



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2021 YILI “ ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL/EKİM/KASIM/ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

ARALIK, 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

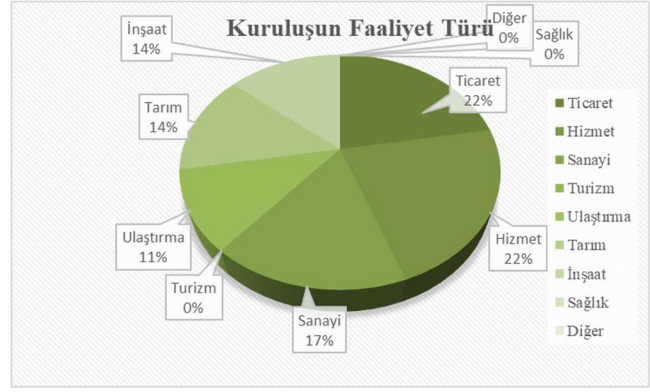
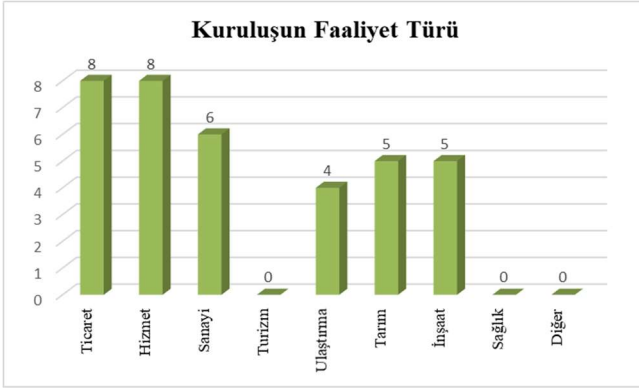
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1953

Anket Uygulanan üye sayısı: 36

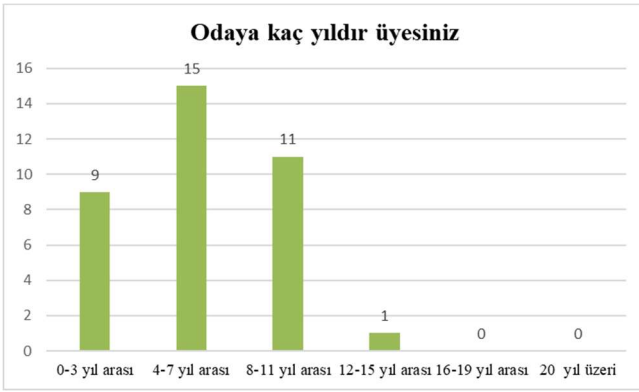
Örneklem Temsil düzeyi : %1.8

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %1.8 olarak gerçekleşmiştir. Anketler üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

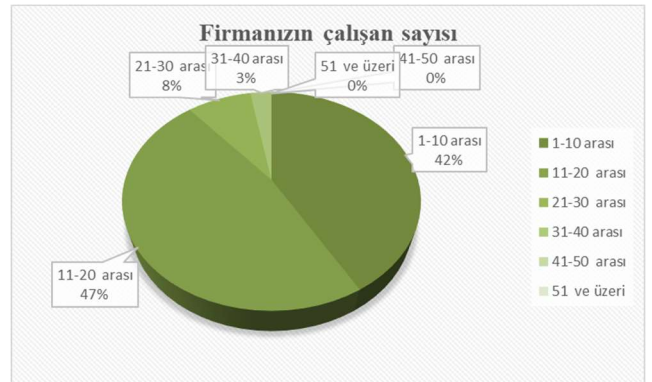
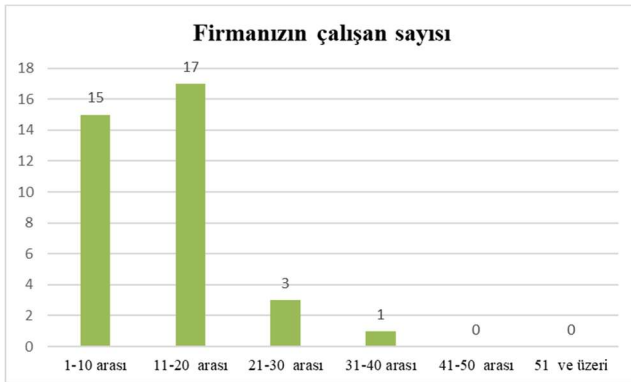
ANALİZ SONUÇLARI



