



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2022 YILI “ ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL/EKİM/KASIM/ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

Aralık, 2022

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1994 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

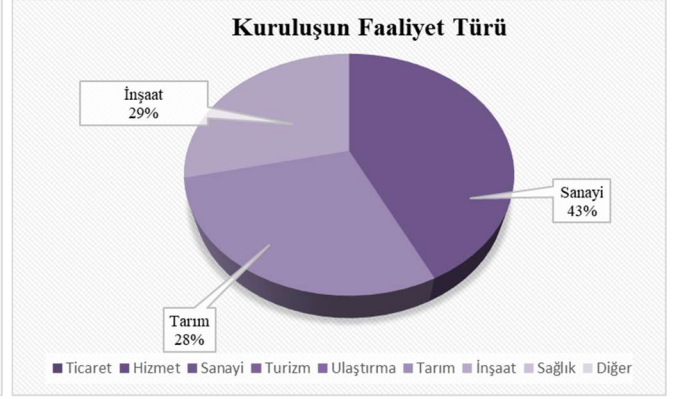
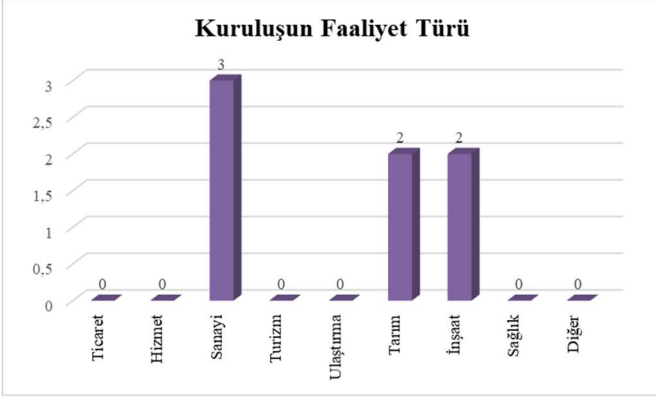
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1994

Anket Uygulanan Üye Sayısı: 8

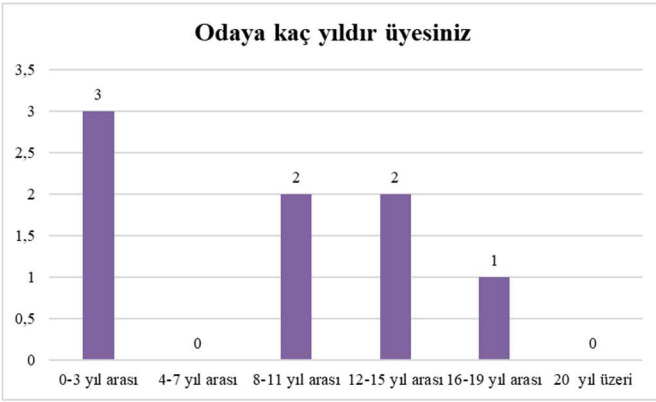
Örneklem Temsil düzeyi : %0.40

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %0.40 olarak gerçekleşmiştir. Oda seçimlerinin gerçekleştirilmesi ve iş yoğunluğu münasebetiyle yeterli çoğunlukta anket çalışması gerçekleştirilemese de düzenlenen anketler için rapor oluşturulmuştur.

