



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2021 YILI ” İKİNCİ DÖRT AYLIK ”
MAYIS/HAZİRAN/TEMMUZ/AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

AĞUSTOS 2021

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1953 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

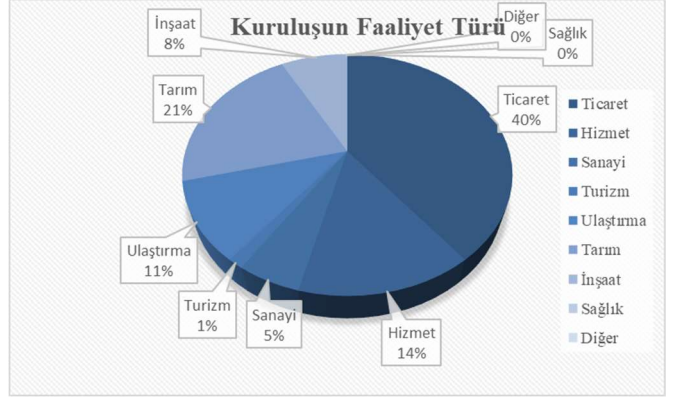
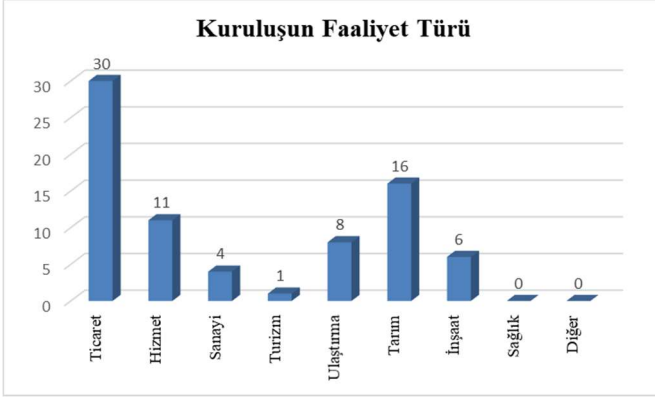
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1953

Anket Uygulanan üye sayısı: 76

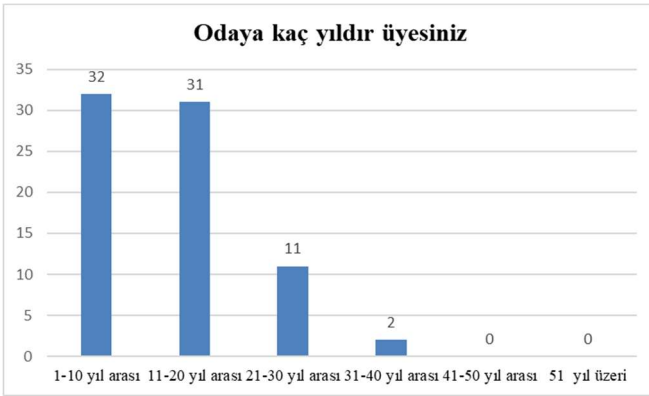
Örneklem Temsil düzeyi : %3.9

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %3.9 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

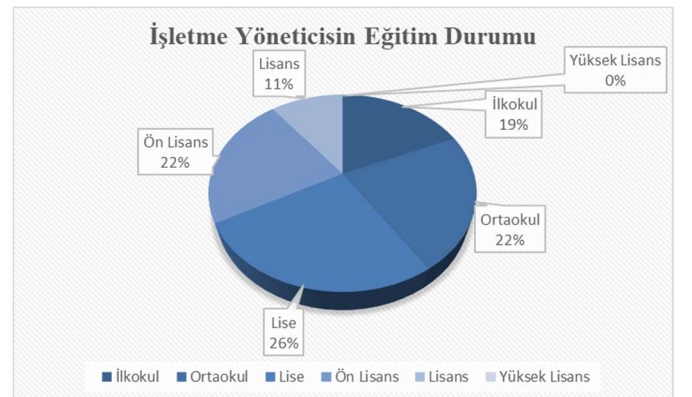
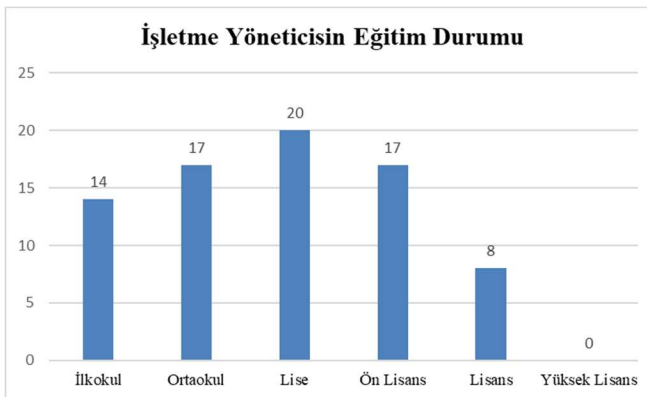
ANALİZ SONUÇLARI



