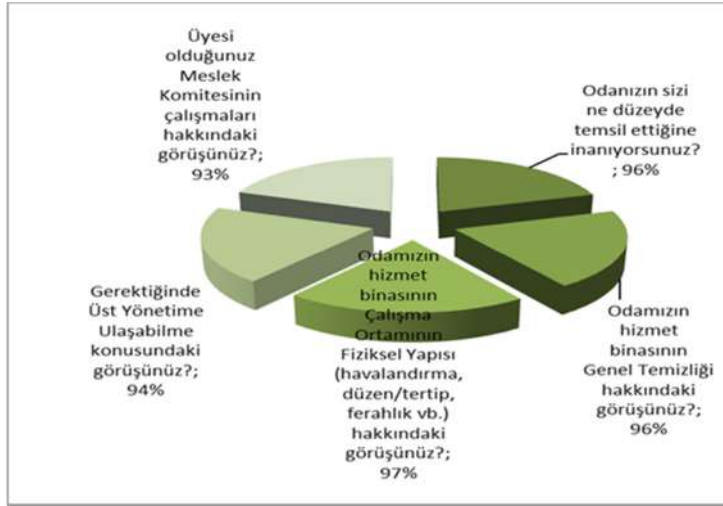


## Ankete katılan 71 üyemize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

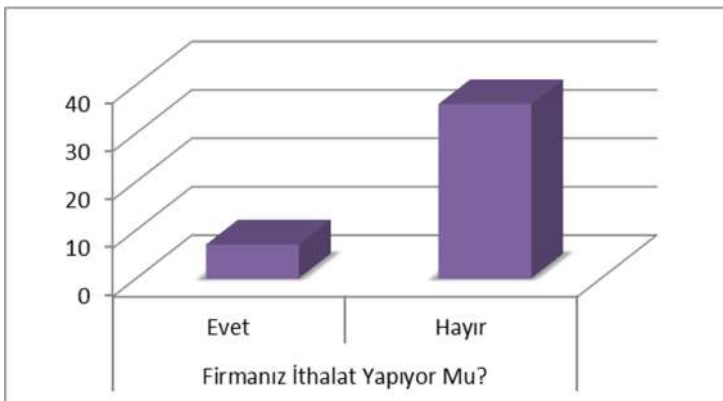
Sorusu sorulmuş ve üyelerimiz bu soruda birden fazla şık işaretlemiştir. Üyelerimizin odadan istemiş oldukları eğitimler sırasıyla incelendiğinde Pazar Araştırması Eğitimi, Dış Ticaret Eğitimi, Mesleki Eğitim ve Bilgilendirme eğitimleri başı çekmektedir. **Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına hazırlanırken göz önüne tutulacaktır.**

Soru 11	Odamızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?	Odamızın hizmet binasının Genel Temizliği hakkındaki görüşünüz?	Odamızın hizmet binasının Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (havalandırma, düzen/tertip, ferahlık vb.) hakkındaki görüşünüz?	Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilme konusundaki görüşünüz?	Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmalarını hakkındaki görüşünüz?
toplam	96%	96%	97%	94%	93%

### Oda Hakkında Düşünceler



Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;71 üyeye yapılan ankette değerlendirmeye alınan sorulara cevapta bulunmuşlardır. Üyelerimiz Odanın hizmet binasının Fiziksel Yapısını %97, Hizmet Binasının Genel Temizliği ve Odamızın Üyelerimizi temsil düzeyini %96 iyi olarak değerlendirilmiştir. **Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %96 Odadan memnun olduğu görülmektedir.**



Soru 12	Firmanız İthalat Yapıyor Mu?	
	Evet	Hayır
Toplam	7	36



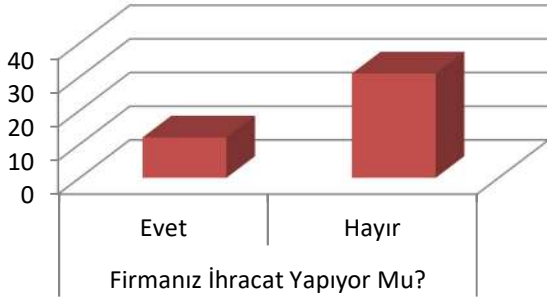
## Firmanız İthalat Yapıyor Mu?



## İthalat Yapılan Ülkeler

Almanya-Kore
Fransa-İtalya-Hırvatistan-Almanya-Avusturya
Çin-Hindistan-İspanya
Hollanda
Rusya-Çin-Ukrayna

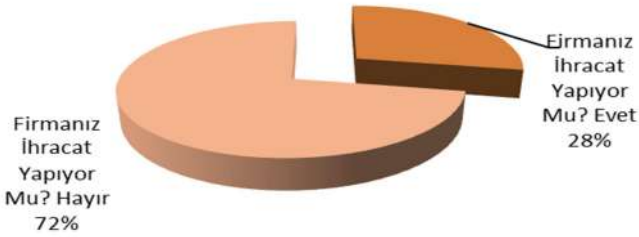
**Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş** ;soruyu 43 kişi yanıtlamış ve 36'sı Hayır cevabını verirken 7 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan dört üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptıkları sorulmuş Almanya-Kore,Fransa-İtalya-Hırvatistan-Almanya-Avusturya,Çin-Hindistan-İspanya,Hollanda,Rusya,Çin,Ukrayna olduğu belirtilmiştir.