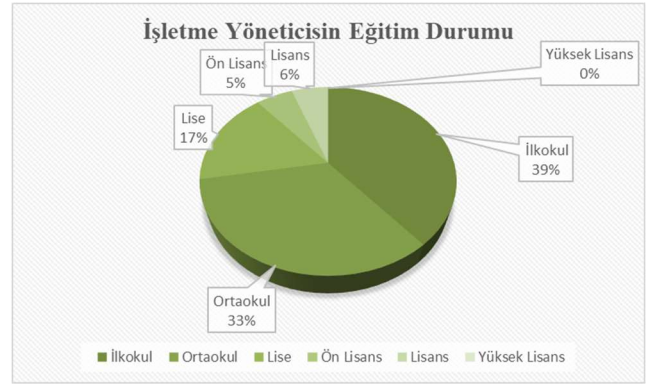
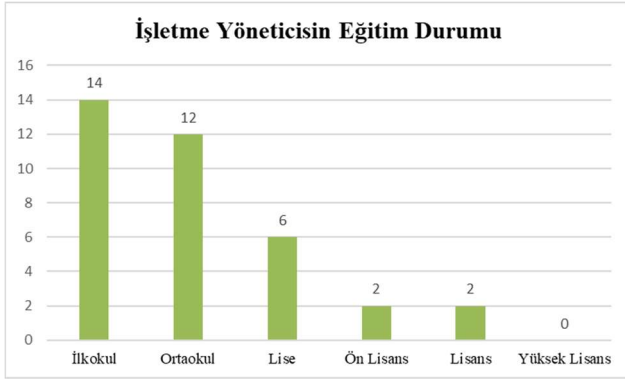
Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%22 oranında ticaretle uğraştığı ve yine %22 oranında hizmet sektöründe faaliyet göstermektedir. Bunu %17 oranında sanayi sektörü, %14 oranında tarım sektörü ve yine %14 oranında inşaat sektörü ,%11 oranında ulaştırma sektörü ve %8 oranında inşaat sektörü takip etmektedir.**



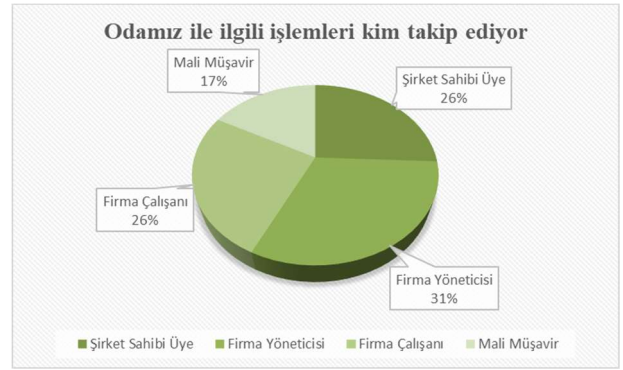
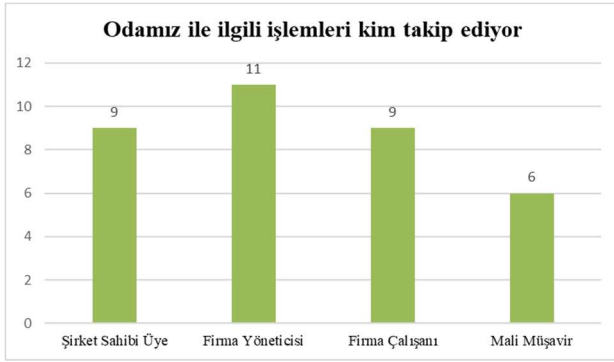
Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 42'si 4-7 yıl arası, % 30'u 8-11 yıl arası ve %25'i 0-3 yıl arası ve %3'ü 12-15 yıl arası olduğunu belirtmiştir. Ankete katılan bu firmaların odaya üyelik durumları incelendiğinde 4-7 yıl ve 8-11 yıl arasında olan firmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.**