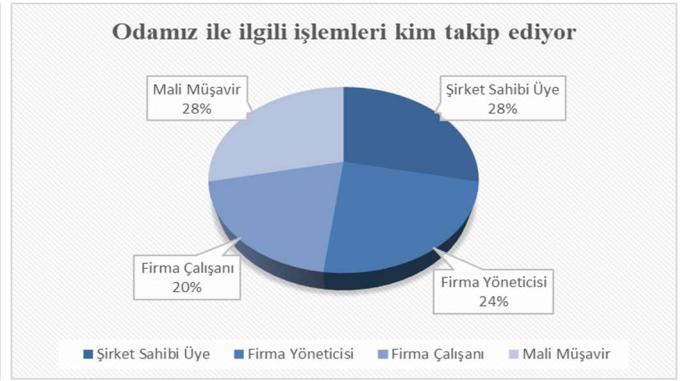
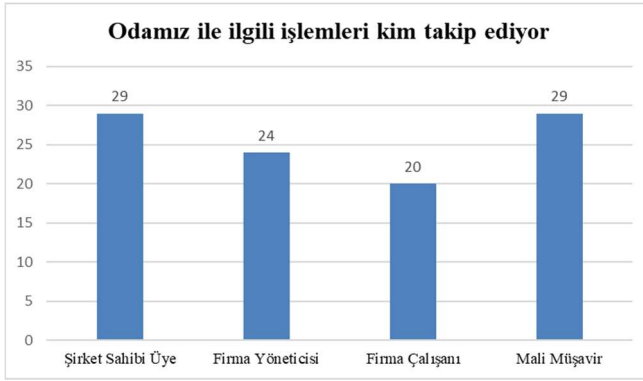
Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%40 oranında ticaretle uğraşmaktadırlar bunu %21 oranında tarım sektörü, %14 oranında hizmet sektörü, %11 oranında ulaştırma sektörü, %8 oranında inşaat sektörü, %5 oranında sanayi sektörü ve %1 oranında turizm sektörü takip etmektedir.**



Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 42'si 1-10 yıl arası, % 41'i 11-20 yıl arası ve %14'ü 21-30 yıl arası ve %3'ü 31-40 yıl arası olduğunu belirtmiştir. Ankete katılan bu firmaların odaya üyelik durumları incelendiğinde 1-10 ve 11-20 yıl arasında olan firmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.**



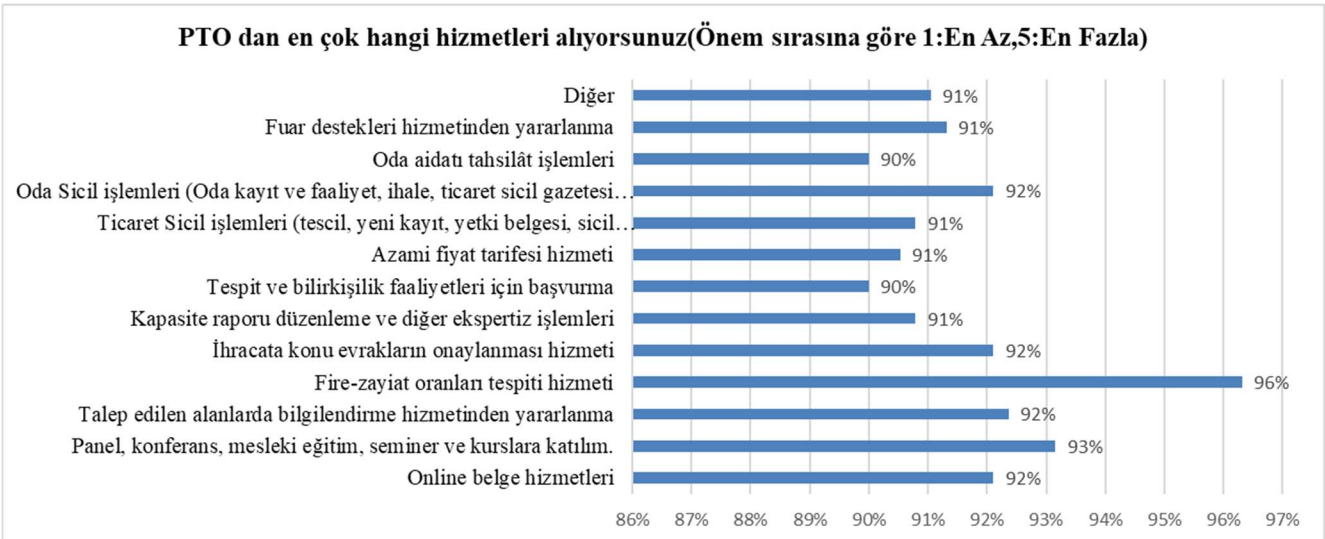
Firma yöneticilerinin eğitim durumları incelendiğinde; **%26 oranında lise mezunu,%22 oranında ön lisans mezunu ve yine %22 oranında ortaokul mezunu,%19 oranında ilkökul mezunu ve %11 oranında lisans mezunu olduğu ,yüksek lisans mezunu ise olmadığı görülmüştür.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; **%28 oranında Şirket Sahibi Üye ve yine %28 oranında Mali Müşavirin işlemleri takip ettiğini, %24 ile Firma Yöneticisinin ve %20 ile Firma Çalışanının Odamız ile ilgili işlemleri takip ettiği görülmüştür.**

