



**POLATLI TİCARET
ODASI**



2020 YILI ” BİRİNCİ DÖRT AYLIK “
OCAK/ŞUBAT/MART/NİSAN
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU

NİSAN 2020

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1822 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

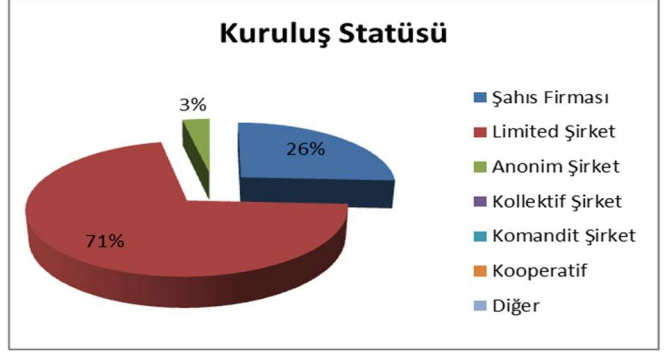
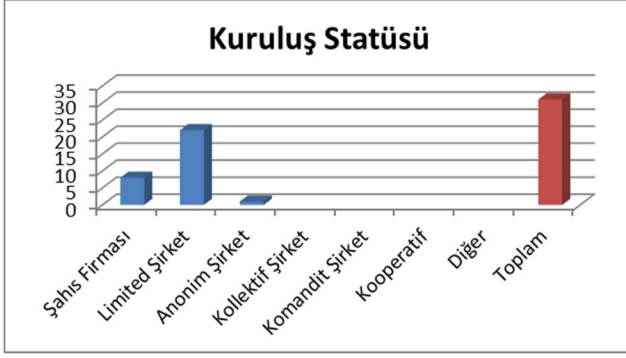
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1822

Anket Uygulanan üye sayısı: 31

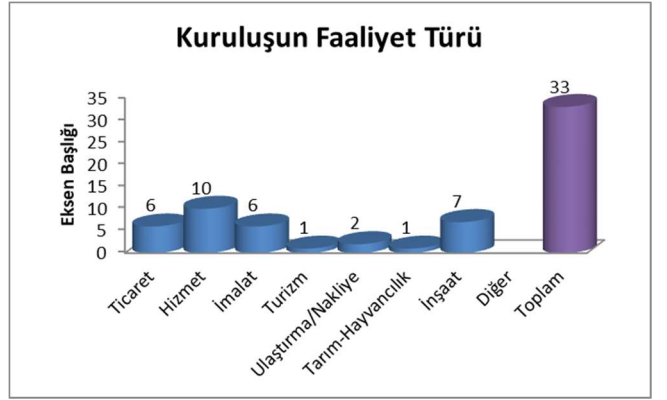
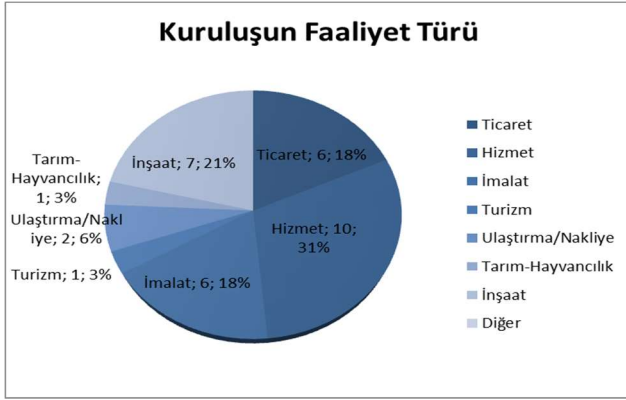
Örneklem Temsil düzeyi : %1,7

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %1,7 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

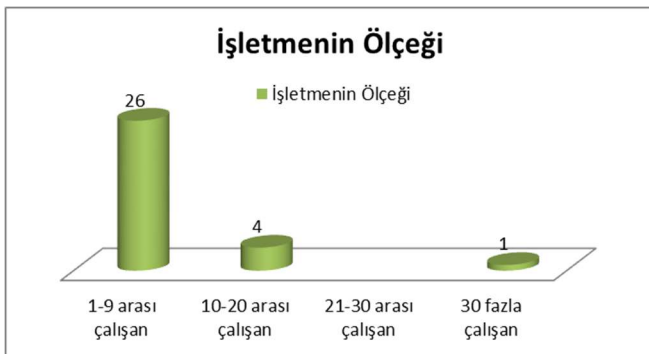
ANALİZ SONUÇLARI



Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 22'si Limited Şirket, 8'i Şahıs Firması,1'i Anonim Şirkettir. Yüzdesel ifadelere başvurulacak olunursa %71'i Limited ,%26'si Şahıs, %3'ü Anonim' dir.**

