



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2023 YILI “ İKİNCİ DÖRT AYLIK ”
MAYIS , HAZİRAN, TEMMUZ VE AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

Ağustos, 2023

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 2048 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

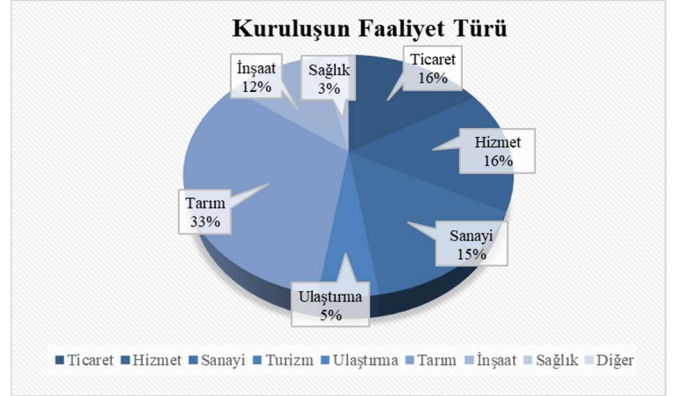
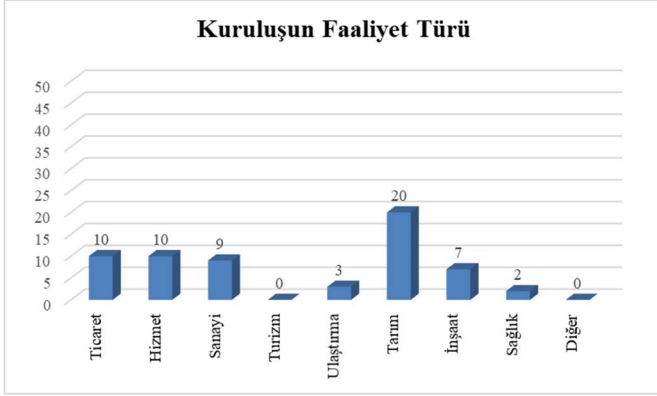
Hedef Kitle Büyüklüğü: 2048

Anket Uygulanan Üye Sayısı: 59

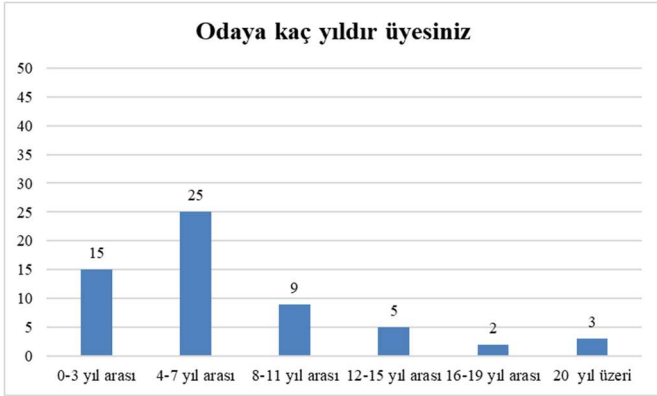
Örneklem Temsil düzeyi : %2.8

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2.8 olarak gerçekleşmiştir. Oda seçimlerinin gerçekleştirilmesi ve iş yoğunluğu münasebetiyle yeterli çoğunlukta anket çalışması gerçekleştirilemeye de düzenlenen anketler için rapor oluşturulmuştur.

