



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2023 YILI “ BİRİNCİ DÖRT AYLIK ”
OCAK, ŞUBAT, MART VE NİSAN
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

Nisan,2023

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 2012 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 Sistemini yürütmektedir. 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

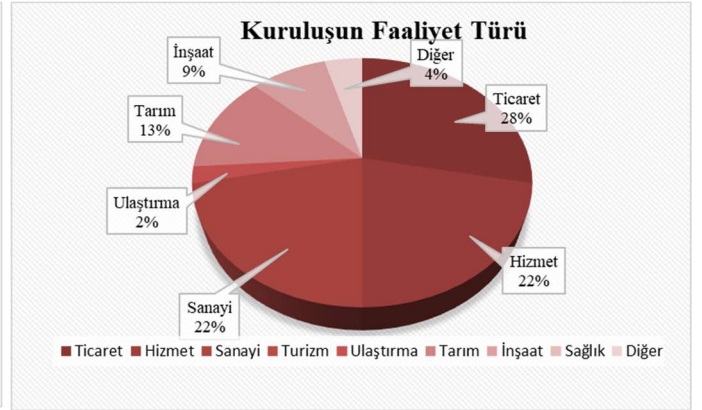
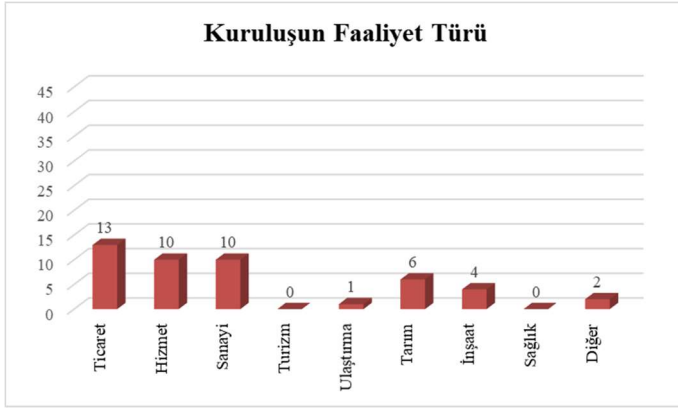
Hedef Kitle Büyüklüğü: 2012

Anket Uygulanan Üye Sayısı: 43

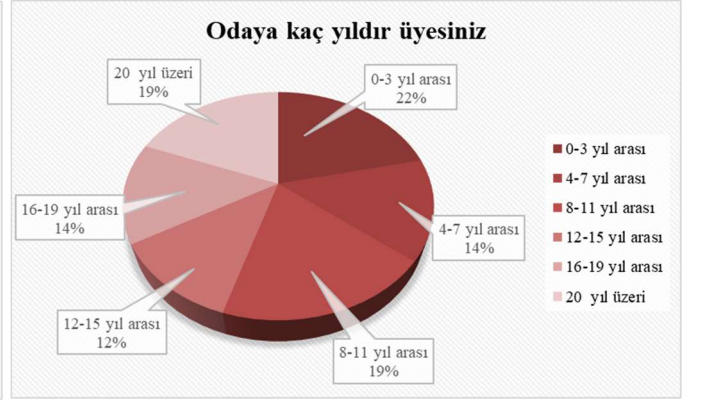
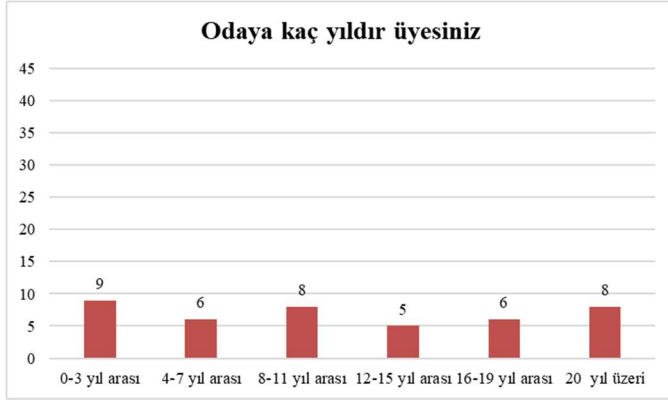
Örneklem Temsil düzeyi : %2.1

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2.1 olarak gerçekleşmiştir. Oda seçimlerinin gerçekleştirilmesi ve iş yoğunluğu münasebetiyle yeterli çoğunlukta anket çalışması gerçekleştirilemeye de düzenlenen anketler için rapor oluşturulmuştur.

