



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2022 YILI “ İKİNCİ DÖRT AYLIK “
MAYIS/HAZİRAN/TEMMUZ/AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

AĞUSTOS.2022

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1969 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

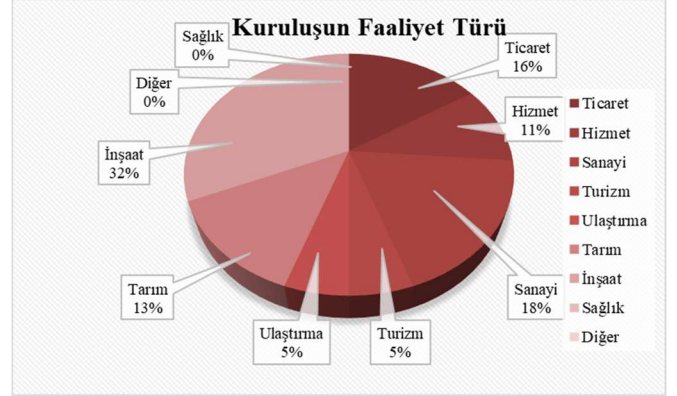
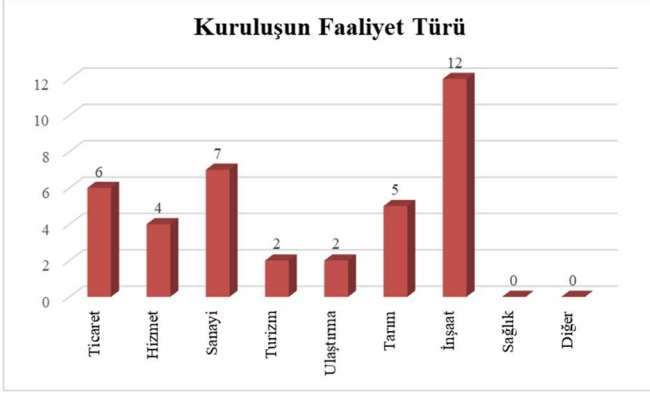
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1969

Anket Uygulanan üye sayısı: 35

Örneklem Temsil düzeyi : %1.77

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %1.77 olarak gerçekleşmiştir. Anketler üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

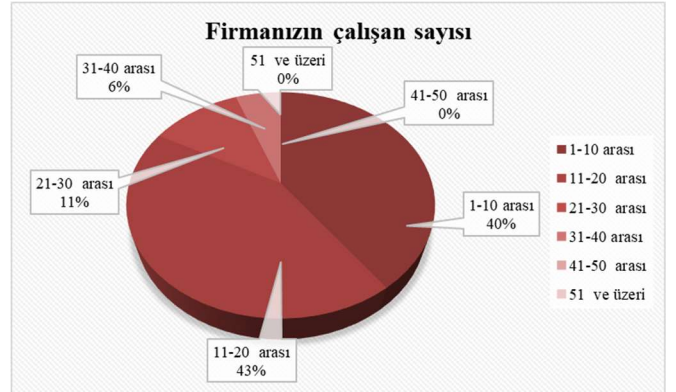
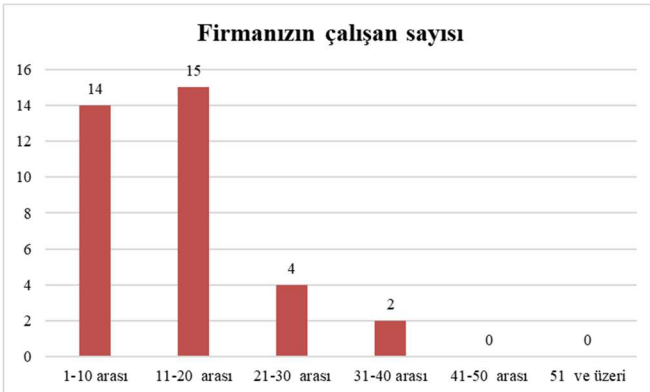
ANALİZ SONUÇLARI



