



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2021 YILI ‘BİRİNCİ DÖRT AYLIK ‘
OCAK/ŞUBAT/MART/NİSAN
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

NİSAN, 2020

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1903 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

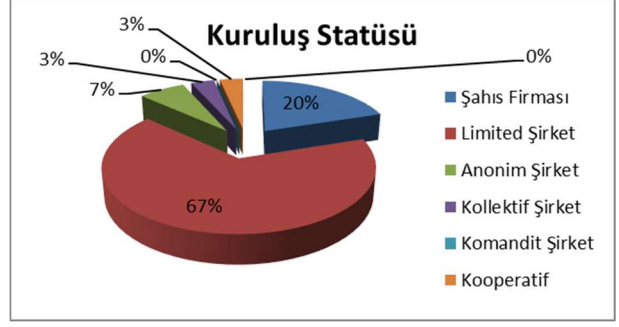
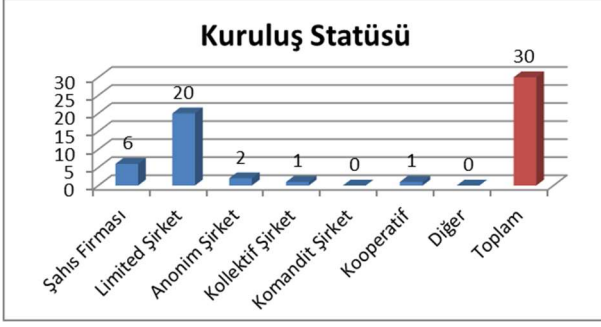
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1901

Anket Uygulanan üye sayısı: 30

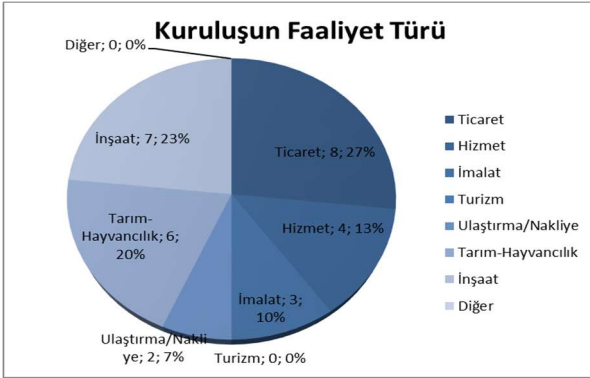
Örneklem Temsil düzeyi : %1,5

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %1,5 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

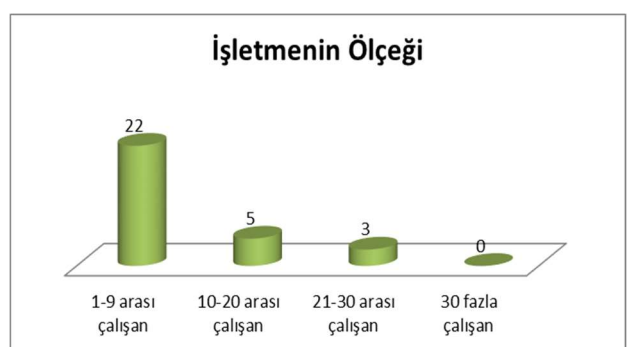
ANALİZ SONUÇLARI



Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 20'si Limited Şirket, 6'sı Şahıs Firması, 2'si Anonim Şirket, 1'i Kooperatif ve 1'i Kollektif Şirkettir. Yüzdelerle ifade edilirse %67'si Limited, %20'si Şahıs, %7'si Anonim Şirket, %3'ü Kooperatif ve yine %3'ü Kollektif Şirkettir.**

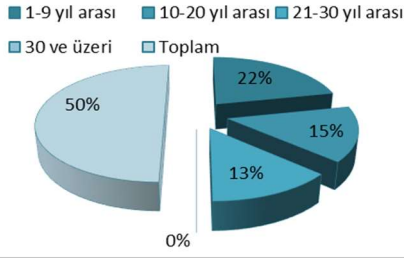


Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%27 oranında Ticaret Sektörüyle uğraşmaktadır bunu %23 oranında İnşaat sektörü ve %20 oranında Tarım-Hayvancılık sektörü takip etmektedir.**

