



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2023 YILI “ ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL, EKİM, KASIM VE ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

Aralık,2023

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 20132 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

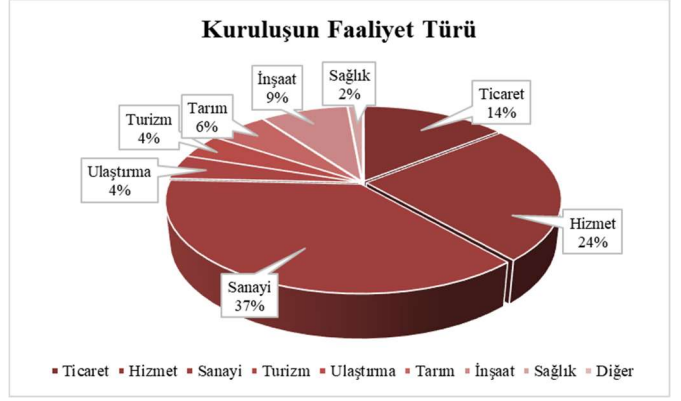
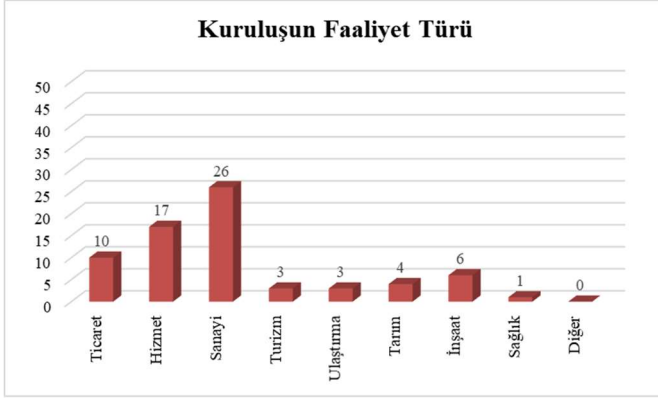
Hedef Kitle Büyüklüğü: 2132

Anket Uygulanan Üye Sayısı: 70

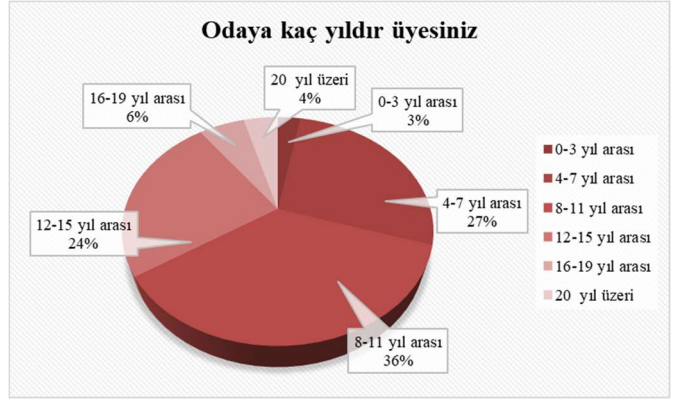
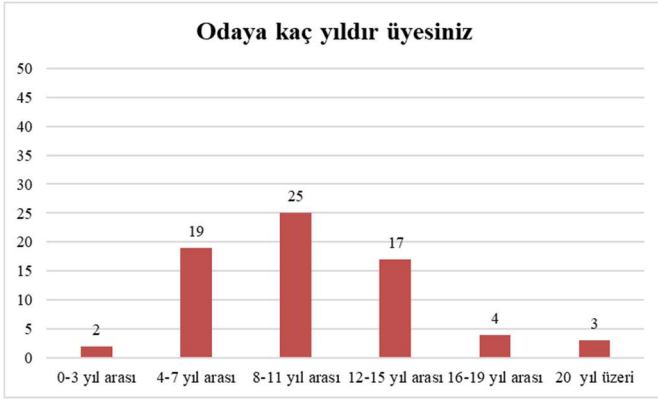
Örneklem Temsil düzeyi : %3,28