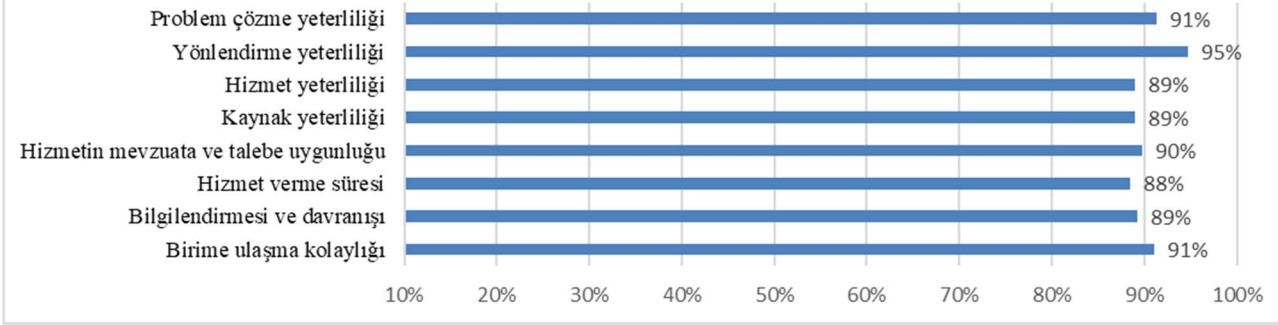


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan ne sıklıkta hizmet aldıkları sorulduğunda ; **%45 Oranında Ara Sıra, %28 Oranında Çok Az ve %27 Oranında Sık Sık 'ı işaretledikleri görülmüştür.**



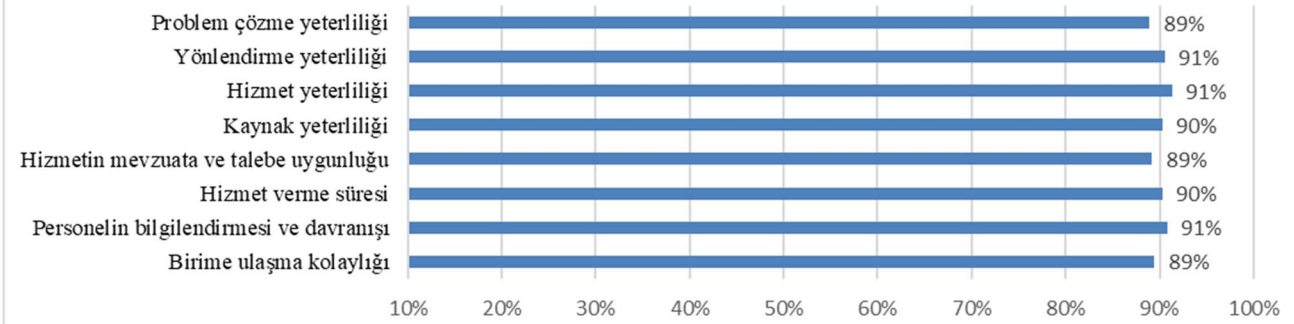
Ankete katılım sağlayan üyelere Polatlı Ticaret Odasından en çok hangi hizmetleri alıyorsunuz diye sorulduğunda ; **en çok %96 oranında Oda Sicil işlemleri (Oda kayıt ve faaliyet, ihale, ticaret sicil gazetesi belgeleri,, vb) için başvuru ve diğer hizmetler, %93 oranında Online belge hizmetleri ve yine %93 oranında Panel, konferans, mesleki eğitim, seminer ve kurslara katılım sağlandığı, en az %80 oranında Azami fiyat tarifesi hizmeti, %82 oranında Fire-zayıat oranları tespiti hizmetinin alındığı görülmüştür.**

Hizmet Aldığımız Birime İlişkin Görüşleriniz(Meslek Komiteleri)



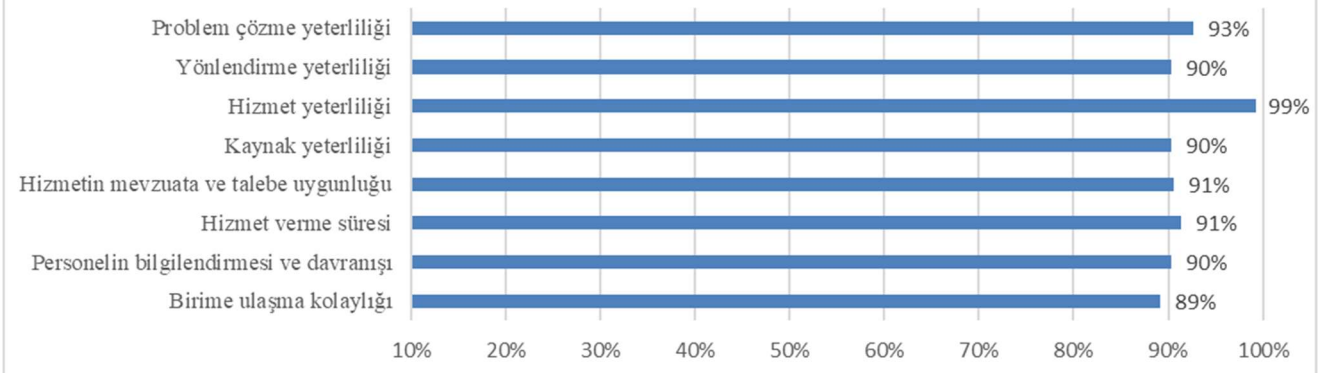
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığımız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Meslek Komite Üyelerinin hizmet değerlendirmesinin; **%90 civarlarında olduğu,%95 oranında yönlendirme yeteneğinden duyulan memnuniyet olduğunu,%88 oranında hizmet sürelerindeki memnuniyet olduğu görülmüştür.**