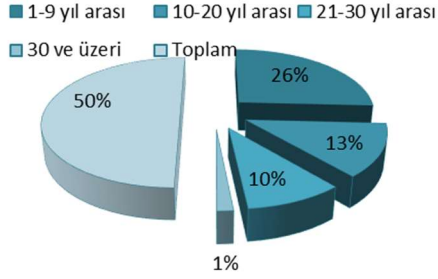


Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%31 oranında hizmet sektörüyle uğraşmaktadırlar bunu %21 oranında inşaat sektörü,%18 oranında imalat ve ticaret ,%6 ulaştırma/nakliye sektörü olup %1 tarım/hayvancılık ve turizm sektörü bunu takip etmektedir.**

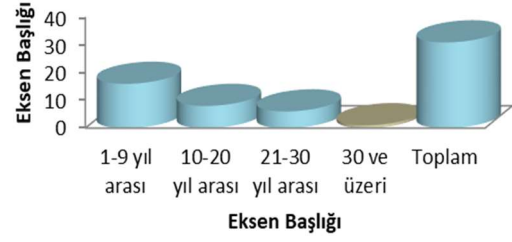


Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 26 ,10-20 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 4,30 'dan fazla işçi çalıştıran işletme sayısının ise 1 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 1-9 arası çalışan olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran ankete cevap veren 32 üyeden 26 firma göz önünde bulundurulduğunda %84'ünü oluşturmaktadır.**

Odaya kaç yıldır üyesiniz



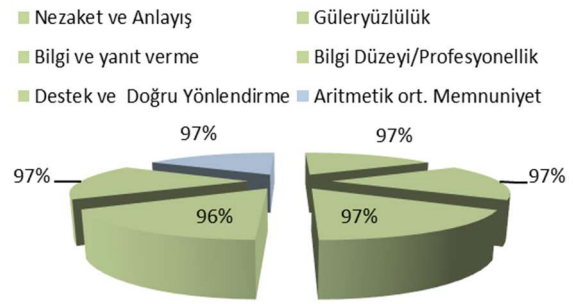
Odaya kaç yıldır üyesiniz



Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 26'sı 1-9 arası, % 13 'ü 10-20 yıl arası ve %10'u 21-30 yıl arası ve %1'i 30 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Ankete katılan bu firmaların odaya üyelik durumları incelendiğinde 1-9 yıl arasında olan firmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.**

PTO çalışanlarının değerlendirilmesi	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Nezaket ve Anlayış	97%	4,87
Gülyüzlülük	97%	4,87
Bilgi ve yanıt verme	97%	4,84
Bilgi Düzeyi/Profesyonellik	96%	4,81
Destek ve Doğru Yönlendirme	97%	4,84
Aritmetik ort. Memnuniyet	97%	4,85

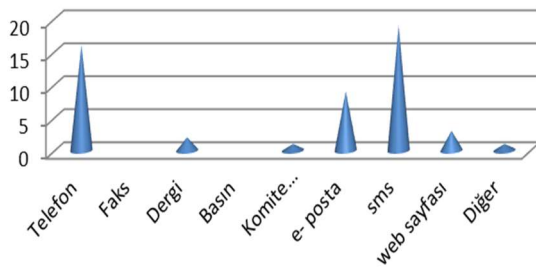
Hizmet memnuniyeti



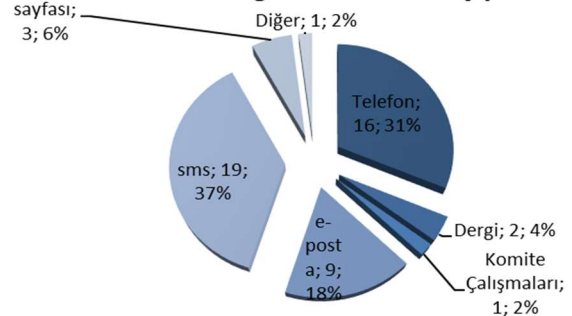
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 31 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;**

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %96'nın üzerindedir.

