



**POLATLI TİCARET
ODASI**



2022 YILI

**ÜYE İHTİYAÇ-BEKLENTİ ANKETLERİ
SONUÇ RAPORU**

Aralık,2022

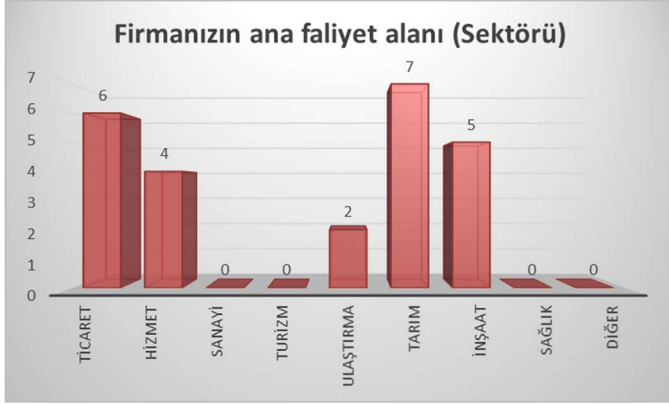
GİRİŞ

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 İHTİYAÇ-BEKLENTİ ANKETİ uygulanmış, sonuçları TOBB Akreditasyon Sistemi maddeleri üzerinden öneri ve iyileştirme sistemine dahil edilmesi üzerinden raporlanmıştır.

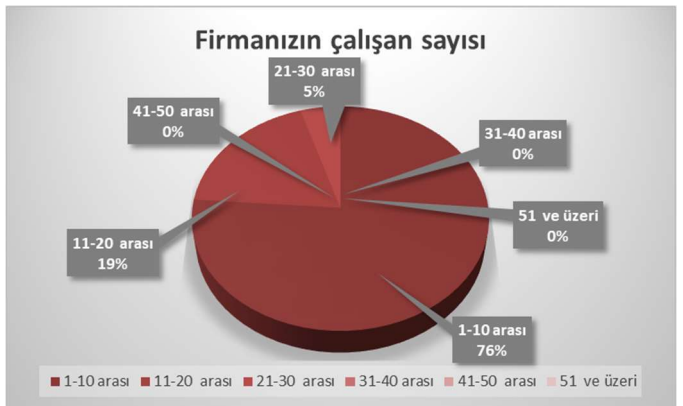
ANALİZ SONUÇLARI



Ankete katılan üyelere "Firmanızın Ana Faaliyet Alanı(Sektörü) nedir diye sorulduğunda; %29 oranında tarımla, %25 oranında ticaretle, %21 oranında inşaatla,%17 oranında hizmetle ve %8 oranında ulaştırma ile faaliyet gösterdiklerini belirtmişlerdir.

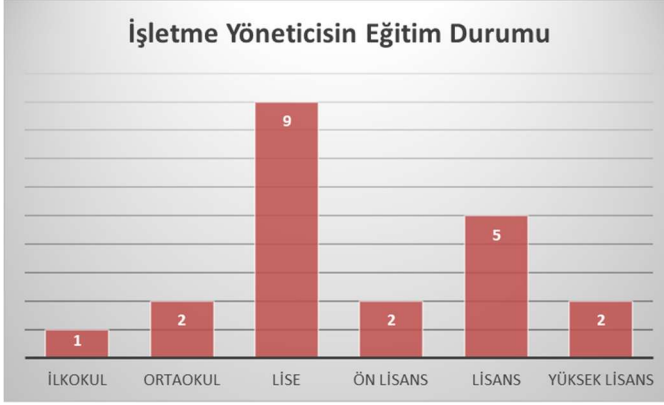


Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %19'u 0-3 yıl arası, %19'u 4-7 yıl arası, %24'ü 8-11 yıl arası, %5'i 12-15 yıl arası %9'u 16-19 yıl arası ve %24'ü 20 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

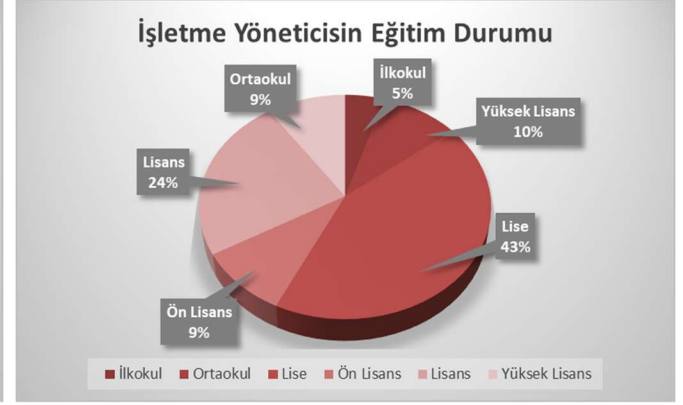


Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %76 oranında 1-10 arası, %19 oranında 11-20 arası, %5 oranında 21-30 arası çalışan olduğu, 31-40 arası, 41-50 arası ve 51 ve üzeri çalışan bulunmadığı görülmektedir.