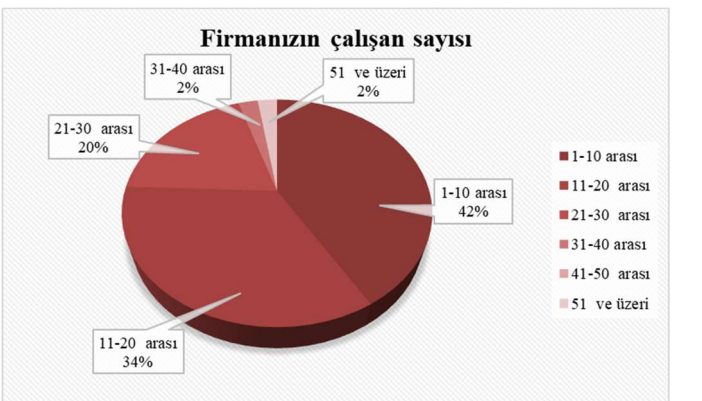
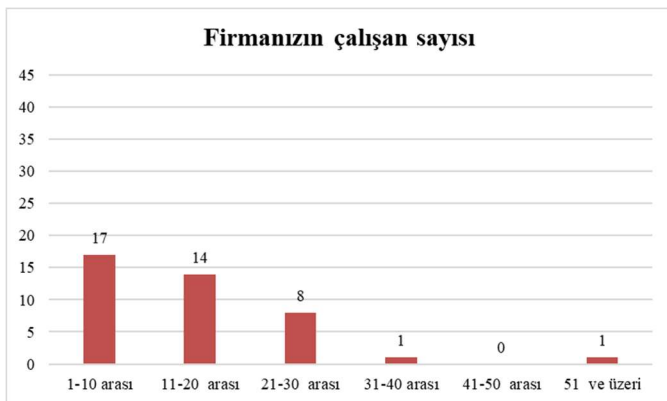
ANALİZ SONUÇLARI



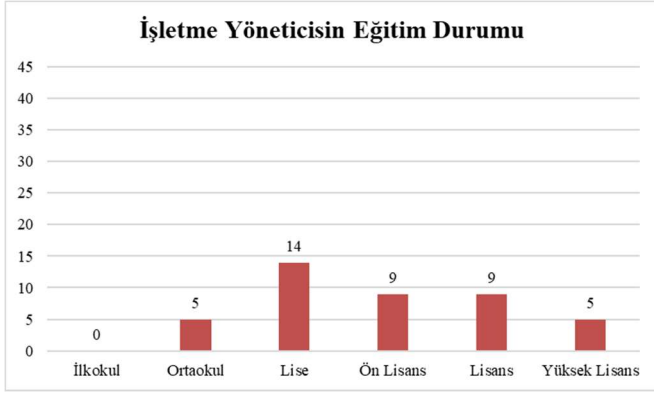
Ankete katılan üyelere firmalarının faaliyet gösterdikleri sektörleri sorulduğunda; %28 oranla ticaret sektöründe, %22'ser oranla hizmet ve sanayi sektöründe, %13'ü tarım sektöründe,%9'u inşaat sektöründe, %2'si ulaştırma sektöründe yer aldığı ve %4'ünün ise diğer sektörlerde uğraştığı görülmektedir.



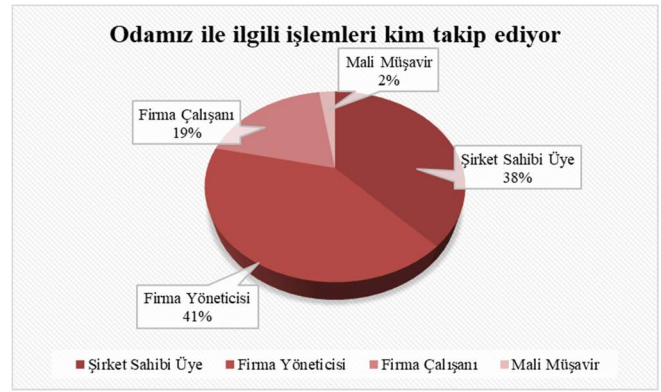
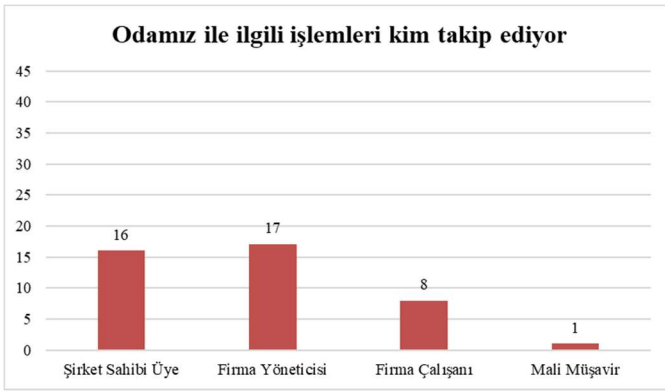
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 22'si 0-3 yıl arası,%19'u 20 yıl ve üzeri yine %19'u 8-11 yıl arası, %14'ü 4-7 yıl arası yine %14'ü 16-19 yıl arası ve son olarak %12'si 12-15 yıl arası odamıza üye oldukları görülmüştür.