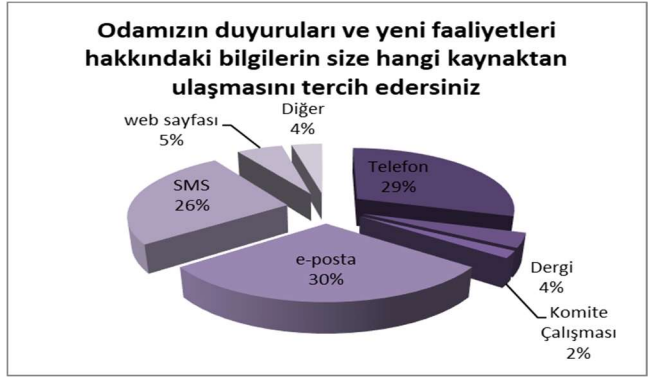
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



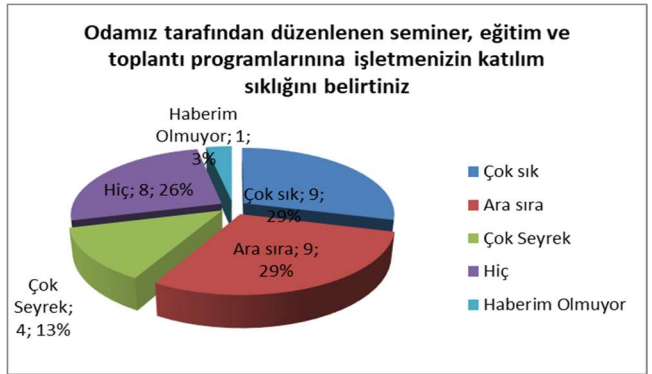
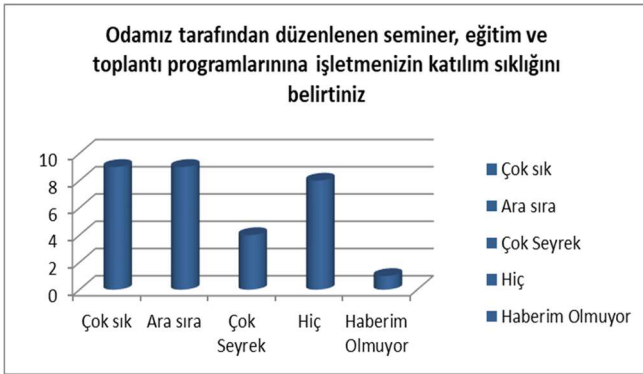
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



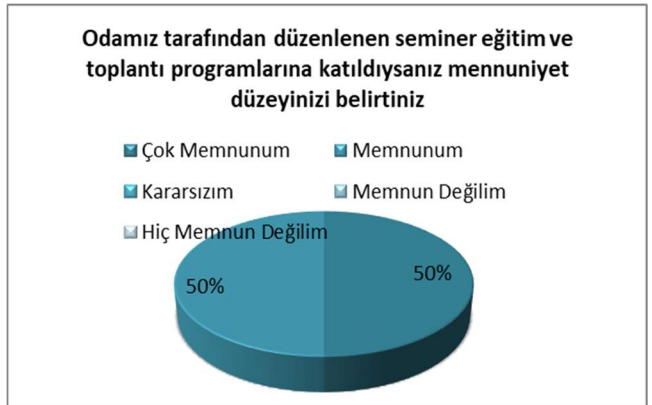
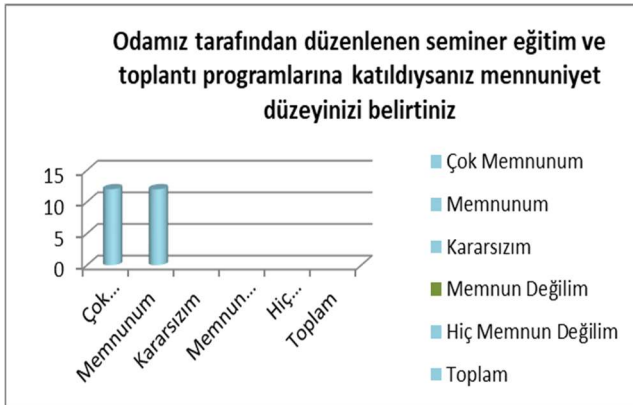
Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda ; **31 üyeden 19'u sms ,16' sı telefon, 9'u e-posta,3'ü web sitesi yoluyla kendilerine ulaşıldığını belirtmiş ve komite çalışmaları , dergi ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %37 oranında sms yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%31 oranla telefon bunu takip etmektedir.**



Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **sms, e-posta ve telefon yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Web sayfası ve dergi yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının az olması dikkat çekmektedir. **Üyelerimizin SMS, Telefon ve E-Posta yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.**

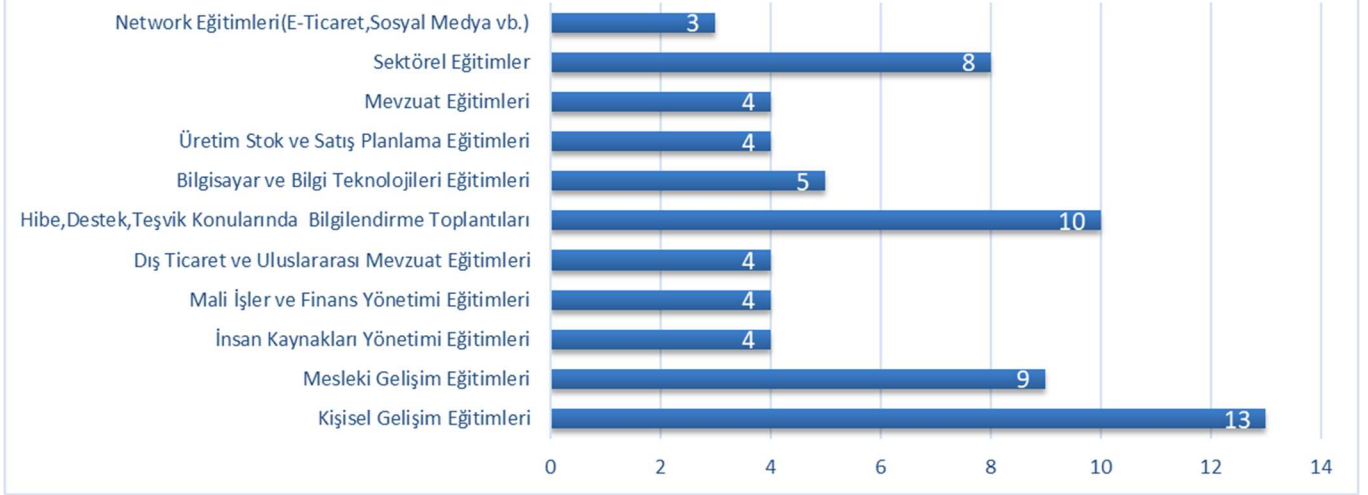


Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin %26'sı Hiç, %29'u Çok Seyrek, %29'u Ara Sıra,%13'ü Çok Seyrek, %3'ü Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir. Odamız faaliyetlerinden haberdar olamayan üyelerimizin üye bilgi güncellemelerinin yapılması gerekmektedir.



Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; ankete katılım sağlayan 24 üye bu soruya cevap vererek %50'si çok memnun, %50'si ise memnun olduğunu belirtmiş, değerlendirme sonuçlarına göre; Odanın üyelere yönelik etkinliklerini artırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz

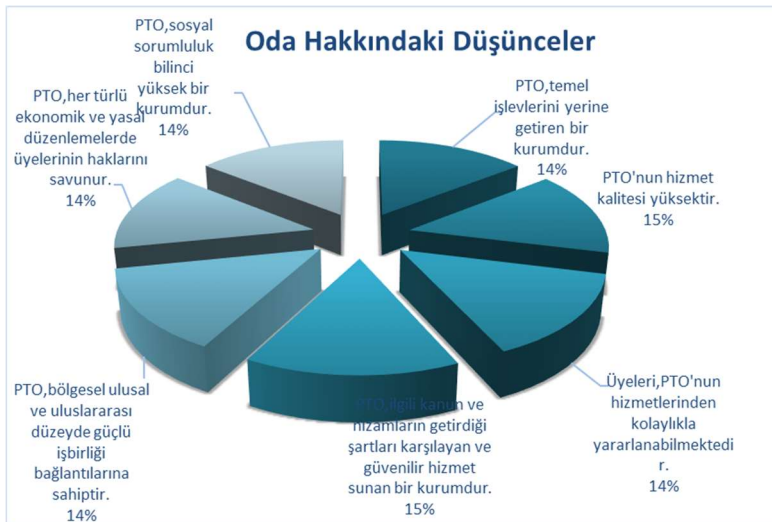


Ankete katılan 31 üyemize; işletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