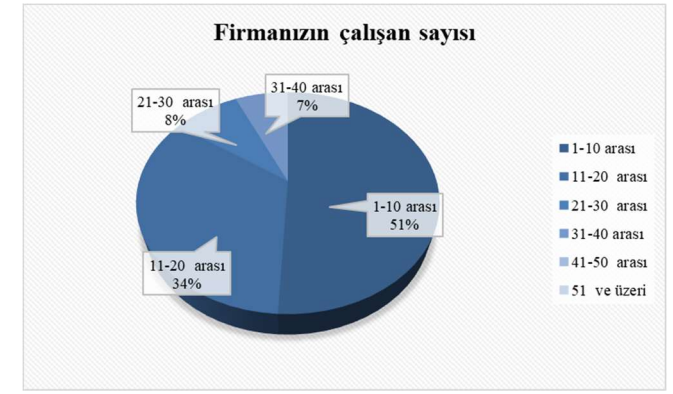
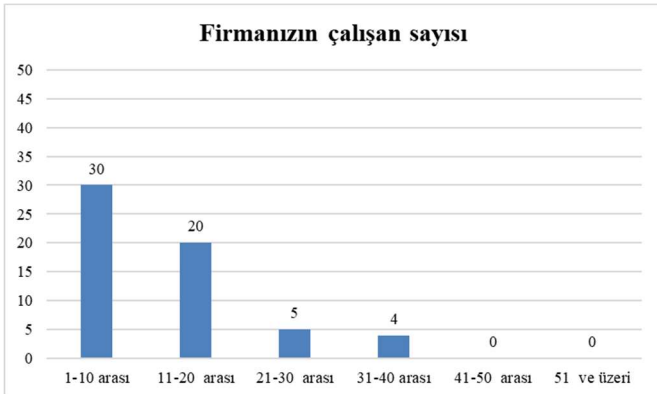
ANALİZ SONUÇLARI



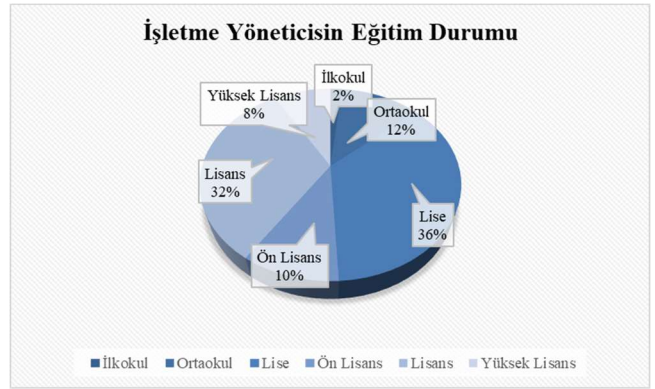
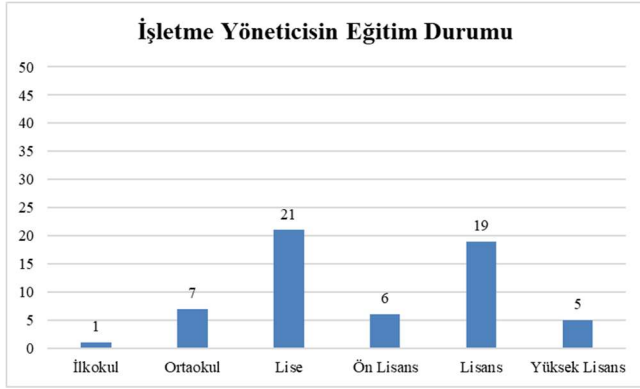
Ankete katılan üyelerin %33 oranında Tarım sektöründe, %16 oranında Ticaret ve yine %16 oranında Hizmet sektöründe, %15 oranında Sanayi sektöründe, %12 oranında İnşaat, %5 oranında Ulaştırma ve son olarak da %3 oranında Sağlık Sektöründe yer aldığı görülmektedir.



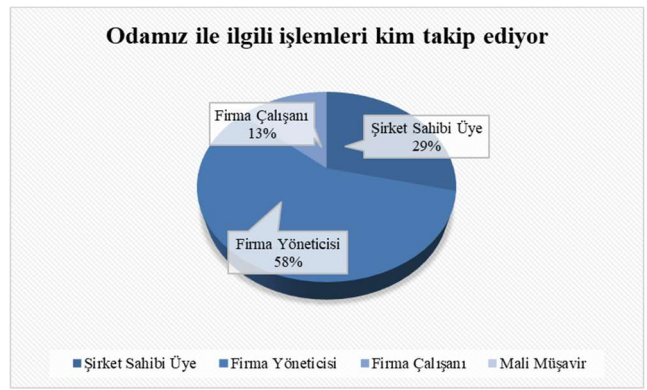
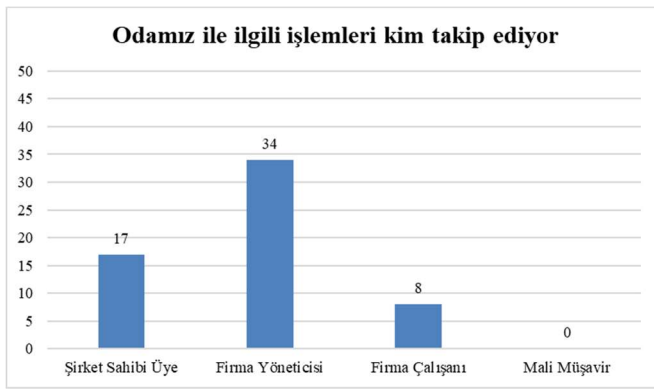
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %42'si 4-7 yıl arası, %26'sı 0-3 yıl arası, %15'i 8-11 yıl arası, %9'u 12-15 yıl arası %5'i 20 yıl ve üzeri ve son olarak da %3'ü 16-19 yıl arası odaya üye oldukları görülmüştür.