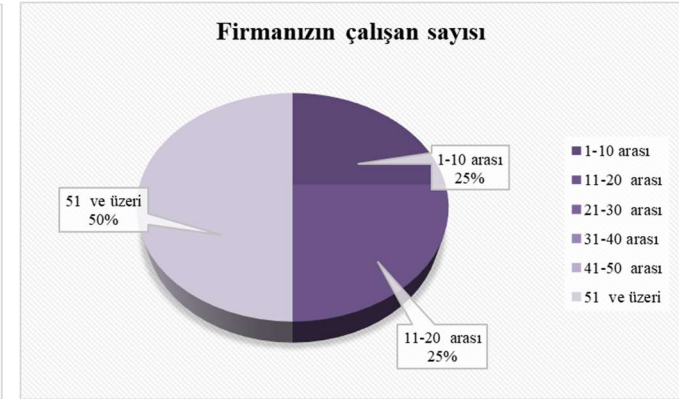
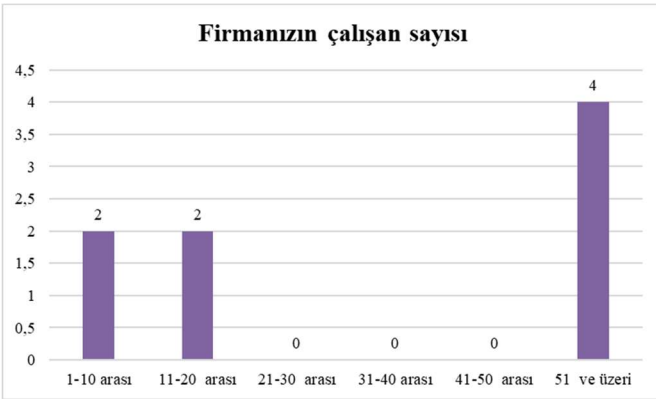
ANALİZ SONUÇLARI



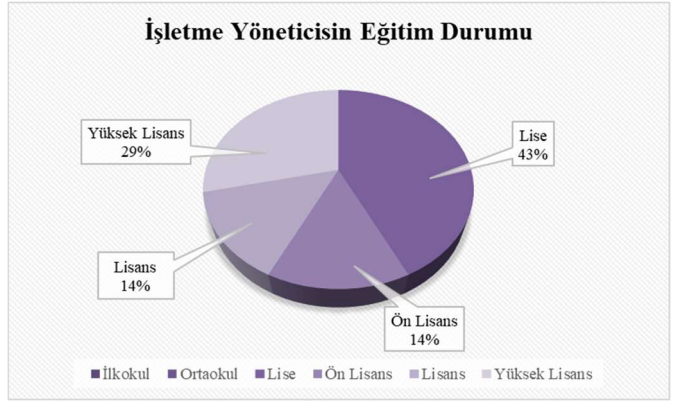
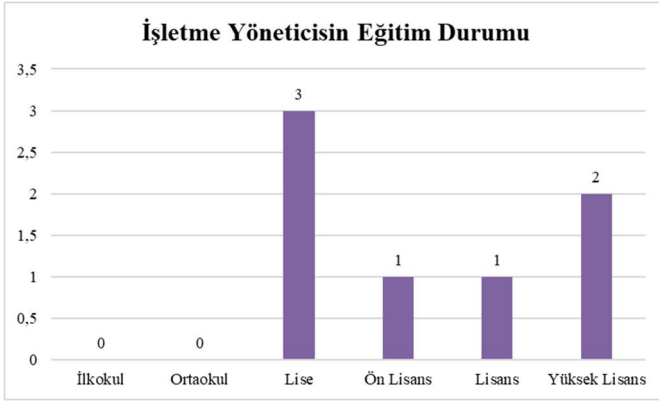
Ankete katılan üyelerin %29 oranla inşaatla, %43 oranla sanayi ile uğraştığı, %28 oranla tarım ile uğraştığı görülmektedir.



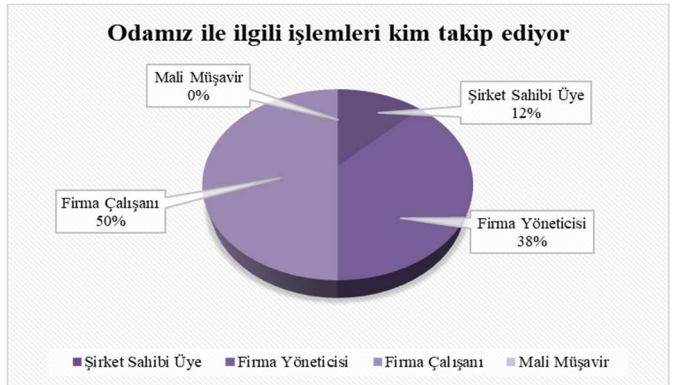
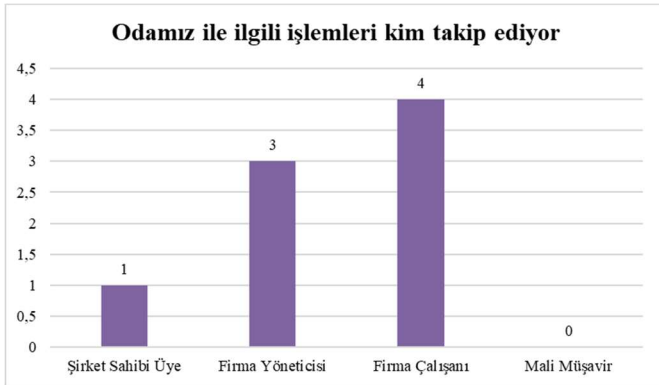
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 25'i 8-11 yıl arası, %37'si 0-3 yıl arası, %13'ü 16-19 yıl arası, son olarak da %25'i 12-15 yıl arası olduğu görülmektedir.