Sorusu sorulmuş ve 31 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üyelerimizin birden fazla eğitimi işaretlediği görülmüştür. Birinci sırayı, Kişisel Gelişim Eğitimleri, ikinci sıra Hibe, Destek, Teşvik Konularında Bilgilendirme Toplantıları, Üçüncü sırada Mesleki Gelişim Eğitimleri takip etmektedir.

Üye Eğitim Talepleri 2021 Eğitim Planı oluşturulurken dikkate alınmalıdır.

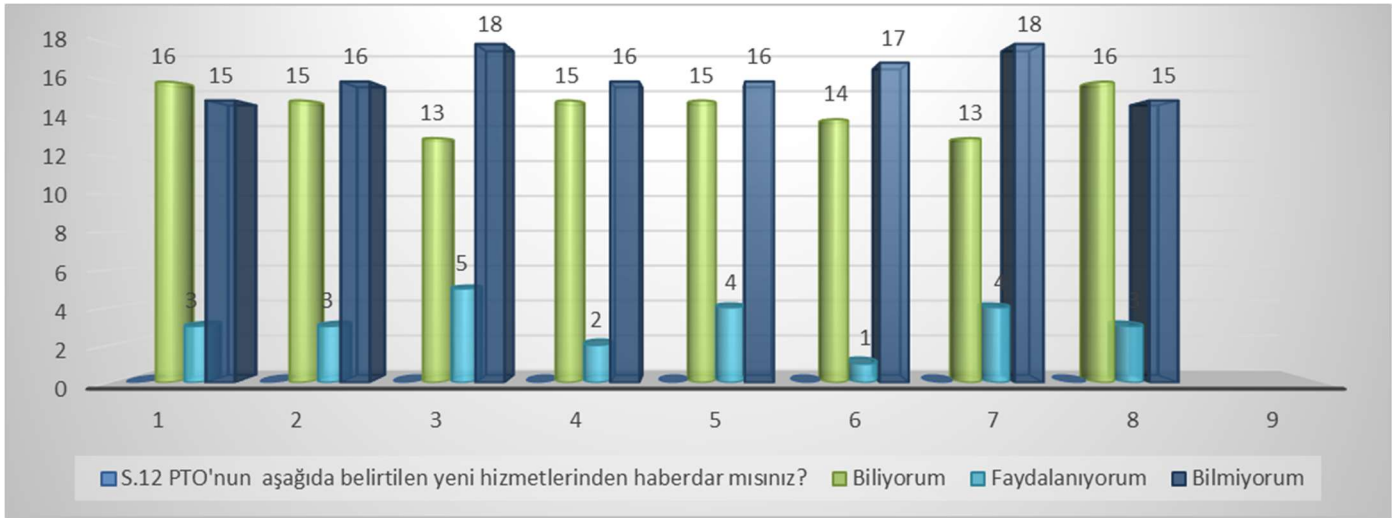
Oda Hakkındaki Düşünceler



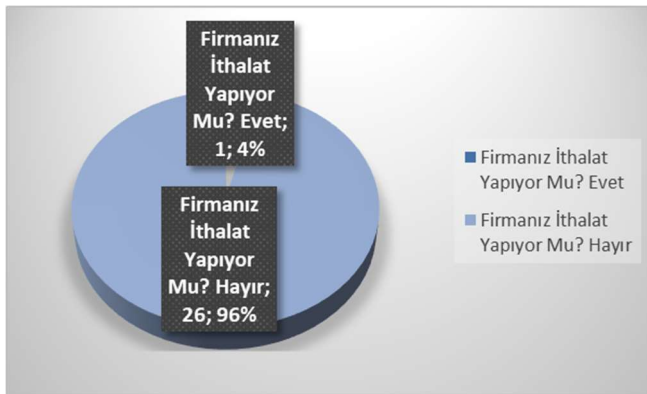
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş; 31 üyeye yapılan ankette toplamda 100 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunulmuştur.