Hizmet Aldığımız Birime İlişkin Görüşleriniz(Oda Meclisi)



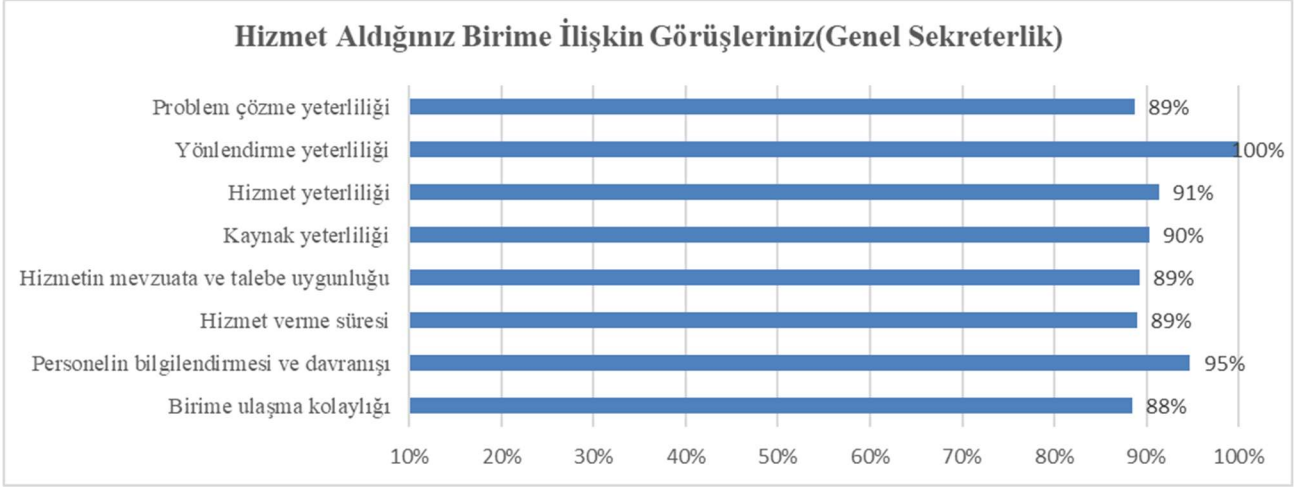
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığımız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Oda Meclisinin hizmet değerlendirmesinin; **%90 civarlarında olduğu,%91 oranlarıyla yönlendirme yeteneğinden duyulan memnuniyet, Hizmet yeterliliği ve bilgilendirmesi/davranışları olduğu görülmüştür.**

Hizmet Aldığımız Birime İlişkin Görüşleriniz(Yönetim Kurulu)



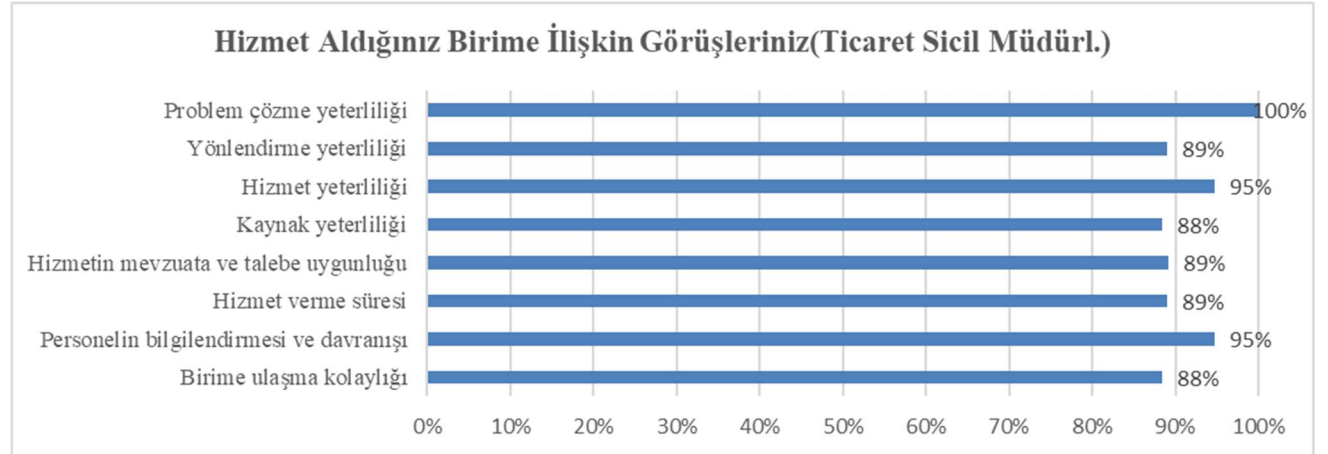
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığımız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Yönetim kurulunun hizmet değerlendirmesinin; **%90'ın üzerinde olduğu,%99 oranında Hizmet Yeterliliğine duyulan memnuniyet bulunduğu ve yine %90'a yakın %89 oranında yönetim kuruluna ulaşmada duyulan memnuniyet bulunduğu görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Genel Sekreterlik)



Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Genel Sekreterlik hizmet değerlendirmesinin;**%100 oranında yönlendirme yeteneğinden duyulan memnuniyet bulunduğunu ve ankete katılım sağlayan üyelerin %90 civarında tüm hizmetlerden memnuniyet duyulduğu görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Ticaret Sicil Müdürl.)