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %51 oranında 1-10 arası, %34 oranında 11-20 arası, %8 oranında 21-30 arası ve son olarak da %7 oranında 31-40 arası personel çalıştırdığı görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %36 oranında lise, %32 oranında lisans, %12 oranında ortaokul, %10 oranında ön lisans, %8 oranında yüksek lisans ve son olarak da %2 oranında ilkokul mezunu olduğu görülmüştür.

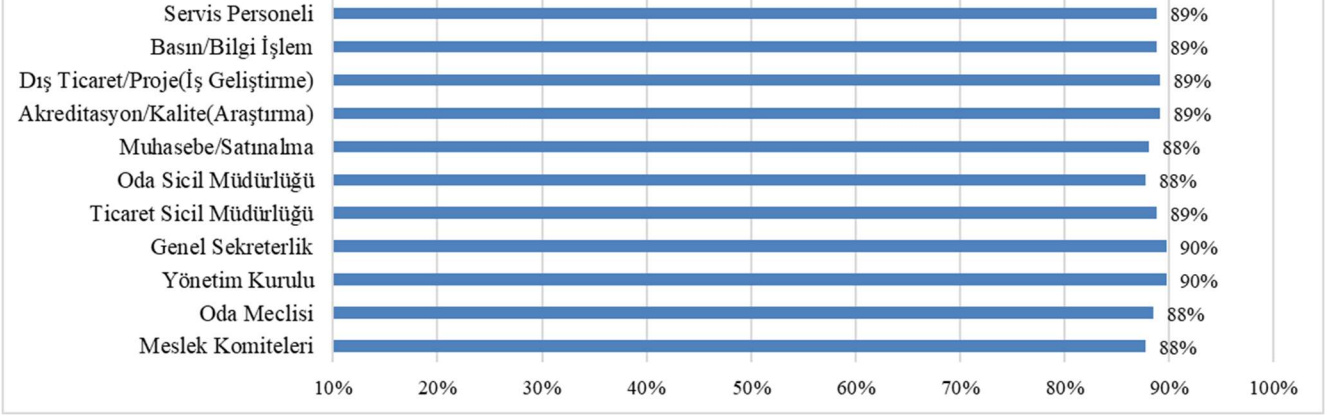


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %58 oranında firma yöneticisi, %29 oranında şirket sahibi üye ve 13 oranında firma çalışanı olduğu görülmektedir.



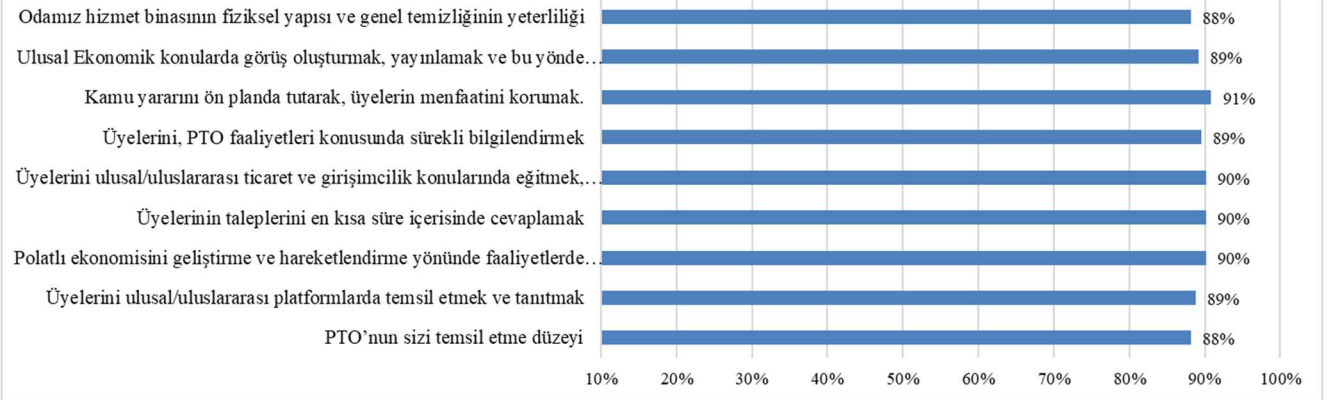
Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %41 oranında ara sıra ve %30 oranında sık sık ve %29 oranında çok az hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz



