



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2024 YILI “ ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL, EKİM, KASIM VE ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

Aralık,2024

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 2135 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

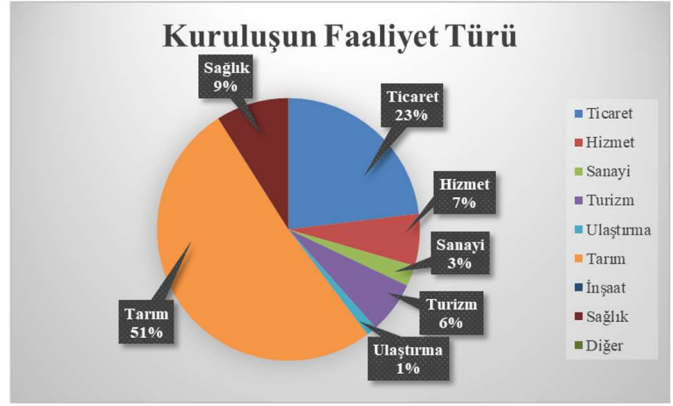
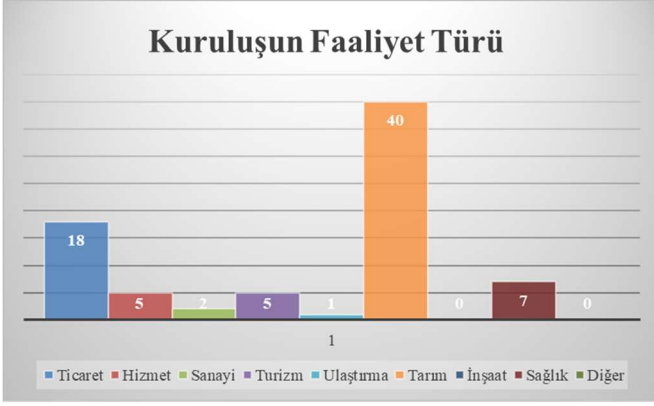
Hedef Kitle: Polatlı Ticaret Odası Aktif Üyeleri

Hedef Kitle Büyüklüğü: 2232

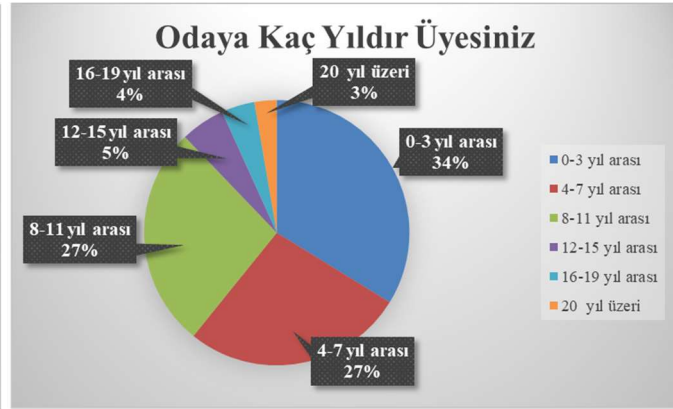
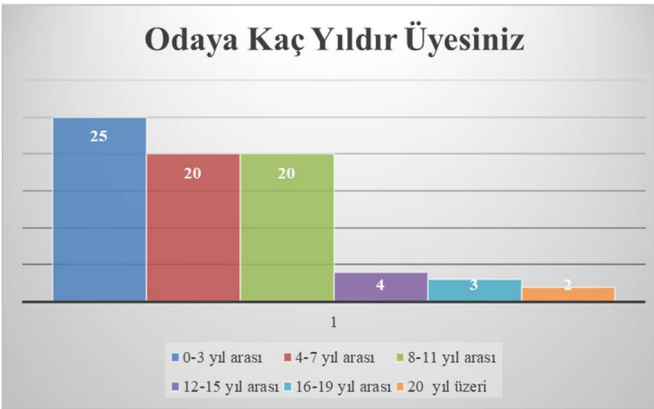
Anket Uygulanan Üye Sayısı: 74