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %3,28 olarak gerçekleşmiştir. Anketler üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

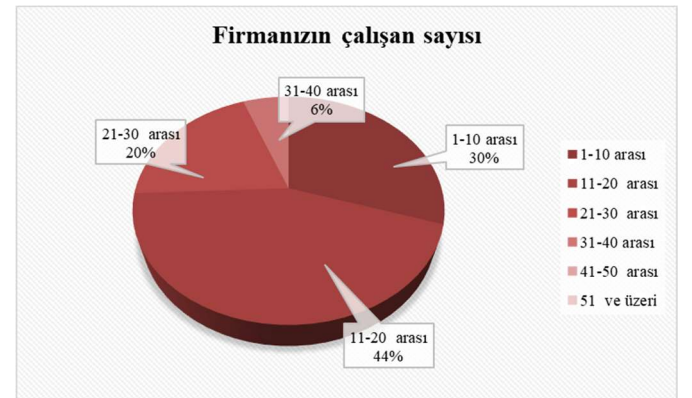
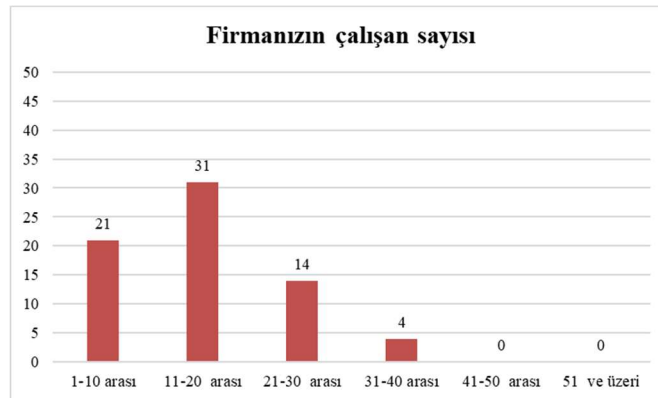
ANALİZ SONUÇLARI



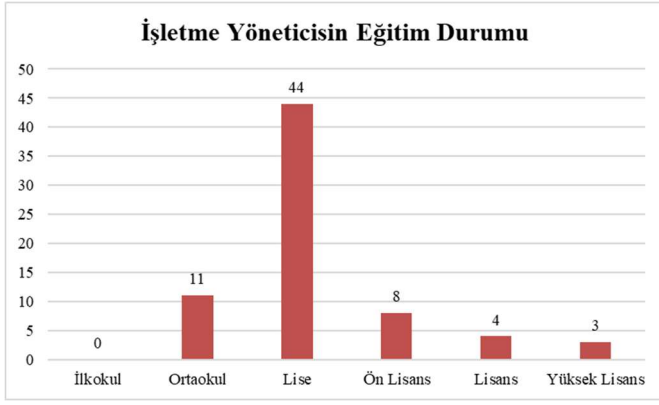
Ankete katılan üyelerin %37 oranında Sanayi, %24 oranında Hizmet, %14 oranında Ticaret, %9 oranında İnşaat, %6 oranında Tarım, %4 Turizm ve yine %4 oranında Ulaştırma ve son olarak da %2 oranında Sağlık Sektöründe yer aldığı görülmektedir.