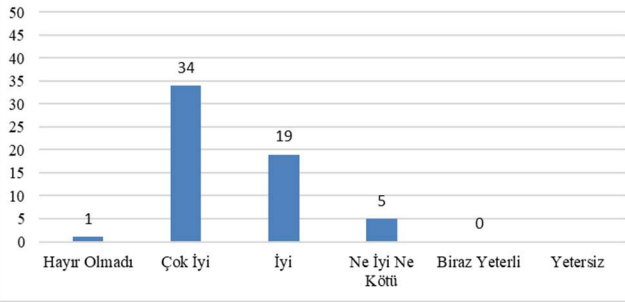
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığımız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %88'in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %88 Meslek Komite Üyeleri,%88 Oda Meclisi,%90 Yönetim Kurulu,%90 Genel Sekreterlik,%89 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %88 Oda Sicil Müdürlüğü, %88 Muhasebe/Satınalma,%89 Akreditasyon/Kalite,%89 Dış Ticaret/Proje, %89 Basın/Bilgi İşlem ve yine %89 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise %88.81 olduğu görülmüştür.**

PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarıma derecesine göre puanlayınız.

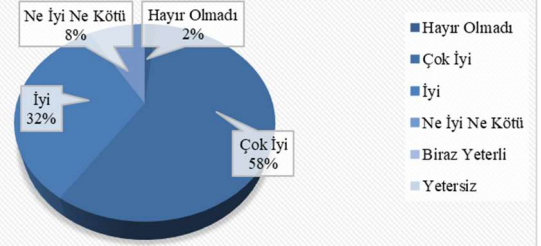


Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarıma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %88 in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %88 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi,%89 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmek ve tanıtmak, %90 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunmak, %90 oranında Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak, %90 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmek, desteklemek ve teşvik etmek, %89 oranında Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmek, %91 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini korumak, %89 oranında Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturmak, yayınlamak ve bu yönde faaliyetler yapmak ve son olarak da %82 oranında Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliğinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise 89.33 olduğu görülmüştür.**

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

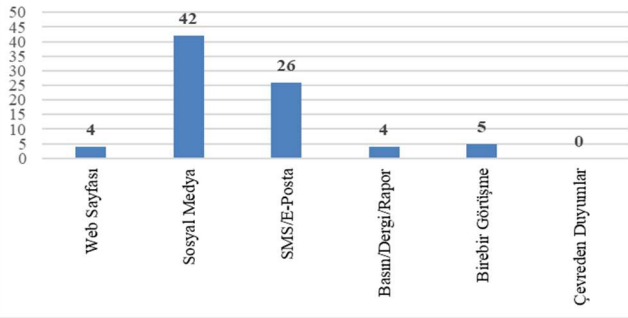


PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?

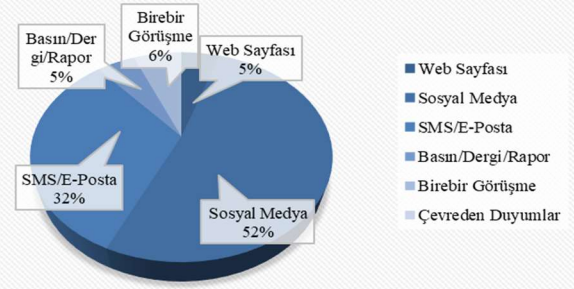


Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO Birimleri ile bu güne kadar yazılı/sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeteneğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %58 oranında çok iyi bulunduğu,%32 oranında iyi bulunduğu ,%8 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu bildirilmiş,%2 oranında ise herhangi işlem yapılmadığı belirtilmiştir.

PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz?

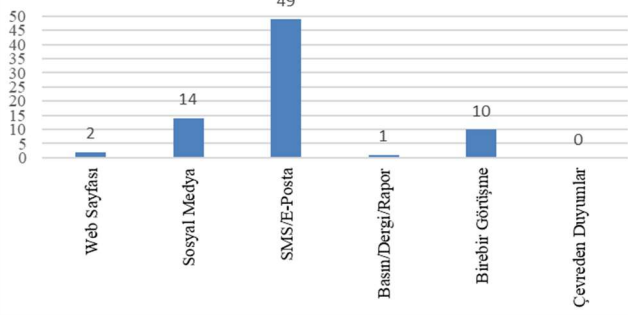


PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz?

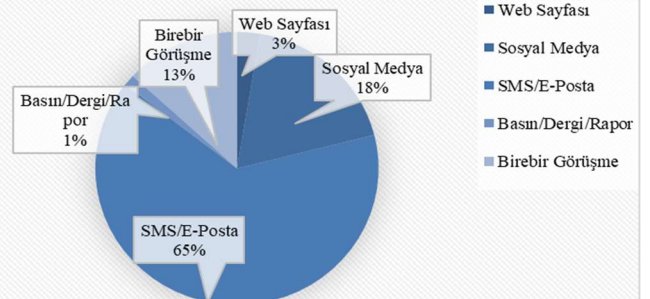


Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %32 oranında SMS/E-Posta,%52 oranında Sosyal Medya,%5 Basın/Dergi/Rapor, %5 oranında web sayfası ve %6 oranında Birebir Görüşme yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.

PTO faaliyetlerinin size hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz?

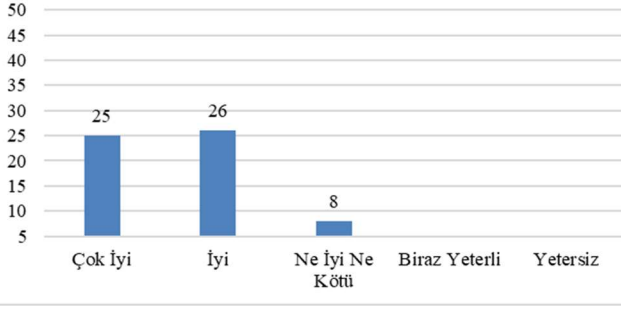


PTO faaliyetlerinin size hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz?

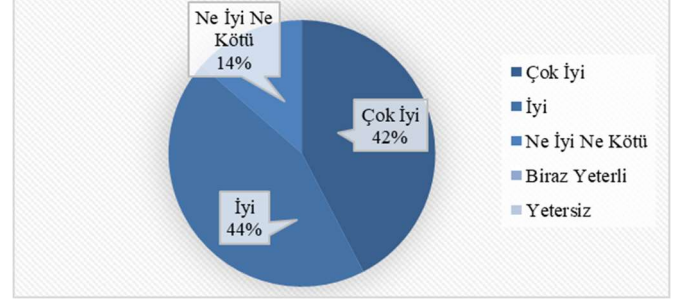


Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %65 oranında SMS/E-Posta, %18 oranında Sosyal Medya, %13 oranında Birebir Görüşme, %3 oranında Web Site Üzerinden, %3 Oranında Web Sayfası ve son olarak da %1 Basın/Dergi/Rapor yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.

PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceğiniz nedir?



PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceğiniz nedir?



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %44 oranında iyi, %42 oranında çok iyi ve %14 oranında ne iyi ne kötü olarak belirtilmiştir.

Üyelerimize Daha iyi hizmet sunulması için varsa görüş ve önerileriniz belirtiniz denildiğinde aşağıdaki talepler belirtilmiştir.

- Yurt dışı ticaret destekli fuarların katılımı ve e ticaret üzerine eğitimlerin sıklaşması
- Tarım ile alakalı fuarların artması
- Son model tarım makinelerinin yurt içi- yurt dışı fuarlarına katılmak
- Sürdürülebilir enerji-sanayi eğitim ve seminerlerinin artırılması

Sonuç:

2023 yılı birinci dört ayında (Mayıs, Haziran, Temmuz ve Ağustos) 59 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 %89.07'in üzerindedir.

Değerlendirme;

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