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %25 oranında 11-20 arası, %25 oranında 1-10 arası ve %50 oranında 51 ve üzeri personel çalıştığı görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %43 oranında lise, %14 oranında lisans, %14 oranında ön lisans ve %29 oranında yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %38 oranında firma yöneticisi, %50 oranında firma çalışanı, %12 oranında şirket sahibi üye olduğu görülmektedir.

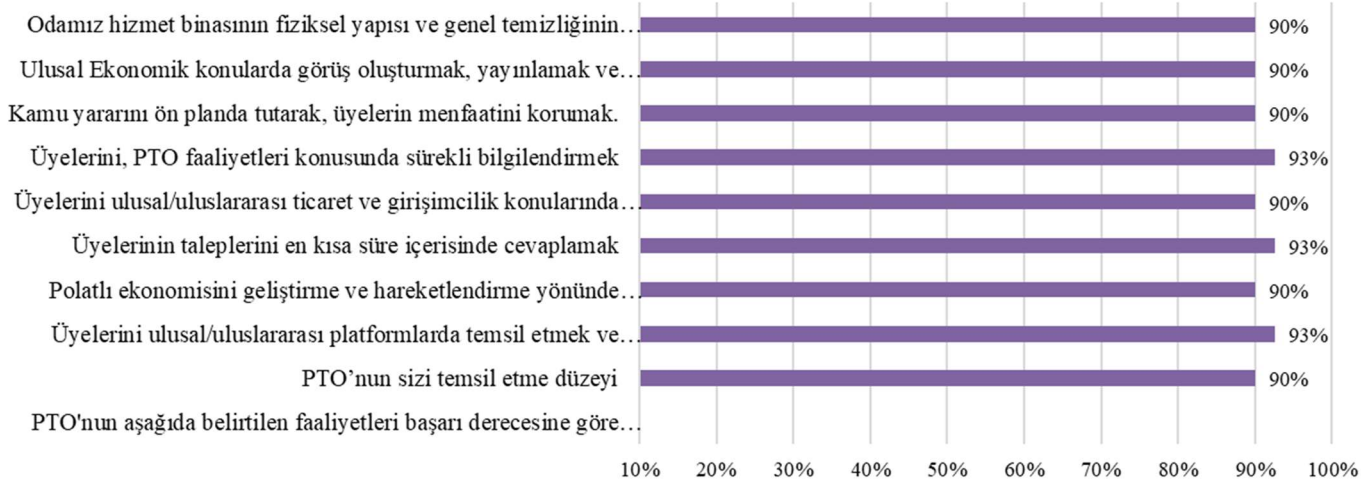


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %50 oranında ara sıra ve %50 oranında sık sık hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.