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; **%47 oranında 11-20 arası,%42 oranında 1-10 arası ,%8 oranında 21-30 arası ve %3 oranında 31-40 arası çalışan olduğunu ,ankete katılım sağlayan firmaların 41 ve üzeri eleman çalıştırmadığı görülmüştür.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; **%39 oranında ilkökul , %33 oranında ortaokul, %17 oranında lise ,%6 oranında lisans ve %5 oranında ön lisans mezunu olduğu görülmüştür.**

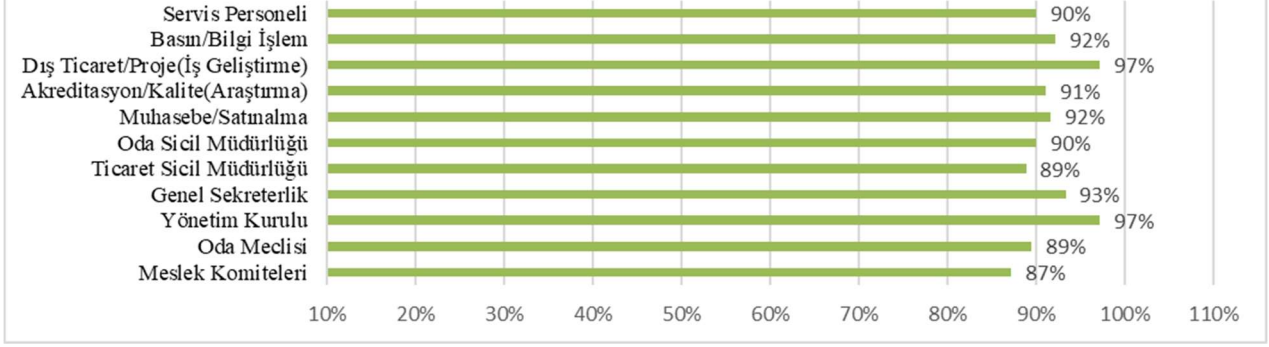


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; **%31 oranında firma yöneticisi,%26 oranında şirket sahibi üye ve yine %26 oranında firma çalışanı olduğu bunu %17 oranında mali müşavirlerin takip ettiği görülmektedir.**



Üyelerimize Polatlı Ticaret Odasından en çok hangi hizmetleri alıyorsunuz diye sorulduğunda; **%98 oranında online belge hizmeti,%91 oranında panel, konferans, mesleki eğitim, seminer ve kurslara katılım olduğu belirtilmiş olup,%72 oranında Azami Fiyat tarifesi hizmeti ve %74 oranında diğer hizmetlerden faydalandığı belirtilmiştir.**