Örneklem Temsil düzeyi : %3.31

ANALİZ SONUÇLARI

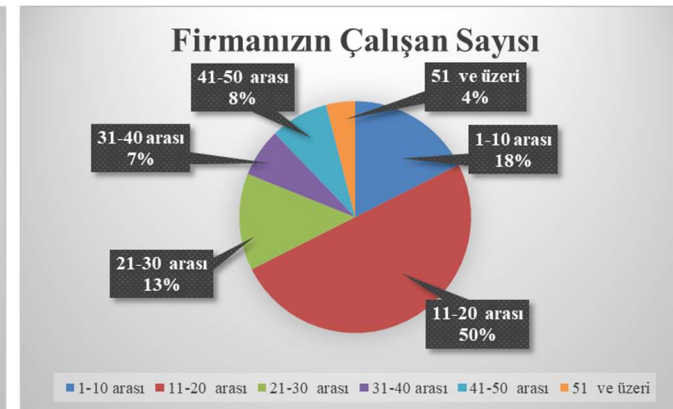
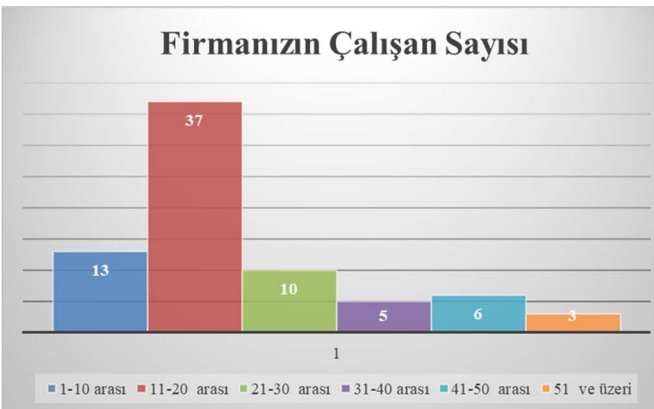


Ankete katılan üyelerin %23 oranında Ticaret sektöründe, %51 oranında Tarım, %3 oranında Sanayi sektöründe, %7 oranında Hizmet, %9 oranında Sağlık, %6 oranında Turizm ve son olarak da %1 oranında



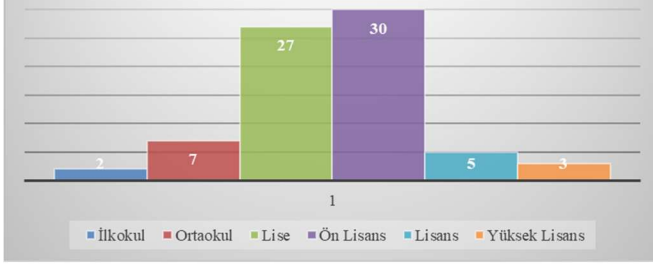
Ulaştırma sektöründe yer aldığı görülmektedir.

Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %3'ü 20 yıl ve üzeri, %27'si 4-7 yıl arası, %34'ü 0-3 yıl arası, %27'si 8-11 yıl arası, %5'i 12-15 yıl arası ve son olarak da %4'ü 16-19 yıl arası odaya üye oldukları görülmüştür.

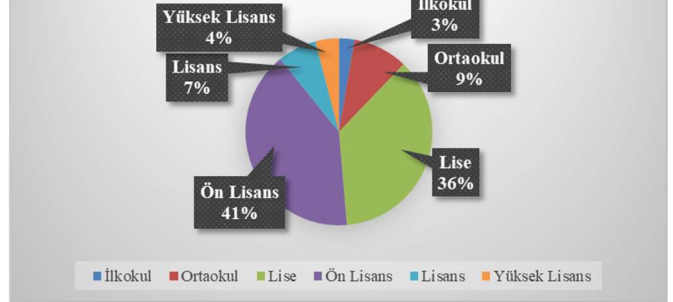


Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %18 oranında 1-10 arası, %50 oranında 11-20 arası, %7 oranında 31-40 arası, %8 oranında 41-50 arası, %13 oranında 21-30 arası ve son olarak da yine %4 oranında 51 ve üzeri personel çalıştırdığı görülmektedir.