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %42 oranında 1-10 arası,%34 oranında 11-20 arası,%20 oranında 21-30 arası ve %2 oranında 31-40 arası yine %2 oranla 51 ve üzeri personel çalıştırdığı görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %33 oranında lise, %22 oranında ön lisans, %21 oranında lisans ve %12 oranında yüksek lisans yine %12 oranında ortaokul mezunu olduğu görülmüştür.

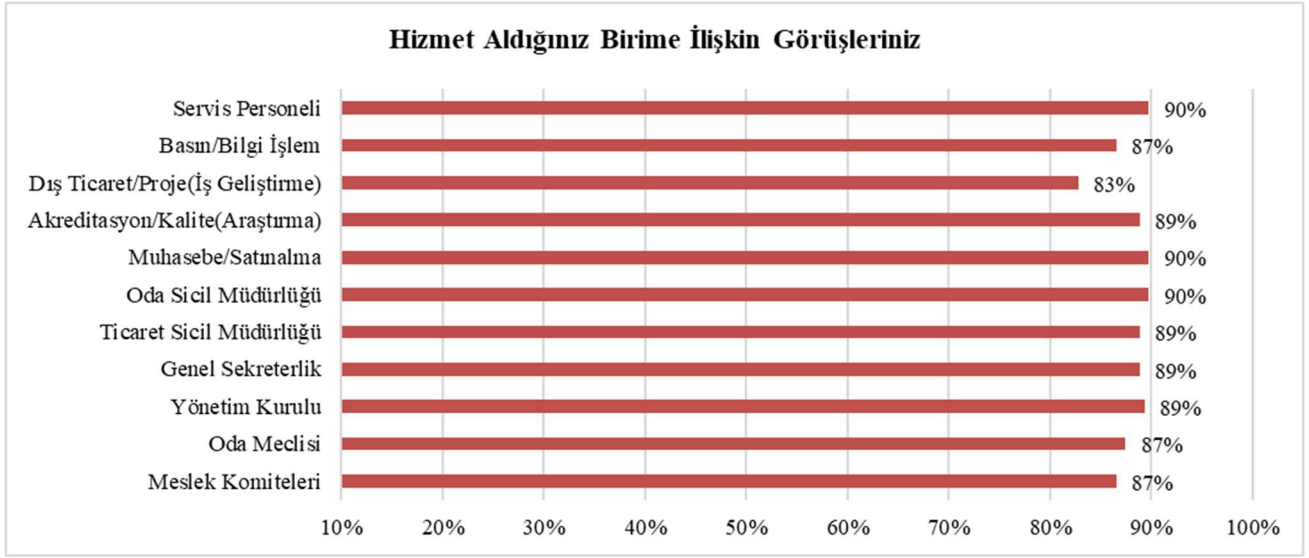


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %41 oranında firma yöneticisi, %38 oranında şirket sahibi üye, %19 firma çalışanı ve %2 mali müşavirin firma ile alakalı işlemleri takip ettiği görülmüştür.