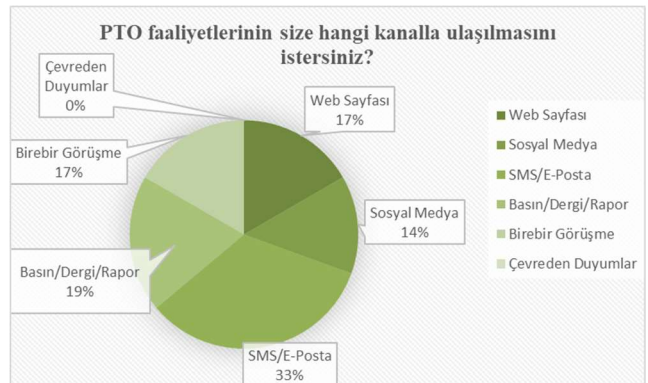
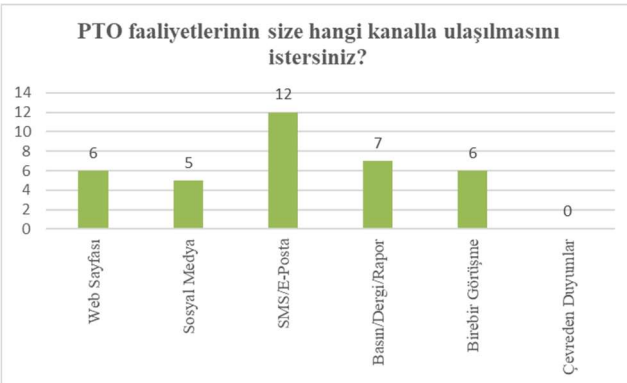
Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz(Meslek Komiteleri)



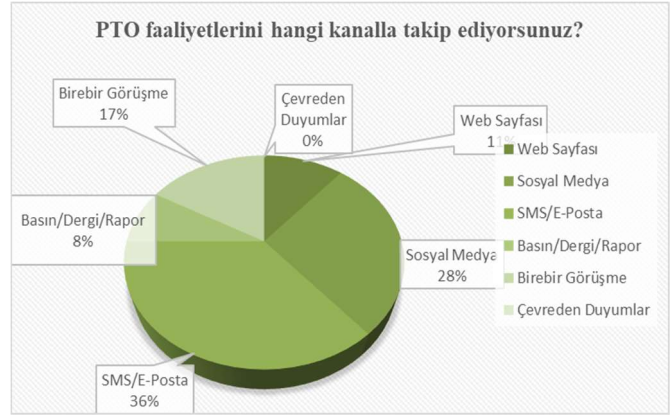
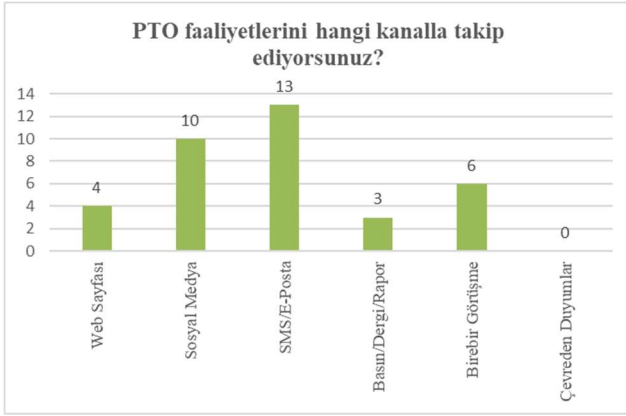
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığınız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda; **%97 oranında Yönetim Kurulu ,Dış Ticaret/Proje(İş Geliştirme),%93 oranında Genel Sekreterlik,%92 oranında Basın/Bilgi İşlem ve Muhasebe/Satın Alma, %91 Akreditasyon ve Kalite ,%90 Oda Sicil Müdürlüğü ve Ticaret Sicil Müdürlüğü,%89 oranında Ticaret Sicil Müdürlüğü ve Oda Meclisi son olarak da %87 oranında meslek komitelerine olan memnuniyet görülmektedir.**