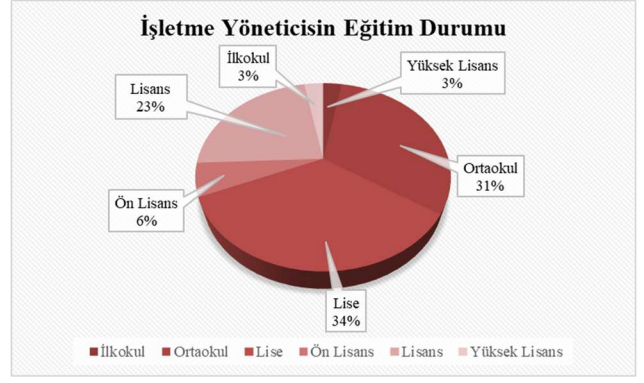
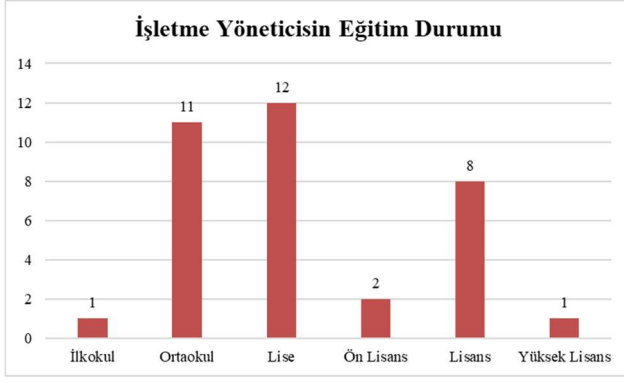
Ankete katılan üyelerin çoğunluğu %32 oranla inşaatla, %18 oranla sanayi ile uğraştığı, %16 oranla ticaretle, %13 oranla tarım ile, %11 oranla hizmet ile, %5'er oranla ulaştırma ve turizm sektörlerinin ankete katılım sağlayan firmaların sektörlerini oluşturduğu görülmektedir.



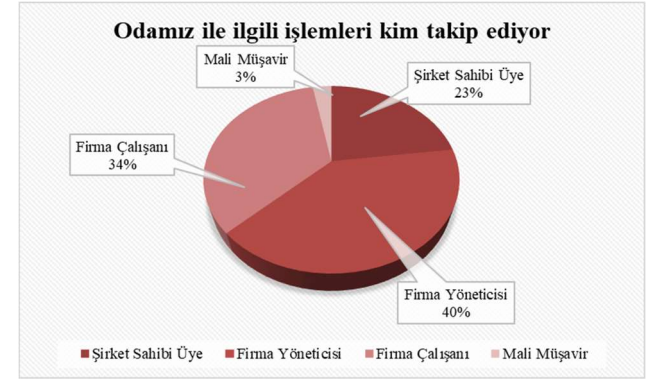
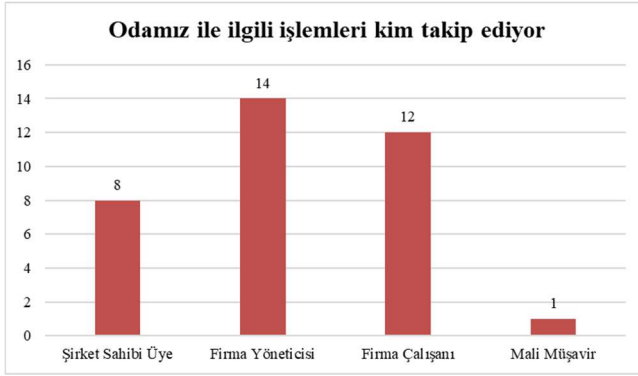
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %31'i 8-11 yıl arası, %29'u 4-7 yıl arası, %12'si 0-3 yıl arası, %11'i 20 yıl ve üzeri, yine %11'i 16-19 yıl arası, son olarak da %6'sı 12-15 yıl arası olduğu görülmektedir.