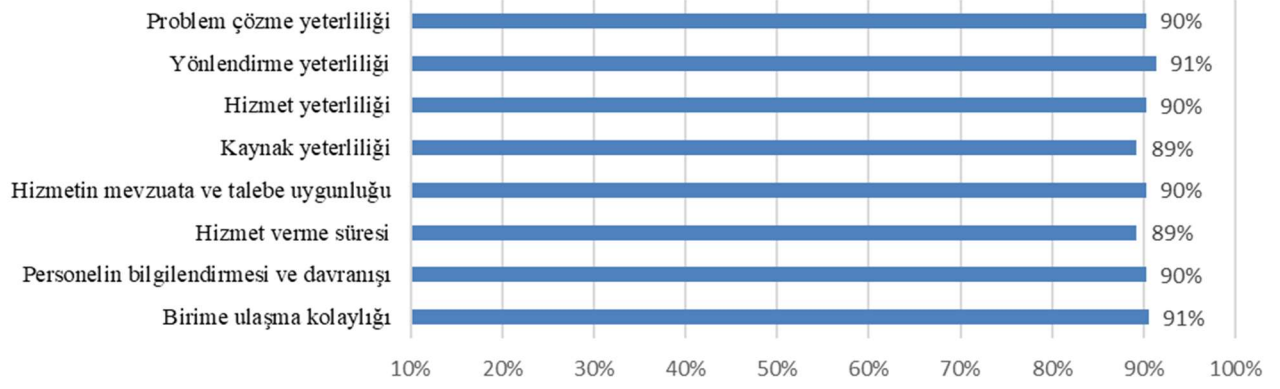
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Ticaret Sicil Müdürlüğü hizmet değerlendirmesinin;**%100 oranında Problem Çözme Yeterliliğine duyulan memnuniyet bulunduğunu ve ankete katılım sağlayan üyelerin %90 civarında tüm hizmetlerden memnuniyet duyulduğu görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Oda Sicil Müdürl.)



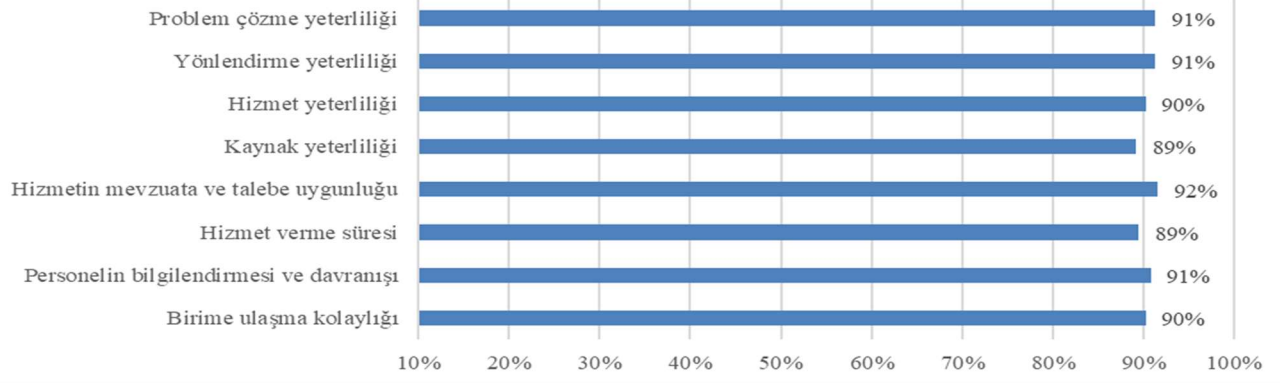
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Oda Sicil Müdürlüğü hizmet değerlendirmesinin;**%100 oranında Personelin Bilgilendirmesi ve Davranışına duyulan memnuniyet bulunduğunu ve ankete katılım sağlayan üyelerin %90 civarında tüm hizmetlerden memnuniyet duyulduğu görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Muhasebe/Satınalma)



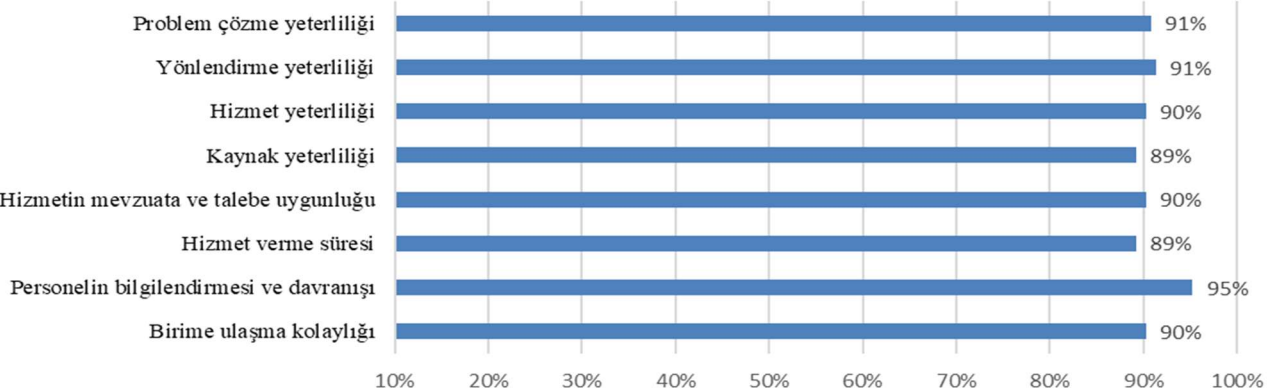
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Muhasebe /Satın Alma Biriminin hizmet değerlendirmesinin;**%90 civarında olduğunu, yönlendirme yeteneğinin ve birime ulaşma kolaylığından kaynaklanan memnuniyetin %91 olduğu görülmüştür.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Akreditasyon/Kalite)