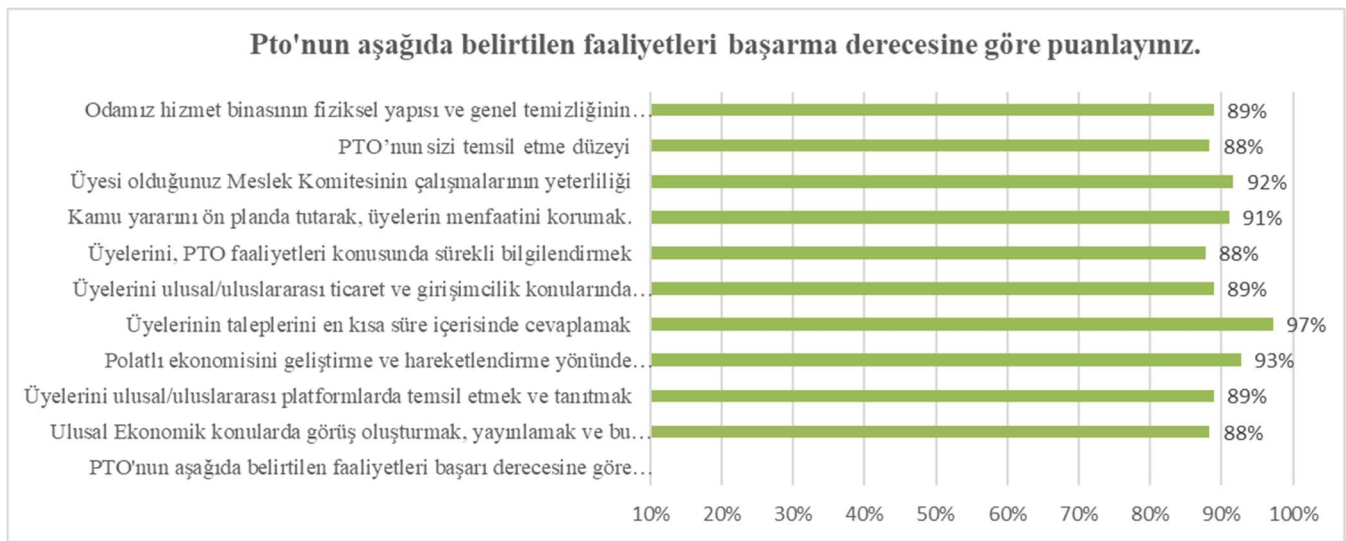
Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO Birimleri ile bu güne kadar yazılı/sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeteneğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; **%47 oranında çok iyi bulunduğu,%36 oranında iyi bulunduğu ,%14 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu %3 oranında herhangi bir işlem de bulunulmadığı bildirilmiştir.**



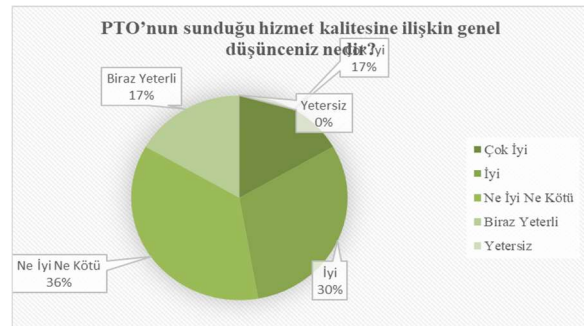
Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; **%33 oranında SMS/E-Posta, %19 oranında Basın/Dergi/Rapor ile,%17 oranında Birebir görüşmeler ve yine %17 oranında Web Sayfası yolu ile,%14 Sosyal Medya yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.**



Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; **%36 oranında SMS/E-Posta,%28 oranında Sosyal Medya,%17 Birebir Görüşmeler,%8 Basın/Dergi/Rapor ve %1 oranında Web sayfası yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.**



Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde;**%97 oranında üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak ,%93 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirmeye yönelik faaliyetler içerisinde olmak ,%92 oranında meslek komite çalışmaları,%91 oranında kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatlerini korumak şeklinde sıralanabilir.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; **%36 oranında ne iyi ne kötü,%30 oranında iyi, %17 oranında çok iyi ve yine %17 oranında biraz yeterli şıklarının işaretlendiği görülmektedir.**

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

Sonuç:

2021 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım ve Aralık) 36 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.