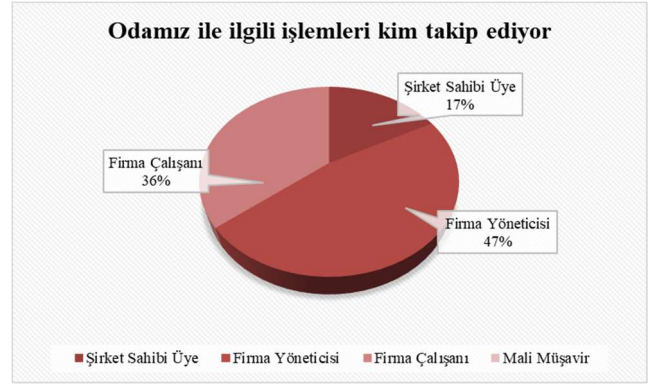
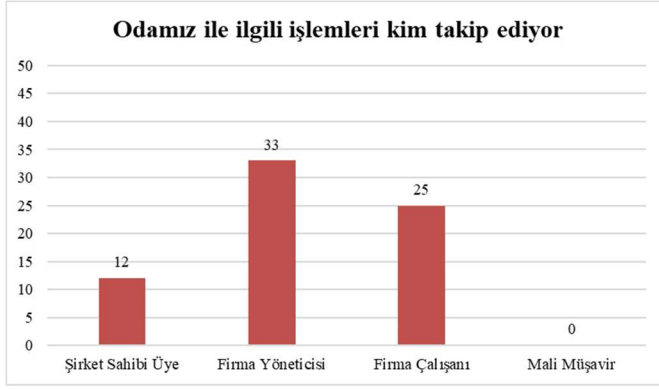
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %36'sı 8-11 yıl arası, %27'si 4-7 yıl arası, %24'ü 12-15 yıl arası, %6'sı 16-19 yıl arası, %4'ü 20 yıl ve üzeri son olarak da %3'ü 0-3 yıl arası odaya üye oldukları görülmüştür.



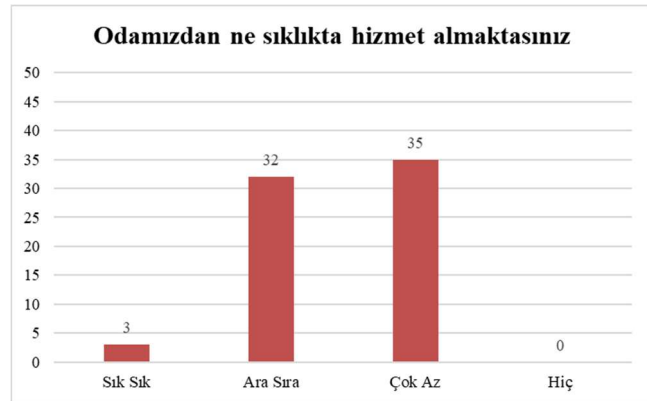
Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %44 oranında 11-20 arası, %30 oranında 1-10 arası, %20 oranında 21-30 arası ve son olarak da %6 oranında 31-40 arası personel çalıştırdığı görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %63 oranında lise, %16 oranında ortaokul, %11 oranında ön lisans, %16 oranında lisans ve son olarak da %4 oranında ortaokul mezunu olduğu görülmüştür.

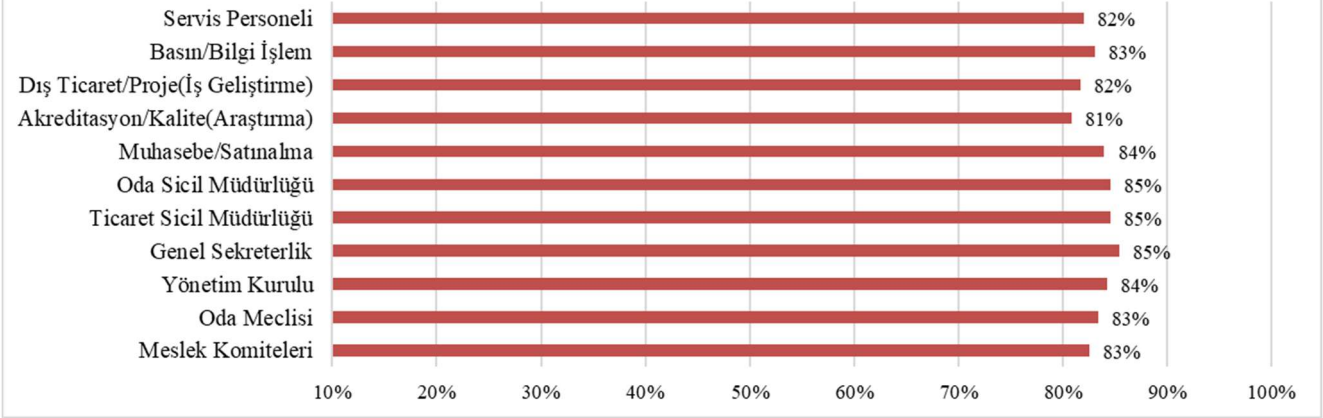


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %47 oranında firma yöneticisi, %36 oranında firma çalışanı ve %17 oranında şirket sahibi üyenin işlemleri gerçekleştirdiği görülmektedir.