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %43 oranında 11-20 arası, %40 oranında 1-10 arası, %11 oranında 21-30 arası ve %6 oranında 31-40 arası personel çalıştıran olduğunu görülmektedir. Ankete katılım sağlayan firma yetkililerinin en yüksek çalışan sayısının 11-20 olduğu görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %34 oranında lise, %31 oranında ortaokul, %23 oranında lisans, %6 oranında ön lisans ve %3 er oranla ilkököl ve yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.

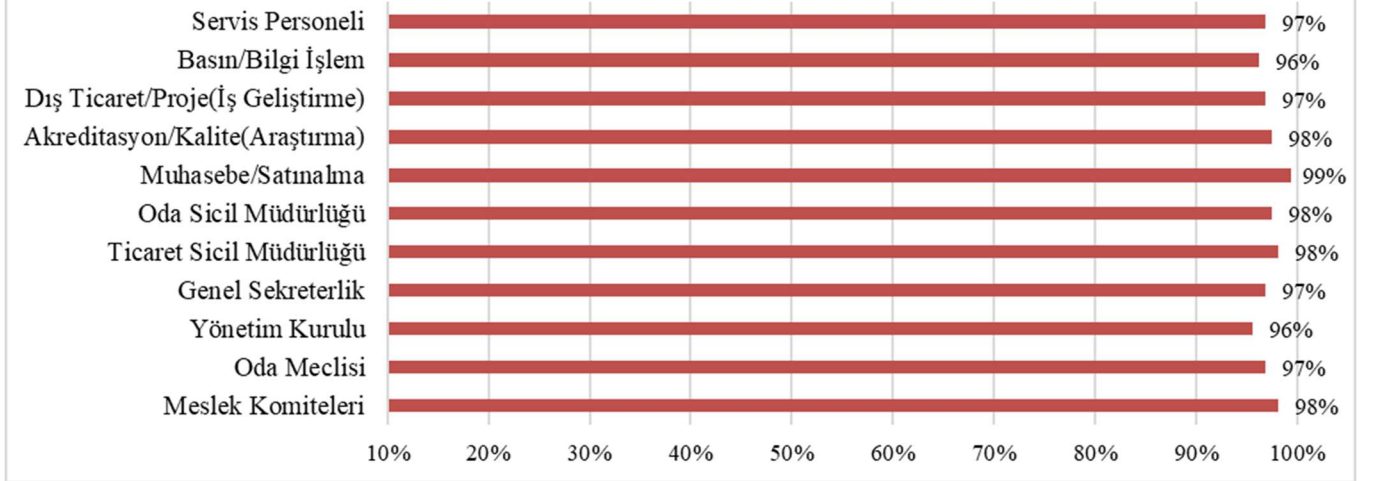


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %40 oranında firma yöneticisi, %34 oranında firma çalışanı, %23 oranında şirket sahibi üye olduğu bunu %3 oranında mali müşavirlerin takip ettiği görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %54 oranında ara sıra, %29 oranında çok az, %17 oranında sık sık hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz



Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığımız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %95 in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %98 Meslek Komite Üyeleri,%97 Oda Meclisi,%96 Yönetim Kurulu,%97 Genel Sekreterlik,%98 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %98 Oda Sicil Müdürlüğü, %99 Muhasebe/Satınalama,%98 Akreditasyon/Kalite,%97 Dış Ticaret/Proje, %96 Basın/Bilgi İşlem ve yine %97 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir.

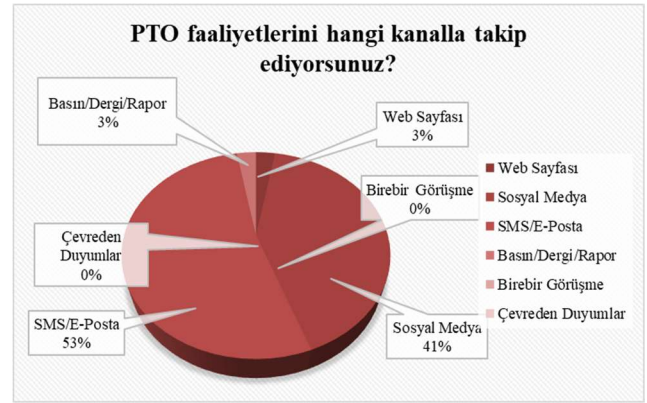
Pto'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecesine göre puanlayınız.