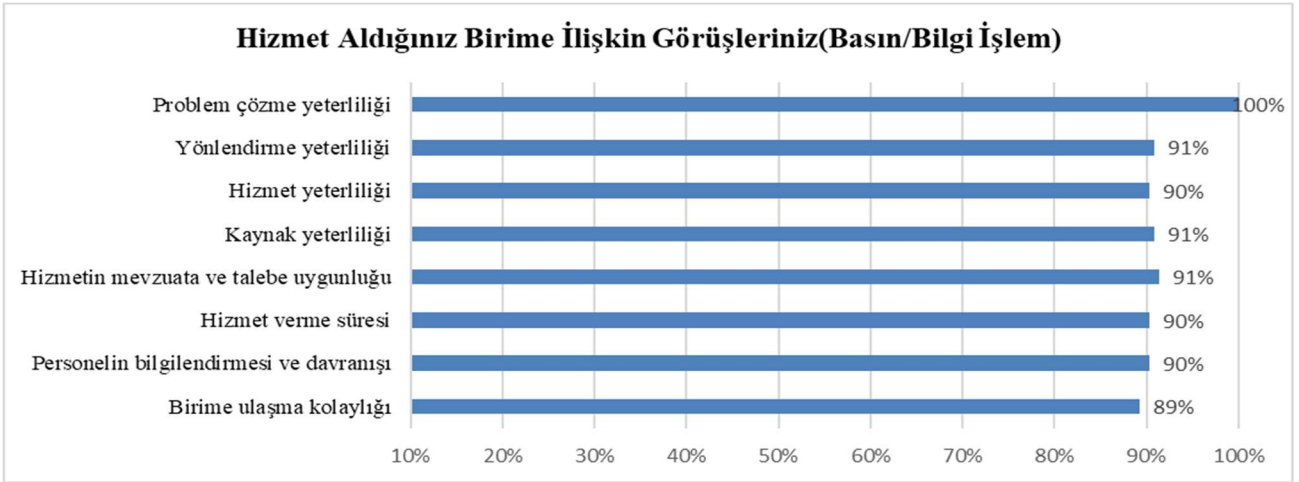
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Akreditasyon ve Kalite Biriminin hizmet değerlendirmesinin;**%90 civarında olduğunu, problem çözme yeterliliği, yönlendirme yeteneğinin, personelin bilgilendirme ve davranışlarından duyulan memnuniyetin %91 olduğu görülmüştür.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Dış Ticaret/Proje)



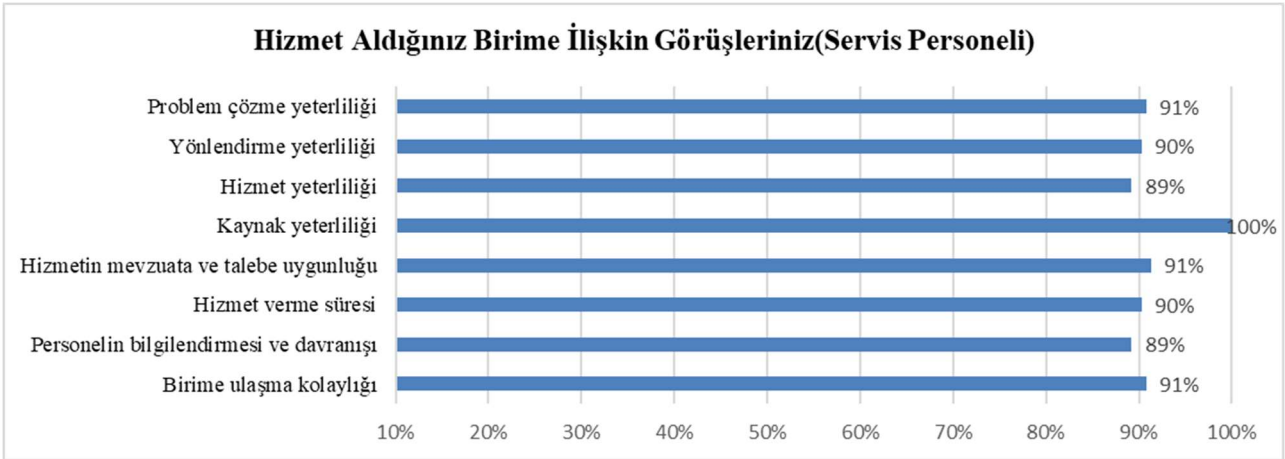
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Dış Ticaret/Proje Biriminin hizmet değerlendirmesinin;**%90 civarında olduğunu, personelin bilgilendirmesi ve davranışından duyulan memnuniyetin %95 olduğu görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Basın/Bilgi İşlem)