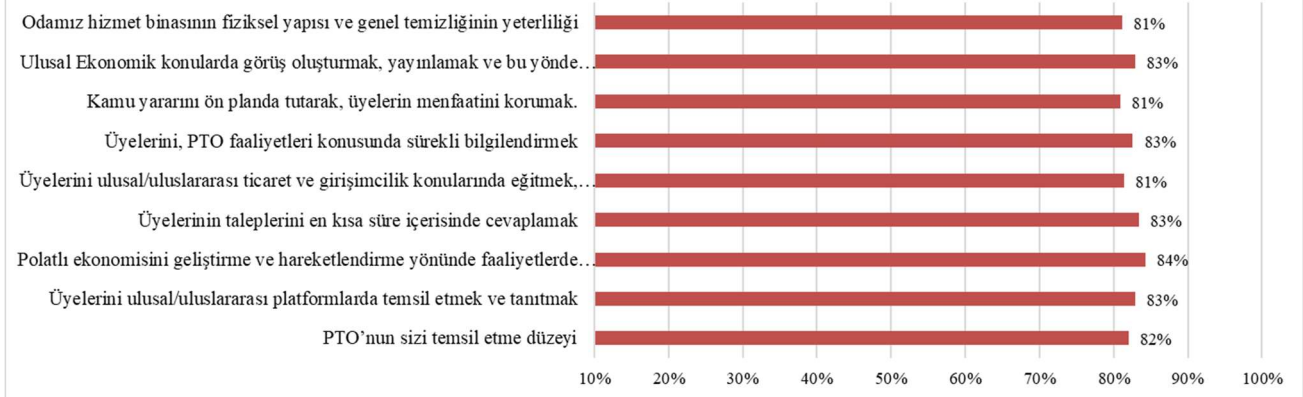
Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %50 oranında çok az ve %46 oranında ara sıra ve %4 oranında sık sık hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.

Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Görüşleriniz



Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığınız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %80'nin üzerinde memnuniyet görüldüğü; %83 Meslek Komite Üyeleri,%83 Oda Meclisi,%84 Yönetim Kurulu,%85 Genel Sekreterlik,%85 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %85 Oda Sicil Müdürlüğü, %84 Muhasebe/Satınalma,%81 Akreditasyon/Kalite,%82 Dış Ticaret/Proje, %83 Basın/Bilgi İşlem ve yine %82 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise %83,36 olduğu görülmüştür.**

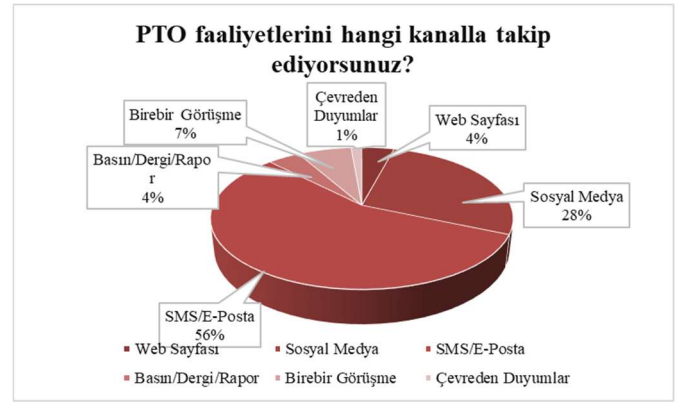
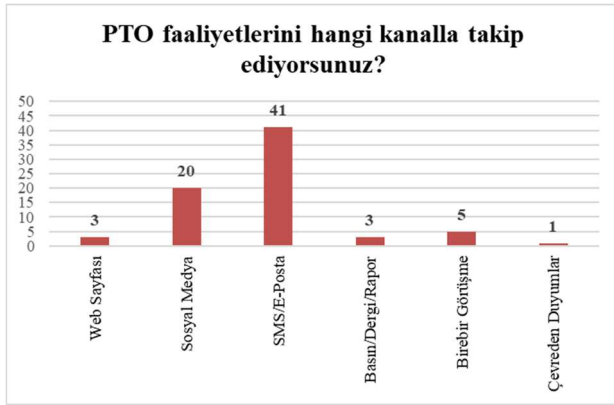
Pto'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecesine göre puanlayınız.