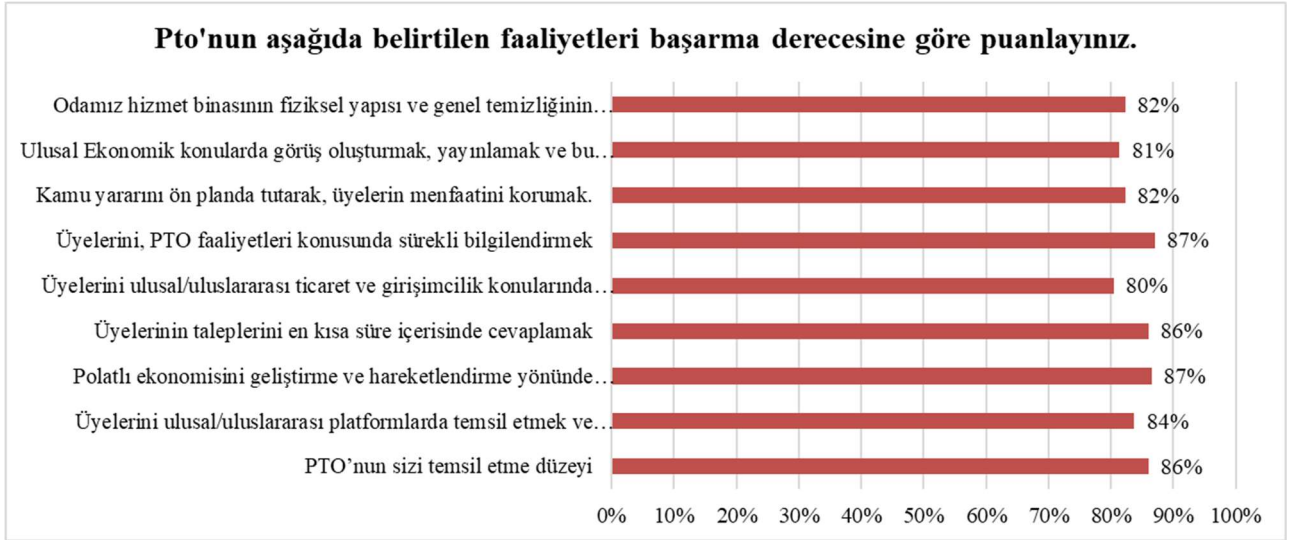
Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %53 oranında ara sıra, %28 oranında çok az ve %19 oranında sık sık hizmet aldıklarını belirtmişlerdir.

Hizmet Aldığımız Birime İlişkin Görüşleriniz



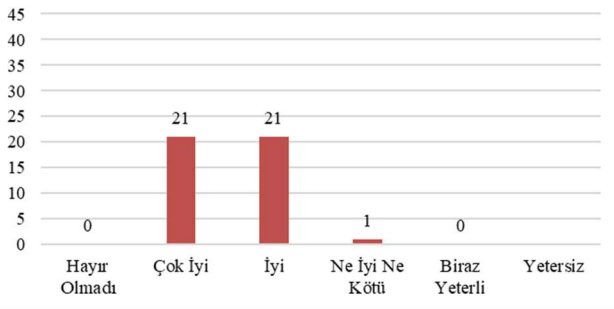
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığımız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %83'ün üzerinde memnuniyet görüldüğü; %87 Meslek Komite Üyeleri,%87 Oda Meclisi,%89 Yönetim Kurulu,%89 Genel Sekreterlik,%89 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %90 Oda Sicil Müdürlüğü, %90 Muhasebe/Satınalma,%89 Akreditasyon/Kalite, %83 Dış Ticaret/Proje, %87 Basın/Bilgi İşlem ve son olarak %90 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise %88.18 olduğu görülmüştür.**

Pto'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecesine göre puanlayınız.

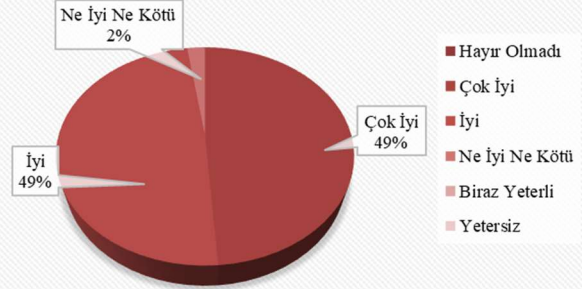


Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %80 nin üzerinde memnuniyet görüldüğü; %86 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi,%84 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmek ve tanıtmak, %87 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunmak, %86 oranında Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak, %80 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmek, desteklemek ve teşvik etmek, %87 oranında Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmek, %82 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini korumak, %81 oranında Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturmak, yayınlamak ve bu yönde faaliyetler yapmak ve son olarak da %82 oranında Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliğinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise 83.88 olduğu görülmüştür.**

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

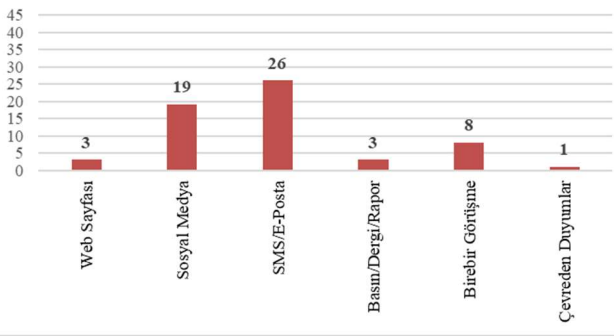


PTO birimleri ile bugüne kadar yazılı/ sözlü bir işleminiz oldu ise PTO'nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeterliliğini nasıl buluyorsunuz?