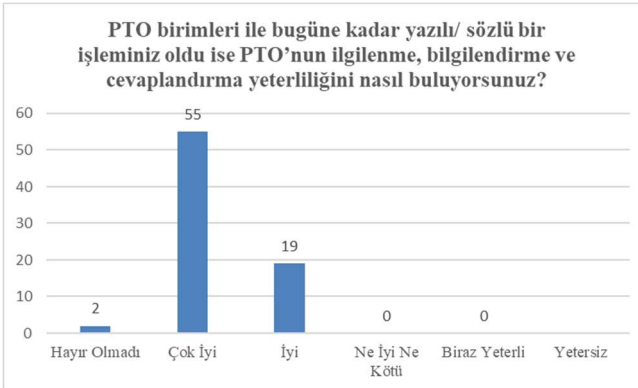
Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Basın/Bilgi İşlem Biriminin hizmet değerlendirmesinin; **%90'ın üzerinde olduğunu, problem çözme yeterliliğinin %100 olduğu birimden alınan bu hizmetin üyeler tarafından oldukça memnun karşılandığı görülmektedir.**

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Servis Personeli)



Ankete katılım sağlayan üyelerimize hizmet aldığınız birime ilişkin görüşleri sorulduğunda Servis Personeli Biriminin hizmet değerlendirmesinin; **%90'ın üzerinde olduğunu, kaynak yeterliliği konusunda birimden duyulan memnuniyetin %100 olduğu birimden alınan bu hizmetin üyeler tarafından oldukça memnun karşılandığı görülmektedir.**

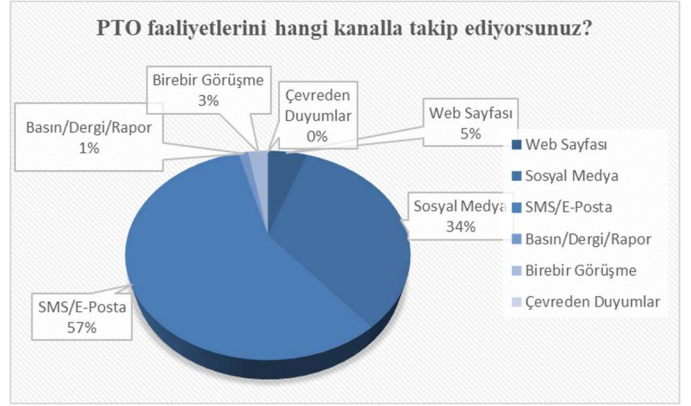
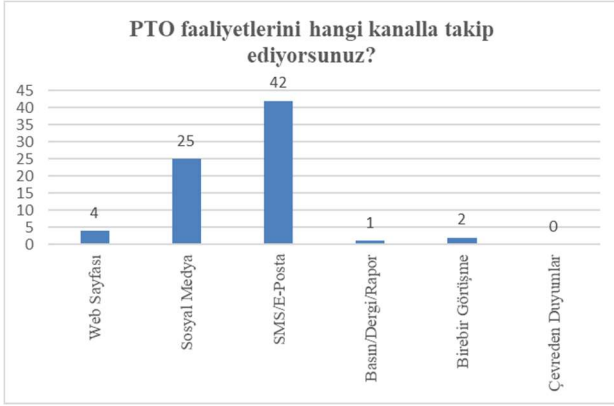
PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?



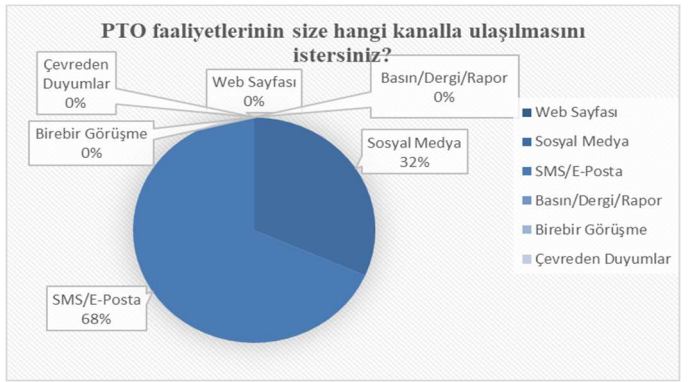
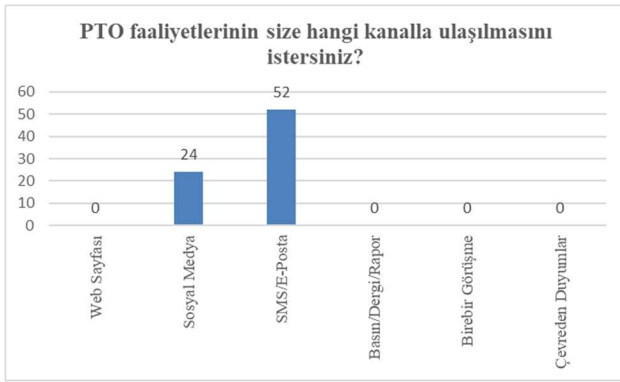
PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?