Verilen puanlar ve yüzdeler oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %90'ın üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.

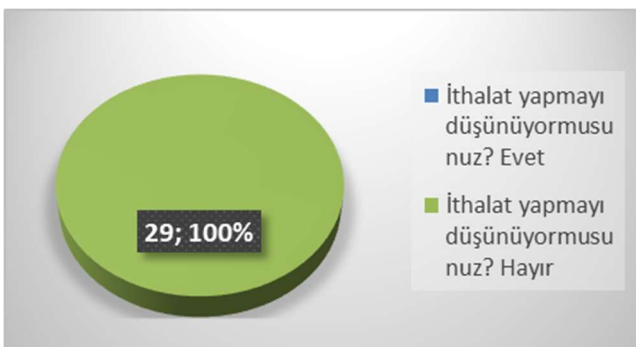
S.12 PTO'nun aşağıda belirtilen yeni hizmetlerinden haberdar mısınız?	Online İşlemler	E-Randevu	Mobil Uygulama	İŞKUR Hizmet Noktası	KOSGEB Temsilciliği	Arabuluculuk Uzlaşma Ofisi	Hukuk Danışmanlığı Ofisi	Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru Merkezi
Biliyorum	16	15	13	15	15	14	13	16
Faydalaniyorum	3	3	5	2	4	1	4	3
Bilmiyorum	15	16	18	16	16	17	18	15



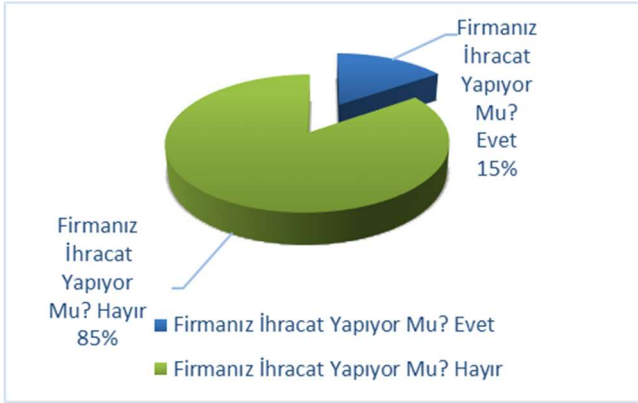
Ankete katılan üyelerimize PTO' nun hizmetlerinden haberdar mısınız? Diye sorulduğunda ;odamız hizmet çeşitlerinden online işlemler, e-randevu, mobil uygulama, İŞKUR Hizmet Noktası, KOSGEB Temsilciliği, Arabuluculuk Uzlaşma Ofisi, Hukuk Danışmanlığı Ofisi, Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru Merkezi hizmetlerinden üyelerimizin yarısının haberdar olduğu ancak çok sık bir şekilde bu hizmetlerden faydalanmadıkları ve yarısının da hemen hemen bilmediği anlaşılmış olup, odamız hizmetlerinde üyelere farkındalık oluşturabilmek amacıyla basın ,yayın ,sosyal medya aracılığı ile daha çok duyuru yapılması gerekmektedir.



Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 27 kişi yanıtlamış ve 26'sı Hayır cevabını verirken 1 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyelerimiz ithalat yapan üyemiz ülke belirtmemiştir.



Üyelerimize ithalat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş bu soruya 29 üye cevap vererek ithalat yapmayı düşünmediklerini belirtmişlerdir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda , ankete katılan 26 kişi bu soruyu cevaplayarak,22'si Hayır cevabını verirken 4 kişi Evet' i işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş olup herhangi bir cevap verilmemiştir.



Üyelerimize ihracat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş, ankete katılan 11 üye firma bu soruya cevap vererek , 6 kişi Hayır'ı ,5 kişi ise Evet' i işaretlemiştir.

Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda sadece bir üyemiz fuarlarla alakalı bilgilendirme talebinde bulunulmuştur.

Sonuç:

2020 yılı birinci dört ayında (Ocak, Şubat, Mart ve Nisan) 31 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 %96'nın üzerindedir.

Değerlendirme;

Anket Raporu Aralık ayında yapılacak olan AİK, YGG ve Üye Memnuniyet Yönetim Sistemi Toplantısında değerlendirilecektir.