## Soru 13 Firmanız İhracat Yapıyor Mu?

	Evet	Hayır
<b>Toplam</b>	<b>12</b>	<b>31</b>

## Firmanız İhracat Yapıyor Mu?

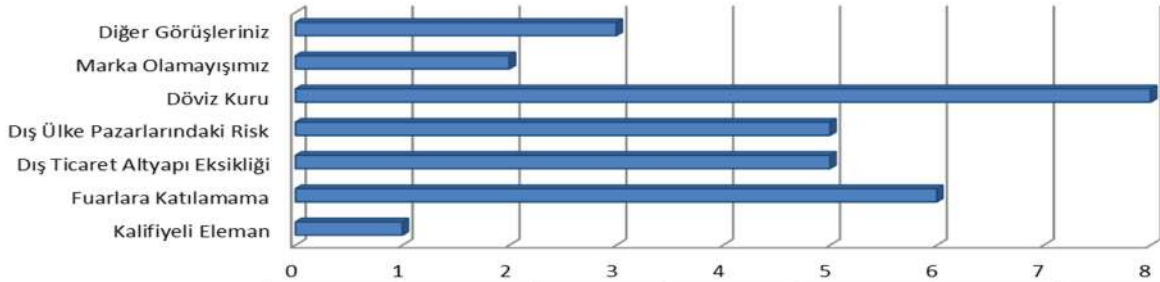


## İhracat Yapılan Ülkeler

Ortadoğu-Rusya
Ukrayna-Mısır-Rusya
Kosova-Bulgaristan-Portekiz-Kıbrıs-Azerbaycan
Balkan Ülkeleri
Türk Cumhuriyetleri
Tunus-Bulgaristan
Afrika-Arabistan-Avrupa
Azerbaycan-Kırgızistan-İrak-Gürcistan

**Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda** bu soruyu 43 kişi yanıtlamış ve 31'i Hayır cevabını verirken 12 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında ihracat yapan üyelerimize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş ;Ortadoğu-Rusya,Ukrayna-Mısır-Rusya,Kosova-Bulgaristan-Portekiz-Kıbrıs-Azerbaycan Balkan Ülkeleri, Türk Cumhuriyetleri, Tunus-Bulgaristan,Afrika-Arabistan-Avrupa, Azerbaycan-Kırgızistan-İrak-Gürcistan ülkeleri olduğunu belirtilmiştir.

## İhracat yaparken karşılaştığınız temel sorunlar nelerdir?



■ İhracat yaparken karşılaştığınız temel sorunlar nelerdir?

Sorun	Kalifiyeli Eleman	Fuarlara Katılmama	Dış Ticaret Altyapı Eksikliği	Dış Ülke Pazarlarındaki Risk	Döviz Kuru	Marka Olamayışımız	Diğer Görüşleriniz
1	6	5	5	8	2	3	

Soru 14	İhracat yaparken karşılaştığınız temel sorunlar nelerdir?	
Kalifiyeli Eleman		1
Fuarlara Katılmama		6
Dış Ticaret Altyapı Eksikliği		5
Dış Ülke Pazarlarındaki Risk		5
Döviz Kuru		8
Marka Olamayışımız		2
Diğer Görüşleriniz		3

**Üyelerimize İhracat yaparken karşılaştıkları temel sorunlar sorulmuş;** Birinci sırayı Döviz Kuru, İkinci Sırayı Fuarlara katılama, Üçüncü sırayı Dış Ticaret Altyapı Eksikliği ve Dış Ülke Pazarlarındaki risklerin oluşturduğu belirtilmiştir.

**-71 Üye yapılan ankette üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;**

Soru 15	<b>Odamızdan aldığımız hizmet ve beklentiler hususunda varsa önerlerinizi sıralayınız.</b>	
1 kişi	Yabancı dil bilen personel eksikliği	
	Firmalar arasındaki iyi bilgileri geliştirerek ,katma-değer yaratabilirsiniz.	
2 kişi	Firma olarak temel ihtiyacımız;Daha fazla bilgi ve Ar-ge	
3 kişi	Sektörelere göre pazarlamada ve ihracatta yardımcı olması	
4 kişi	Polatlımızı e-ticaret alanında öncü bir şehir yapabiliriz,bunun için Polatlı Ticaret Odası daha çok seminer düzenlemeli	

**Üyelerimizin görüş , öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmaktadır.**

### Sonuç:

2019 yılı birinci dört ayında (Ocak, Şubat, Mart, Nisan) 71 üye ile yapılan üye memnuniyeti anketleri raporu araştırma sonuçları ve iyileştirme amaçlı kullanılacak öneriler bu raporda yer almaktadır.