İşletme Yöneticisinin Eğitim Durumu

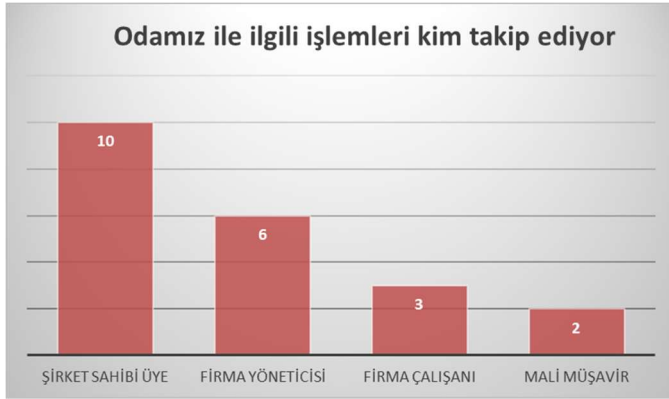


İşletme Yöneticisinin Eğitim Durumu



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %5 oranında, %9 oranında ortaokul, %43 oranında lise, %24 oranında lisans, %9 oranında ön lisans ve %10 oranında yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.

Odamız ile ilgili işlemleri kim takip ediyor



Odamız ile ilgili işlemleri kim takip ediyor



Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %29 oranında firma yöneticisi, %14 oranında firma çalışanı, %48 oranında şirket sahibi üye ve %9 oranında mali müşavir olduğu görülmektedir.

Odamızdan ne sıklıkta hizmet almaktasınız



Odamızdan ne sıklıkta hizmet almaktasınız



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

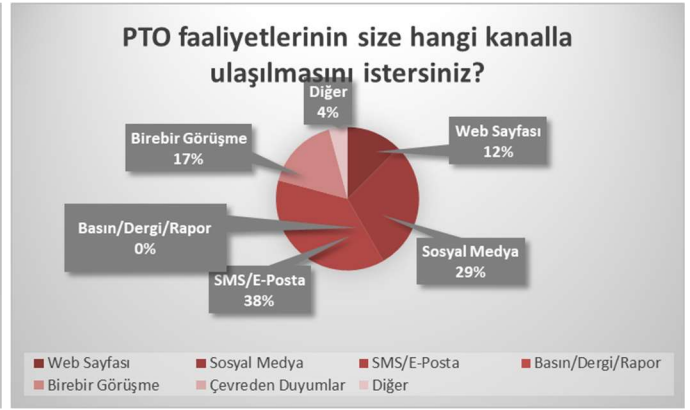
Odamızdan Aldığınız Hizmeti Memnuniyetiniz Açısından Sınıflandırmısınız



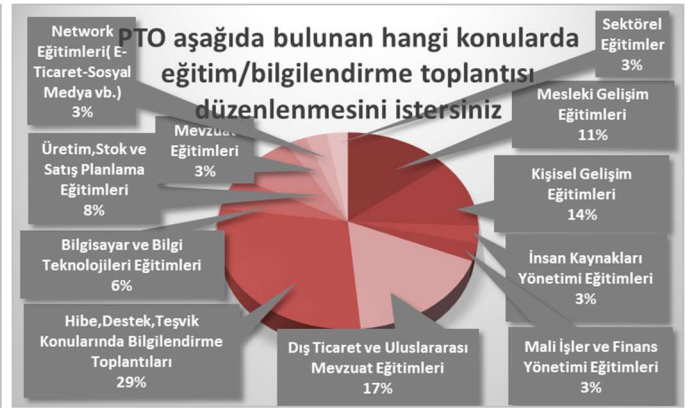
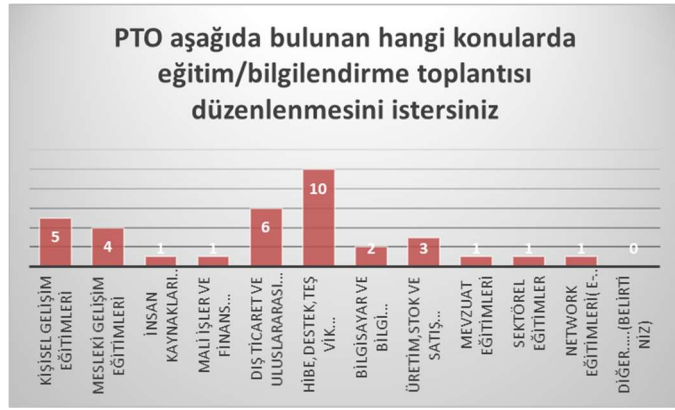
Odamızdan Aldığınız Hizmeti Memnuniyetiniz Açısından Sınıflandırmısınız



Ankete katılım sağlayan firmalara, Odamızdan aldığınız hizmeti memnuniyetiniz açısından sınıflandırınız; diye sorulduğunda %76 oranında çok iyi, %14 oranında iyi ve %10 oranında ne iyi ne kötü olduğu belirtilmiş olup, bira yeterli ve yetersiz bulunduğu belirtilmemiştir.