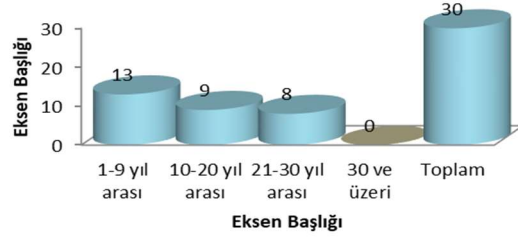


Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 22, 10-20 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 5, 21-30 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 3 olduğu ve 30 'dan fazla işçi çalıştıran işletme sayısının olmadığı görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 1-9 arası çalışan olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran ankete cevap veren 30 üyeden 22 firmaya göz önünde bulundurulduğunda %73'ünü oluşturmaktadır.**

Odaya kaç yıldır üyesiniz

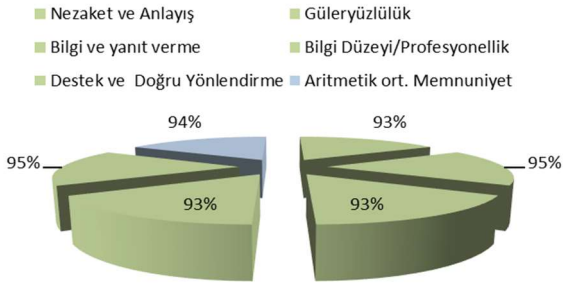


Odaya kaç yıldır üyesiniz



Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 50'si 1-9 arası, % 22'si 10-20 yıl arası ve %15'i 21-30 yıl arası olduğu görülmüştür. Ankete katılan bu firmaların odaya üyelik durumları incelendiğinde 1-9 yıl arasında olan firmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.**

Hizmet memnuniyeti

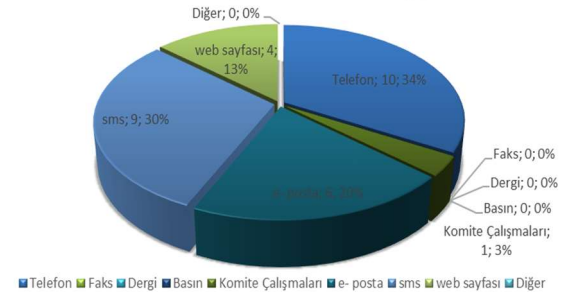


PTO Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Nezaket ve Anlayış	93%	4,67
Güler yüzlülük	95%	4,73
Bilgi ve yanıt verme	93%	4,67
Bilgi Düzeyi/Profesyonellik	93%	4,67
Destek ve Doğru Yönlendirme	95%	4,73
Aritmetik ort. Memnuniyet	94%	4,69

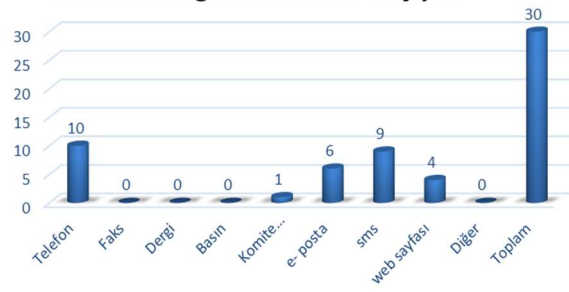
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 30 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;**

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %94'ün üzerindedir.

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

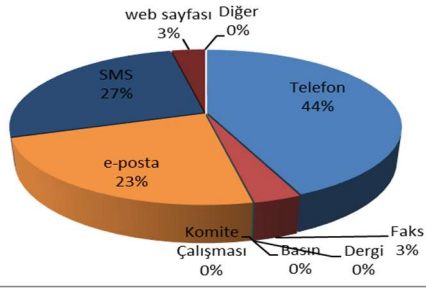


Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

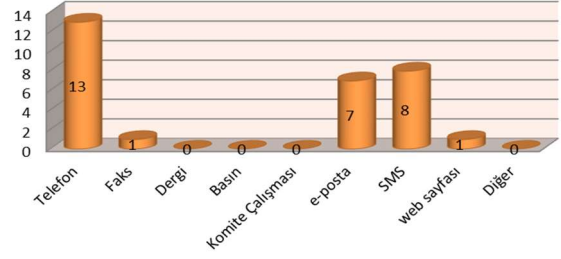


Üyelerimize Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda üyeler tarafından birden fazla şık işaretlenmiş olup; **30 üyeden 9'u sms ,10'u telefon, 6'sı e-posta,4'ü web sitesi,1'i komite çalışmaları yoluyla kendilerine ulaşıldığını belirtmiş ve dergi ,basın, faks ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %34 oranında telefon yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%30 oranla sms bunu takip etmektedir.**