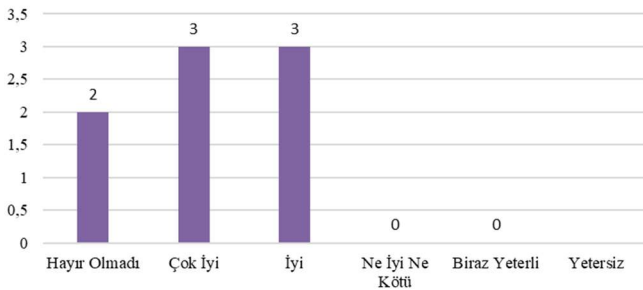
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığınız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %90'ın üzerinde memnuniyet görüldüğü; %90 Meslek Komite Üyeleri,%93 Oda Meclisi,%90 Yönetim Kurulu,%93 Genel Sekreterlik,%90 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %90 Oda Sicil Müdürlüğü, %90 Muhasebe/Satınalma,%93 Akreditasyon/Kalite,%93 Dış Ticaret/Proje, %93 Basın/Bilgi İşlem ve yine %90 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir.

Pto'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarıma derecesine göre puanlayınız.

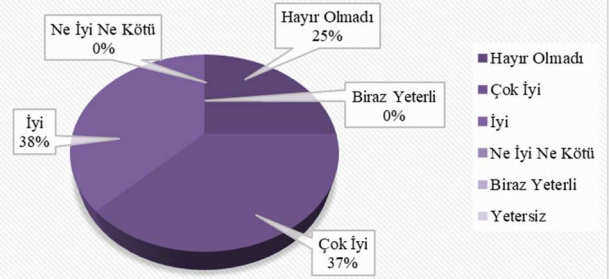


Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarıma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %90 in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %90 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi, Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliği, Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturması, yayınlaması ve bu yönde faaliyetler yapması, Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini koruması, Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmesi, desteklemesi ve teşvik etmesi, Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunması, %93 oranında, , Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmesi, Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplaması, Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmesi ve tanıtması, olarak belirtilmiştir.

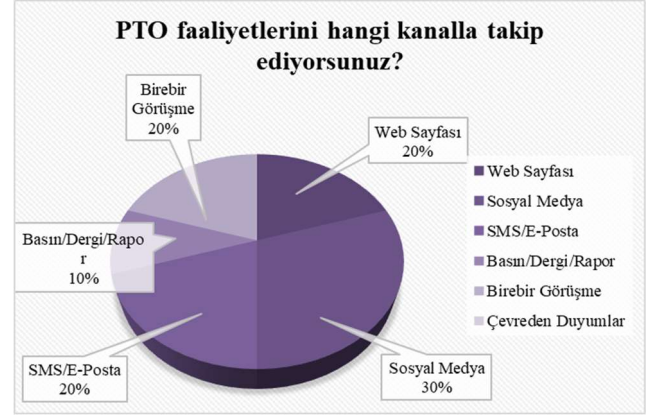
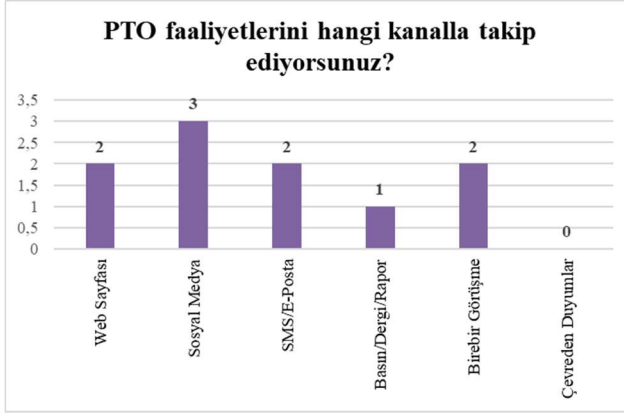
PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?