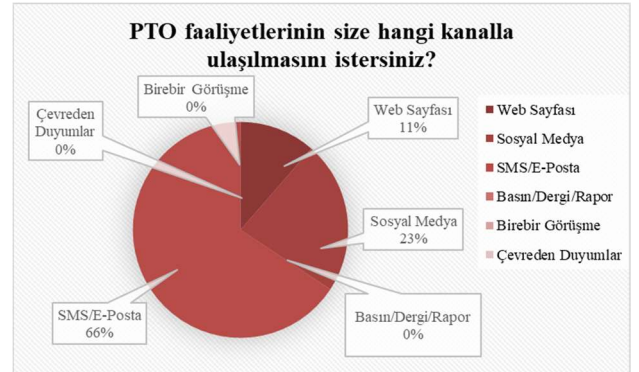
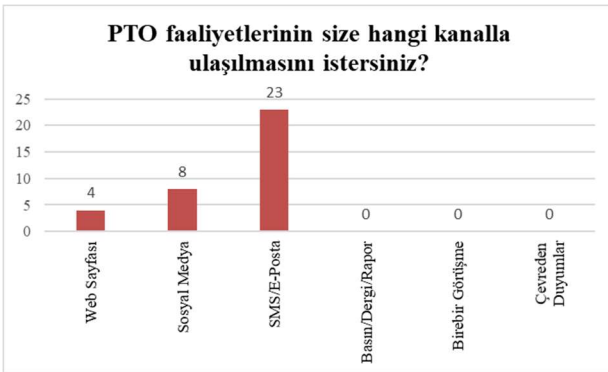
Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %90 in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %96 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi, Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliği, %95 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmesi, desteklemesi ve teşvik etmesi,%94 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunması, Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplaması, Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmesi,%92 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmesi ve tanıtması, Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturması, yayınlaması ve bu yönde faaliyetler yapması, %91 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini koruması olarak belirtilmiştir.



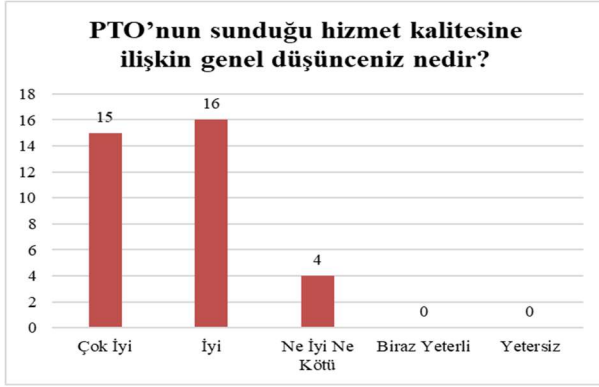
Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO Birimleri ile bu güne kadar yazılı/sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeteneğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %51 oranında çok iyi bulunduğu,%43 oranında iyi bulunduğu ,%6 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu bildirilmiştir.



Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %53 oranında SMS/E-Posta,%41 oranında Sosyal Medya,%3 Basın/Dergi/Rapor, %3 oranında web sayfası yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.



Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %66 oranında SMS/E-Posta, %23 oranında Sosyal Medya ile ve %11 oranında Web Sayfası yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %46 oranında iyi, %43 oranında çok iyi ve %11 oranında ne iyi ne kötü olarak belirtilmiştir.

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

Sonuç:

2022 yılı ikinci dört ayında (Mayıs, Haziran, Temmuz ve Ağustos) 35 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 %89'un üzerindedir.

Değerlendirme;

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