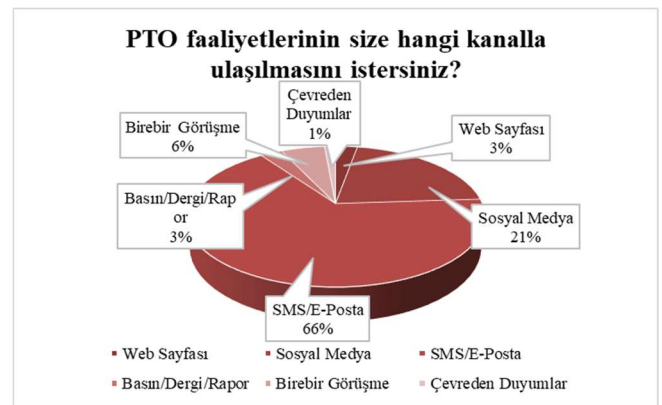
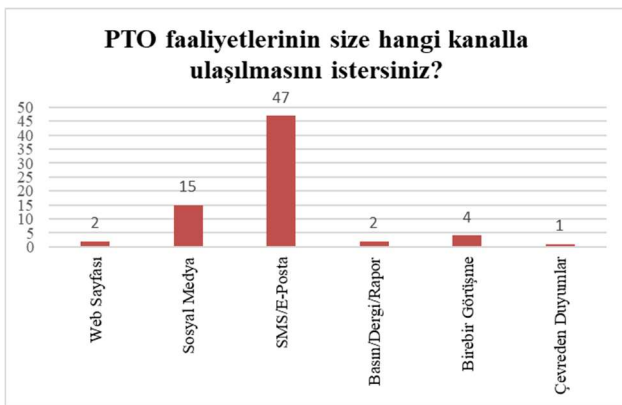
Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %81 in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %82 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi,%83 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmek ve tanıtmak, %84 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunmak, %83 oranında Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak, %81 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmek, desteklemek ve teşvik etmek, %83 oranında Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmek, %81 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini korumak, %83 oranında Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturmak, yayınlamak ve bu yönde faaliyetler yapmak ve son olarak da %81 oranında Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliğinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise 82.3 olduğu görülmüştür.**



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; %36 oranında çok iyi bulunduğu,%63 oranında iyi bulunduğu ,%1 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu bildirilmiş,%2 oranında ise herhangi işlem yapılmadığı belirtilmiştir.



Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %56 oranında SMS/E-Posta,%28 oranında Sosyal Medya,%4 Basın/Dergi/Rapor, %4 oranında web sayfası, %7 oranında Birebir Görüşme yolu ile ve son olarak da %1 Çevreden Duyumlar ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.



Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %66 oranında SMS/E-Posta, %21 oranında Sosyal Medya, %6 oranında Birebir Görüşme, %3 Oranında Web Sayfası ve %3 Basın/Dergi/Rapor yolu ile son olarak da %1 Çevreden Duyumlar ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %70 oranında iyi, %30 oranında çok iyi olarak belirtilmiştir.

Üyelerimize Daha iyi hizmet sunulması için varsa görüş ve önerileriniz belirtiniz denildiğinde herhangi bir talepler belirtilmemiştir.

Sonuç:

2023 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım ve Aralık) 70 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 %91'in üzerindedir.

Değerlendirme;

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