İşletme Yöneticisinin Eğitim Durumu

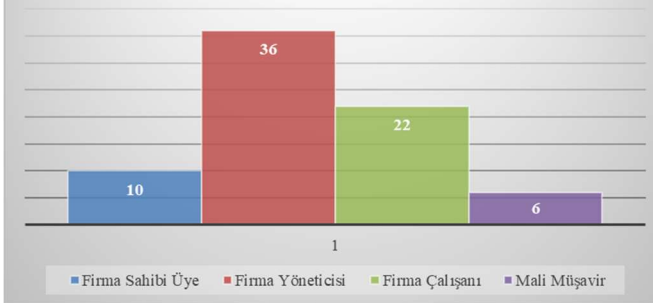


İşletme Yöneticisinin Eğitim Durumu

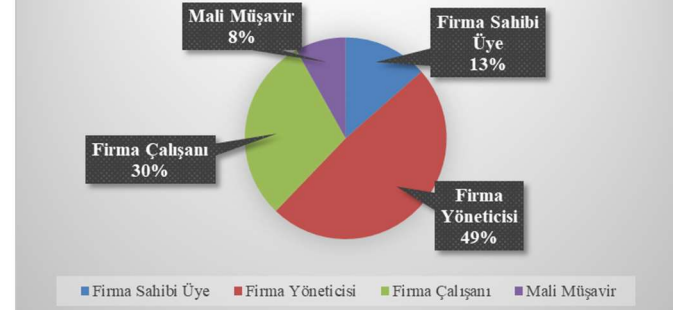


Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %7 oranında lisans, %36 oranında lise, %41 oranında ön lisans, %9 oranında ortaokul, %3 oranında ilkokul ve son olarak da %4 oranında yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.

Odamız ile ilgili işlemleri kim takip ediyor



Odamız ile ilgili işlemleri kim takip ediyor

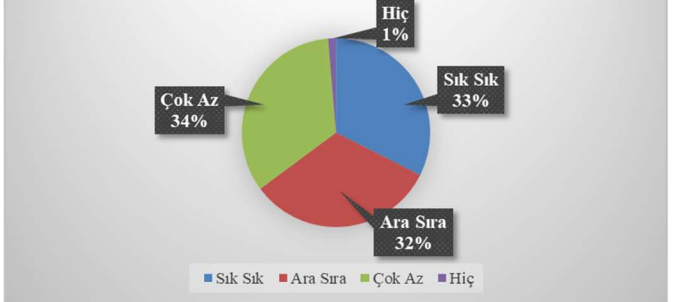


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %13 oranında firma sahibi üye, %49 oranında firma yöneticisi, %30 oranında firma çalışanı ve %8 oranında ise mali müşavir olduğu görülmektedir.