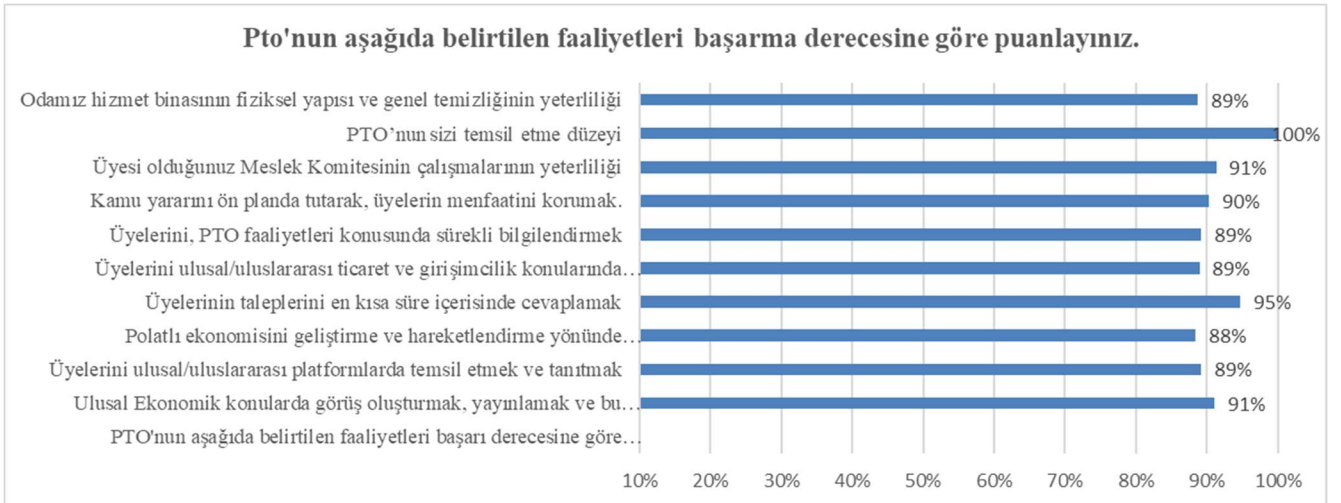
Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz? Sorusu sorulduğunda; **%72 oranında bu konuda memnuniyetin çok iyi olduğunu,%25 oranında memnuniyetin bu konuda iyi olarak belirtildiği görülmüştür.%3 oranında ise bu konuda üyenin herhangi bir konuda odamızdan hizmet almadığı görülmüştür.**



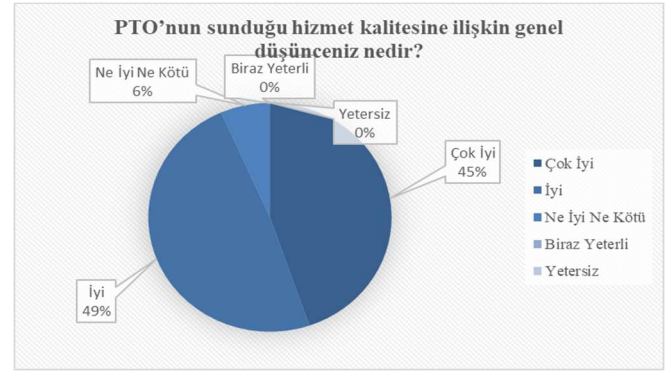
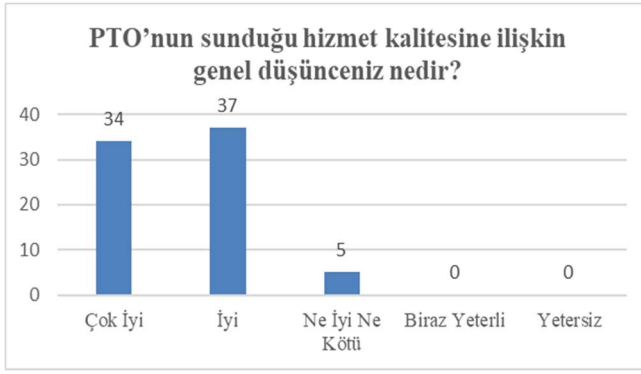
Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz? Sorusu sorulduğunda; **%57 oranında SMS/E-Posta,%34 oranında Sosyal Medya,%5 oranında Web Sayfasından,%3 oranında birebir görüşmelerle takip edildiğini ve %1 oranında Basın/Dergi/Raporla takip edildiği belirtilmiştir.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO faaliyetlerinin size hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz? Sorusu sorulduğunda; **%68 oranında SMS/E-Posta ve %32 ile de sosyal medya ile oda faaliyetlerinin kendilerine ulaşılmasını istemektedir.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarı derecesine göre puanlayınız, **sorusu sorulduğunda; memnuniyetin %90'ın üzerinde olduğu %100 oranında Odanın üyeyi temsil etmede duyulan memnuniyet bulunduğu görülmektedir.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO' nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceğiniz nedir? **diye sorulduğunda %49 oranında üyemiz odamız hizmet kalitesine ilişkin iyi hizmet verdiğini %45 oranında üyemiz çok iyi hizmet verildiğini ve %6 oranında üyemiz ne iyi ne de kötü hizmet verildiğini belirtmiştir.**

Üyelerimize Daha iyi hizmet sunulması için varsa görüş ve önerileriniz nelerdir? Diye sorulduğunda herhangi bir talep belirtilmemiştir.

Sonuç:

2021 yılı ikinci dört ayında (Mayıs, Haziran, Temmuz ve Ağustos) 76 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.

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %95'in üzerindedir.

Değerlendirme;

Anket Raporu Eylül Ayında yapılacak olan AİK,YGG ve Üye Memnuniyet Yönetim Sistemi Toplantısında değerlendirilecektir.