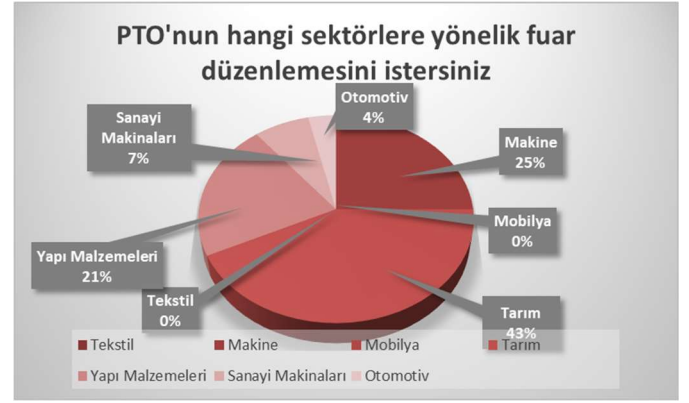
Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %38 oranında SMS/E-Posta, %29 oranında Sosyal Medya, %12 oranında Web Sayfası, %17 oranında Birebir Görüşme ve %4 oranında diğer seçeneğini belirtmişlerdir.



Polatlı Ticaret Odasında hangi konularda eğitim/bilgilendirme toplantısı düzenlenmesini istersiniz diye sorulduğunda; %29 oranında Hibe, Destek, Teşvik Bilgilendirme Toplantıları, %17 oranında Dış Ticaret ve Uluslararası İlişkiler Eğitimleri, %14 oranında Kişisel Gelişim Eğitimleri, %11 oranında Mesleki Gelişim Eğitimleri, %8 oranında Üretim, Stok ve Satış Planlama Eğitimleri, %6 oranında Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri Eğitimi, %3 oranında İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimleri ve yine aynı oranla Network Eğitimleri, Mevzuat Eğitimleri, Mali İşler ve Finans Yönetimi Eğitimi ve son olarak da Sektörel Eğitimlerin düzenlenmesi talep edilmiştir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize; Odamızın hangi ülke pazarlarına fuar düzenlenmesini istersiniz diye sorulduğunda; %40 oranında AB Ülkelerine, %36 oranında Asya Ülkelerine, %12 oranında Uzakdoğu Ülkelerine, %8 oranında Ortadoğu ülkelerine ve son olarak da %4 oranında Afrika ülkelerine fuar düzenlenmesi yönünde talep bildirilmiştir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, Odamızın hangi sektörlere yönelik fuar düzenlemesini istersiniz diye sorulduğunda; %43 oranında Tarım, %25 oranında Makine, %21 oranında Yapı Malzemeleri, %7 oranında Sanayi Makinaları, %4 oranında Otomotiv olduğu belirtilerek, Mobilya ve Tekstil sektörlerine düzenlenmesi yönünde talep olmadığı görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize hangi sektörlere yönelik araştırma raporu düzenlenmesini istersiniz diye sorulduğunda; %42 oranında Tarım, %19 oranında Yapı Malzemeleri ve yine %19 oranında Makine, %8 oranında Sanayi Makineleri ve yine %8 oranında Mobilya, %4 oranında Otomotiv olduğu belirtilmiştir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize sektörünüzün acil çözüm bekleyen sorunları nelerdir diye sorulduğunda; %50 oranında Olağanüstü şartlar ve genel ekonomik durumların olumsuz etkisi, %22 oranında Sektörde haksız rekabetin ve kayıt dışılığın olması, %14 oranında Sektörde sabit ve hammadde maliyetlerinin yüksek olması, %8 oranında Pazar, müşteri bulmanın zor olması, %3 oranında Teknolojik ve iş dünyasında yaşanan gelişmelere uyum sağlanamaması ve yine %3 oranında Dış ticaret politikalarının iç pazar gelişimi ve kazancına zarar vermesi olarak belirtilmiştir.

İşletmenizin yaşadığı sorunlar nelerdir



İşletmenizin yaşadığı sorunlar nelerdir



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, işletmenizin yaşadığı sorunlar nelerdir diye sorulduğunda; %50 oranında Yatırım, iş geliştirme ve yeni pazarlar için risk alınmaması, %27 oranında Nitelikli personel bulmanın zor olması, %9 oranında Satışların düşük, ürün/hizmet talebinin giderek azalması, %6 oranında Kaliteli mal ve hizmet alınabilecek güvenilir tedarikçi bulunamaması ve yine aynı oran ile Nakit akış dengesinin bozulması ve taahhütlerin karşılanamaması son olarak da %2 oranında Resmi kurumlarda yapılması gereken işlerin sonuçlandırılmasında zorlanıldığı belirtilmiştir.

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

Sonuç:

2022 yılı içerisinde gerçekleştirilen üye ihtiyaç beklenti anketleri doğrultusunda hazırlanan analiz sonuçları bu raporda yer almaktadır.

Odanın gerçekleştireceği faaliyetlerde ve uygulayacağı aksiyonlarda bu rapor göz önünde bulundurulmalıdır.

Değerlendirme:

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