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz

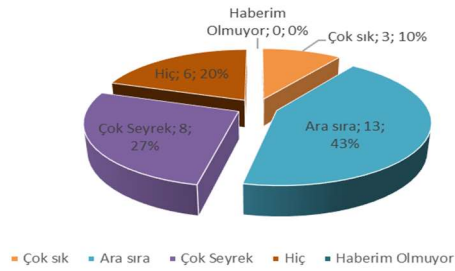


Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz

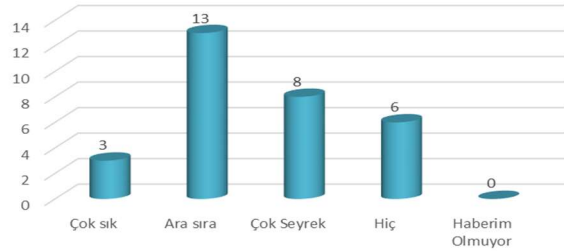


Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **telefon, sms ve e-posta yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Faks, dergi, basın ve komite çalışmaları yolu ile iletişim tercihi olmadığı görülmüştür. **Üyelerimizin telefon, sms ve e-posta yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.**

Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

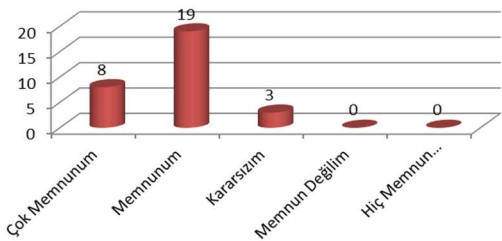


Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

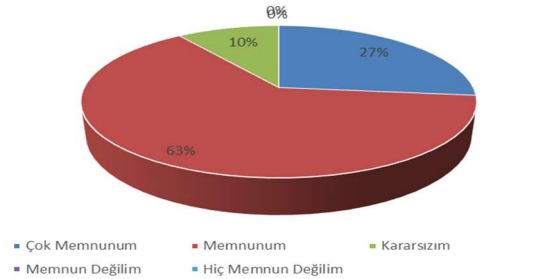


Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin **%10'u çok sık, %43'ü ara sıra, %27'si çok seyrek, %6'sı hiç katılım sağlamadığını belirtmiştir. Odamız faaliyetlerinden haberdar olamayan üyelerimizin olmadığı görülmüştür.**

Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz

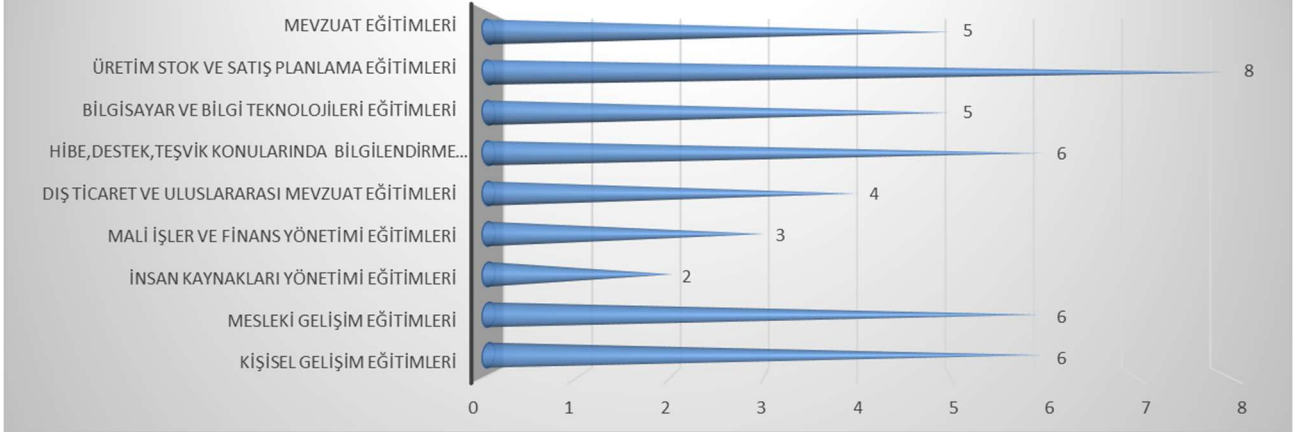


Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



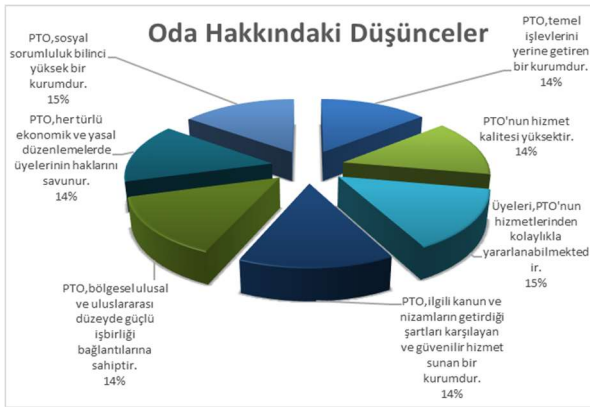
Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; ankete katılım sağlayan 30 üye bu soruya cevap vererek %63'ü memnun, %27'sinin çok memnun, %10'unun kararsız olduğu ve memnun olmayan üyenin ise olmadığı görülmüştür. Odanın üyelere yönelik etkinliklerini artırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz



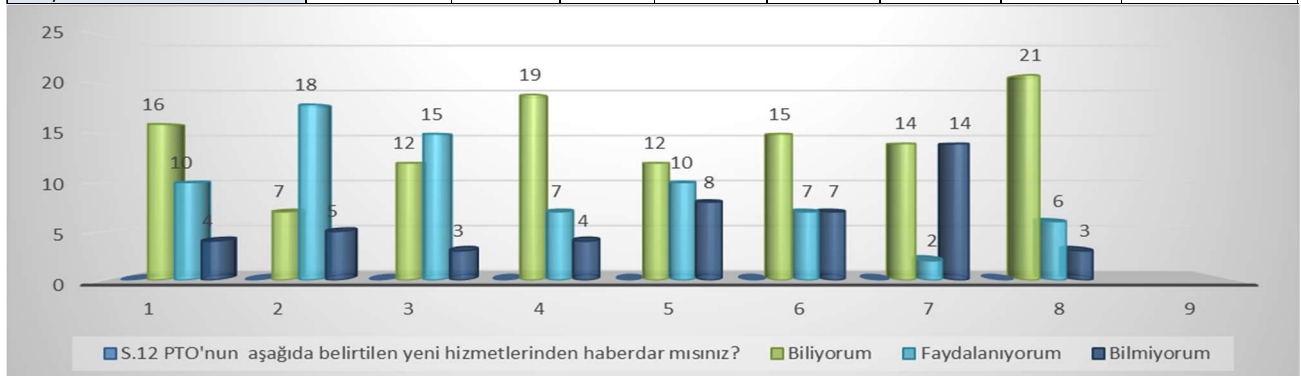
Ankete katılan 30 üyemize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

Sorusu sorulmuş ve 30 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üyelerimizin birden fazla eğitimi işaretlediği görülmüştür. Birinci sırayı Üretim Stok ve Satış Planlama Eğitimleri, ikinci sırayı ise Kişisel Gelişim Eğitimleri, Hibe, Destek, Teşvik Konularında Bilgilendirme Toplantıları, Mesleki Gelişim Eğitimleri takip etmektedir. [Üye Eğitim Talepleri 2022 Eğitim Planı oluşturulurken dikkate alınmalıdır.](#)

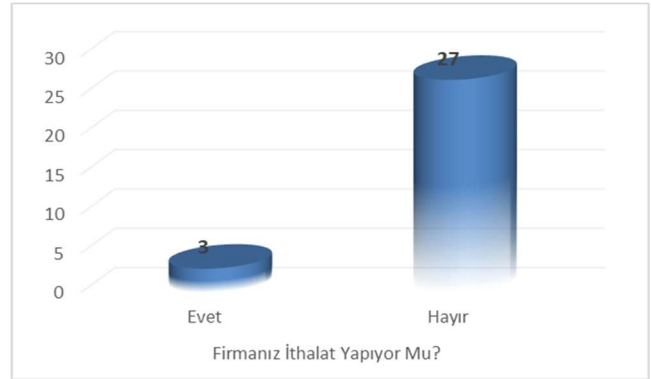
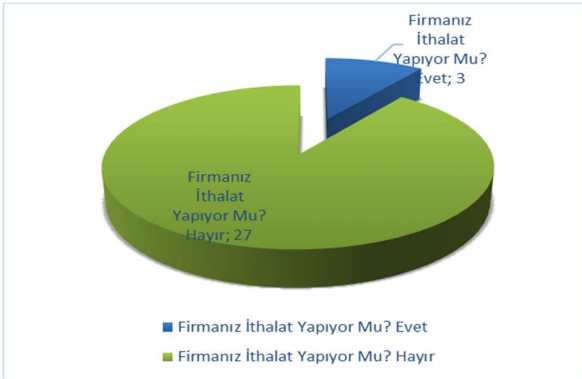


Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş; 30 üyeye yapılan ankette toplamda 100 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunulmuştur. Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %88'in üzerinde Odadan 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	7	12	19	12	15	14	21
Faydalaniyorum	10	18	15	7	10	7	2	6
Bilmiyorum	4	5	3	4	8	7	14	3



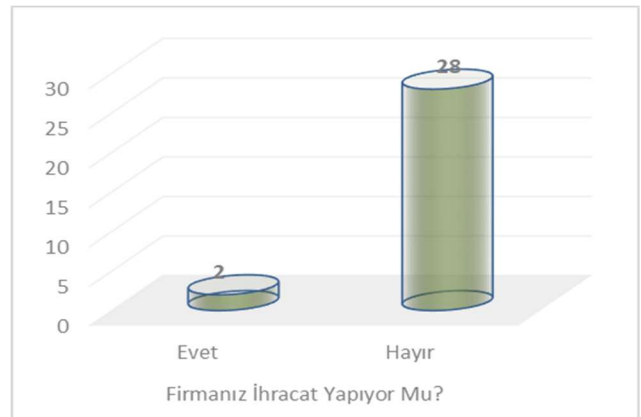
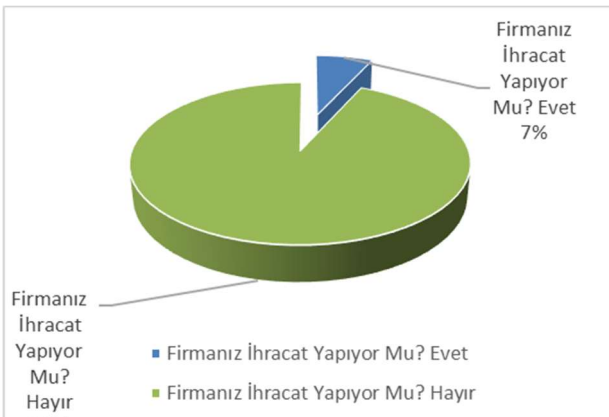
Ankete katılan üyelerimize PTO' nun hizmetlerinden haberdar mısınız? Diye sorulduğunda ;odamız hizmet çeşitlerinden Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru Merkezi, İŞKUR Hizmet Noktası, Online işlemler başta olmak üzere tüm hizmetlerinden üyelerimizin hizmetlerimizi bildiği ve faydalandığı ,hizmetleri bilmeyen üyelerin az olduğu dikkati çekmiş olup ,üyelerin odamız hizmetlerinden haberdar olup bunlardan faydalanmasının üye bilinirliği nezdinde farkındalık oluşturulduğu görülmüştür.



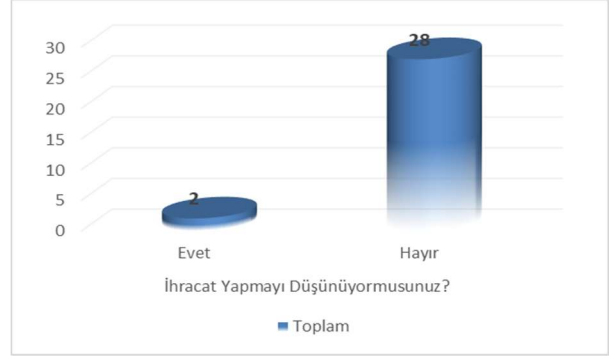
Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 30 kişi yanıtlamış ve 27'si Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyelerimiz Brezilya, İtalya, Vietnam ülkelerinden ithalat yaptıklarını belirtmişlerdir.



Üyelerimize ithalat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş bu soruya 30 üye cevap vererek 3 üye ithalat yapmayı düşündüklerini belirtmişlerdir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda , ankete katılan 30 üye bu soruyu cevaplayarak,22'yi Hayır cevabını verirken 2 kişi Evet' i işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş İngiltere ve Irak olarak belirtilmiştir.



Üyelerimize ihracat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş, ankete katılan 30 firma bu soruya cevap vererek , 28 kişi Hayır'ı ,2'si ise Evet' i işaretlemiştir.

Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda ,üyelerimiz herhangi bir talepte bulunmamıştır.

Sonuç:

2021 yılı birinci dört ayında (Ocak, Şubat, Mart ve Nisan) 30 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 %94'ün üzerindedir.

Değerlendirme;

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