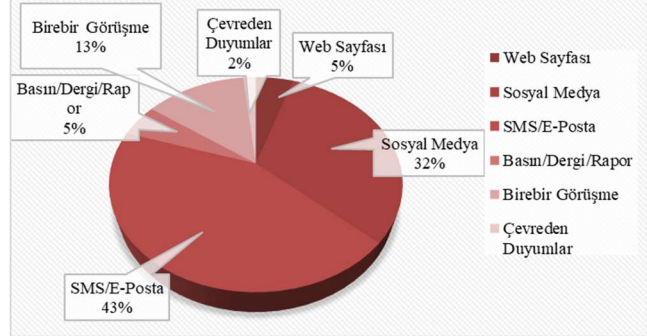


Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO Birimleri ile bu güne kadar yazılı/sözlü bir işleminiz oldu ise PTO' nun ilgilenme, bilgilendirme ve cevaplandırma yeteneğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %49 oranında çok iyi bulunduğu,%49 oranında iyi bulunduğu ,%2 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu belirtilmiştir.

PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz?

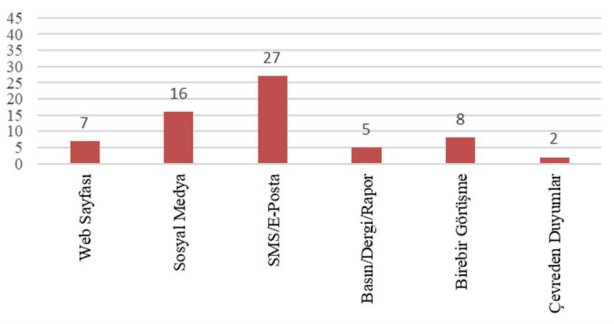


PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz?

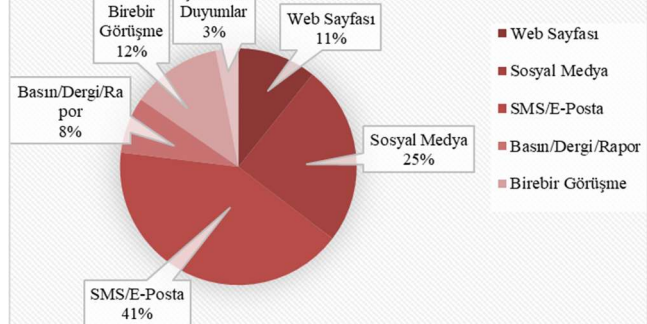


Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %43 oranında SMS/E-Posta,%32 oranında Sosyal Medya,%5 Basın/Dergi/Rapor, %5 oranında web sayfası ve %13 oranında Birebir Görüşme ve son olarak da %2 oranında çevreden duyumlar ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.

PTO faaliyetlerinin size hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz?



PTO faaliyetlerinin size hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz?



Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %41 oranında SMS/E-Posta, %25 oranında Sosyal Medya, %12 Birebir Görüşme, %11 Web Sayfası, %8 Basın/Dergi/Rapor ve son olarak da %3 Çevreden Duyumlarla ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %40 oranında iyi, %51 oranında çok iyi ve %9 oranında ne iyi ne kötü olarak belirtilmiştir.

Üyelerimize Daha iyi hizmet sunulması için varsa görüş ve önerileriniz nelerdir diye sorulmuş olup, aşağıda belirtilen talepler alınmıştır.

- Sabırlı personellere sahip bir oda. Şirket Kuruluşumuz için gittiğimiz güzel yönlendirmeler ile yardımcı oldular
- Yurt dışı ihracatı ile bilgilendirme ticaret ile genel yeniliklerin paylaşılması. Eğitim ve Bilgilendirme seminerlerinin yapılması.
- Sanayi ve mühendislik işlemlerimizden sıklıkla odaya gitmekteyiz. Personel güleryüzlü. Fuar ve Etkinlik sayısı biraz daha arttırılmalı
- Eğitimlerin daha sık olması

Sonuç:

2023 yılı birinci dört ayında (Ocak, Şubat, Mart ve Nisan) 43 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 %88'in üzerindedir.

Değerlendirme;

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