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

### İyileştirme Faaliyetleri Sıralanacak Olunursa;

**-ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %89'ün üzerindedir.**

**-Diğer anket sonuçları ve bu anket sonucu göz önünde bulundurulduğunda odamıza kayıtlı olan üyelerin çoğunluğunu Limited Şirketler ve Gerçek Kişi Ticari İşletmeleri oluşturmaktadır.**

**-Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu %29 oranında imalatla uğraşmaktadır. Bunu %22 oranında ticaret,%19 oranında hizmet sektörü,%8 tarım- hayvancılık sektörü ,%6 ulaştırma ve nakliye ve diğer sektörler takip etmektedir.**

**-Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; 1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 53,10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 15 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 69 firmada %38 'i oluşturmaktadır.**

**- Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 50' ye yakın bir kısmı 1-9 arası, % 10'u 10-15 yıl arası ve %20'si 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Bu durum odamıza yeni kayıt yaptıran işletmelerin odaya daha sık geldiklerini göstermektedir.**

**-Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin , kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda;71 üyebirden fazla iletişim seçeneğini işaretlemiş ve telefon, e-posta, sms yoluyla iletişimin kendilerine ulaşıldığını belirtmiş ve web sayfası, komite çalışmaları , dergi ve faks ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %31 oranında telefon yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%26 oranla sms bunu takip etmektedir.**

**-Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda birden çokiletişim yolu tercih edilmiş; çoğunlukla telefon, sms ve e-posta yolu ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Faks, dergi ve komite çalışmaları ve basın yolunu üyelerin pek tercih etmediği gözlemlenmiştir. Ankete katılan üyelerin telefon yolu ile ve e-posta yolu ile bilgilendirilmek istenmesi yüzdesel olarak %29'u oluşturmaktadır, bunu %26 ile sms takip etmektedir**

**Yapılan anket çalışmaları sonucu üyelere sorulan "Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin ,kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda verilen cevaplarla ;odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz sorusuna verilen cevaplar arasında doğru orantılı bir ilişki göze çarpmaktadır. Odamız İletişim araçlarının etkinliğinin üyelerin istekleri doğrultusunda gerçekleştirildiği görülmektedir.**

**-Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş; üyelerimizin %6 'sı Hiç, %18'i Çok Seyrek, %31'i Ara Sıra,%37'si Çok sık,%4'ü Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir.**

**- Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; Üyelerimizin verdiği cevaplar yüzdesel olarak incelendiğinde %50'si iyi, %25'ı orta olduğunu belirtmiştir.**

**- Ankete katılan 71 üyeimize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz? Sorusu sorulmuş ve üyelerimiz bu soruda birden fazla şık işaretlemiştir. Üyelerimizin odadan istemiş oldukları eğitimler sırasıyla incelendiğinde Pazar Araştırması Eğitimi, Dış Ticaret Eğitimi, Mesleki Eğitim ve Bilgilendirme eğitimleri başı çekmektedir. Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına hazırlanırken göz önüne tutulacaktır.**

**- Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;71 üyeye yapılan ankette değerlendirmeye alınan sorulara cevapta bulunmuşlardır. Üyelerimiz Odanın hizmet binasının Fiziksel Yapısını %97, Hizmet Binasının Genel Temizliği ve Odamızın Üyelerimizi temsil düzeyini %96 iyi olarak değerlendirilmiştir. Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %96 Odadan memnun olduğu görülmektedir.**

**- Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ;soruyu 43 kişi yanıtlamış ve 36'sı Hayır cevabını verirken 7 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan dört üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptıkları sorulmuş Almanya-Kore,Fransa-İtalya-Hırvatistan-Almanya-Avusturya,Çin-Hindistan-İspanya,Hollanda,Rusya,Çin,Ukrayna olduğu belirtilmiştir.**

**- Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda bu soruyu 43 kişi yanıtlamış ve 31'i Hayır cevabını verirken 12 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında ihracat yapan üyelerimize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş ;Ortadoğu-Rusya,Ukrayna-Mısır-Rusya,Kosova-Bulgaristan-Portekiz-Kıbrıs-Azerbaycan Balkan Ülkeleri, Türk Cumhuriyetleri, Tunus-Bulgaristan, Afrika-Arabistan-Avrupa, Azerbaycan-Kırgızistan-Irak-Gürcistan ülkeleri olduğunu belirtilmiştir.**

*-Üyelerimize İhracat yaparken karşılaştıkları temel sorunlar sorulmuş; Birinci sırayı Döviz Kuru, İkinci Sırayı Fuarlara katılama, Üçüncü sırayı Dış Ticaret Altyapı Eksikliği ve Dış Ülke Pazarlarındaki risklerin oluşturduğu belirtilmiştir.*

*-71 Üyeye yapılan ankette üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınacaktır.*

### **Değerlendirme;**

*Anket Raporu Haziran Ayında yapılacak olan AİK,YGG ve Üye Memnuniyeti Toplantısında değerlendirilecektir.*