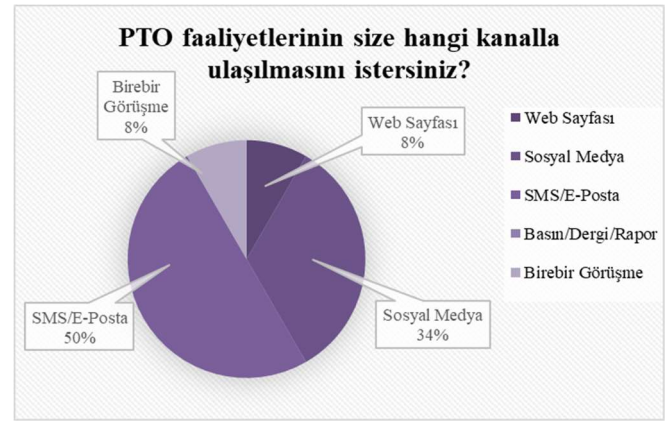
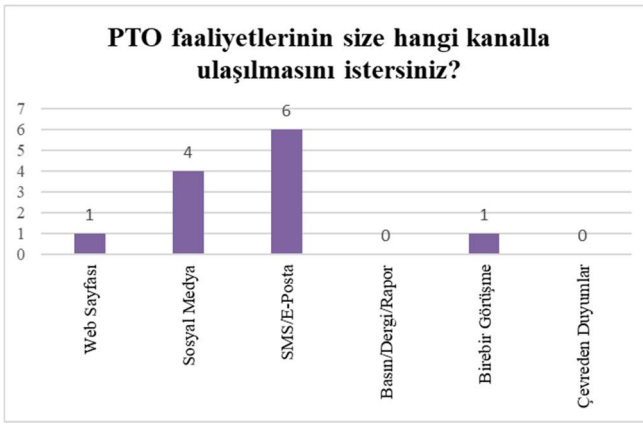
PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?



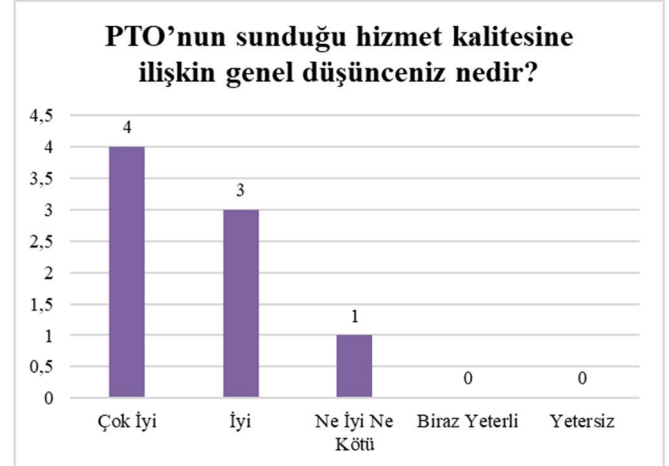
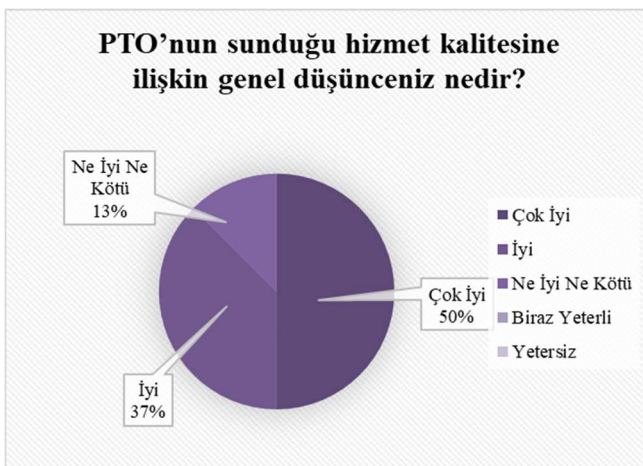
Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO Birimleri ile bu güne kadar yazılı/sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeteneğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %37 oranında çok iyi bulunduğu,%38 oranında iyi bulunduğu ,%0 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu bildirilmiş,%25 oranında ise herhangi işlem yapılmadığı belirtilmiştir.



Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %20 oranında SMS/E-Posta,%30 oranında Sosyal Medya,%10 Basın/Dergi/Rapor, %20 oranında web sayfası ve %20 oranında Birebir Görüşme yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.



Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %50 oranında SMS/E-Posta, %34 oranında Sosyal Medya ile ve %8 oranında Web Sayfası yolu ile ve son olarak da % 8 oranında Birebir Görüşme yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %37 oranında iyi, %50 oranında çok iyi ve %13 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 üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım ve Aralık) 8 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 %90'ın üzerindedir.

Değerlendirme;

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