Odamızdan ne sıklıkta hizmet almaktasınız

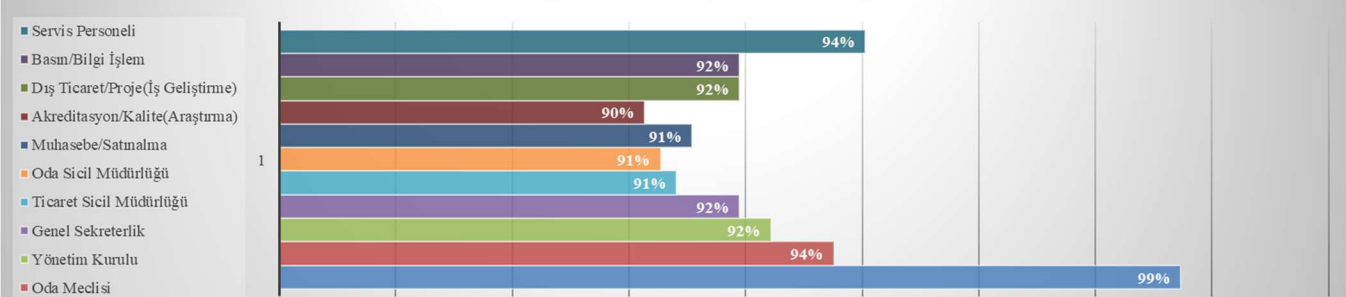


Odamızdan ne sıklıkta hizmet almaktasınız

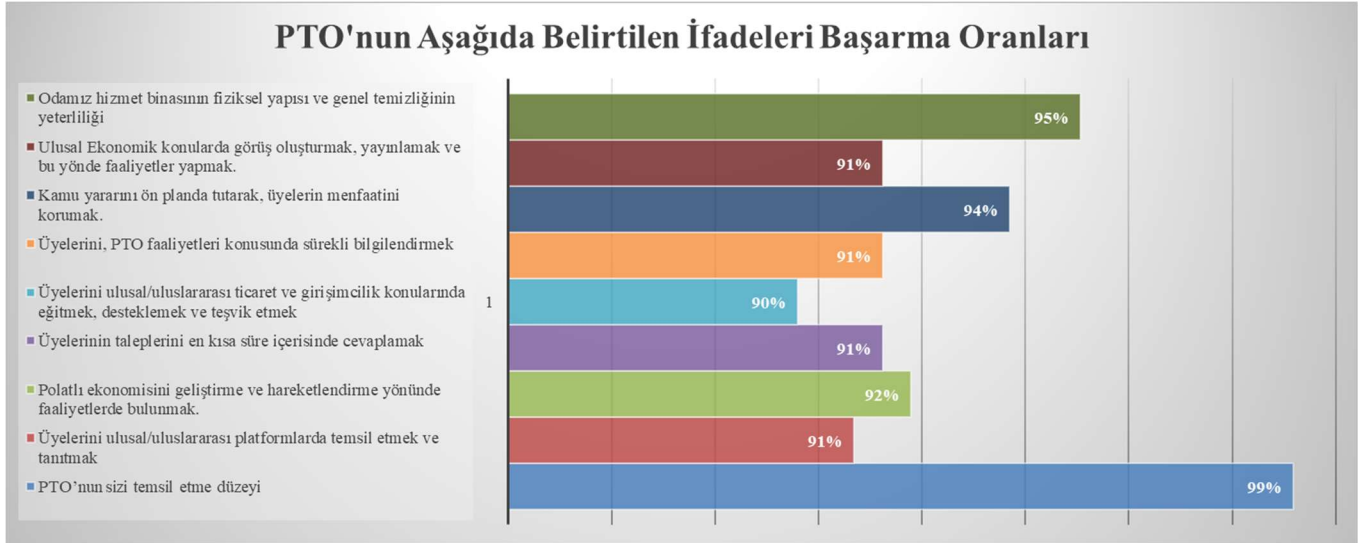


Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldığı sorulduğunda; %32 oranında ara sıra ve %33 oranında sık sık ve %34 oranında çok az hizmet aldıkları ve son olarak da %1 oranında hiç hizmet almadıkları belirtmişlerdir.

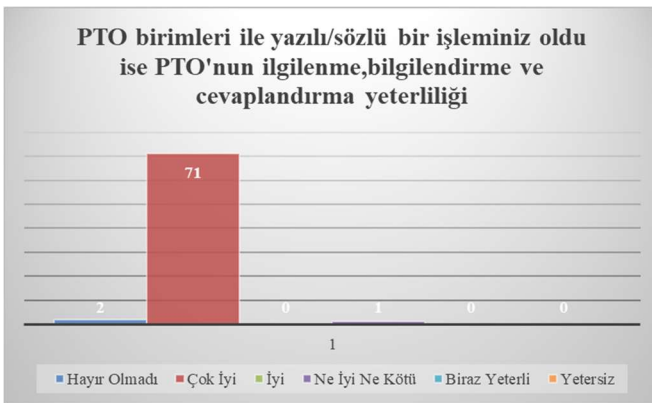
Hizmet Aldığınız Birime İlişkin Memnuniyetiniz



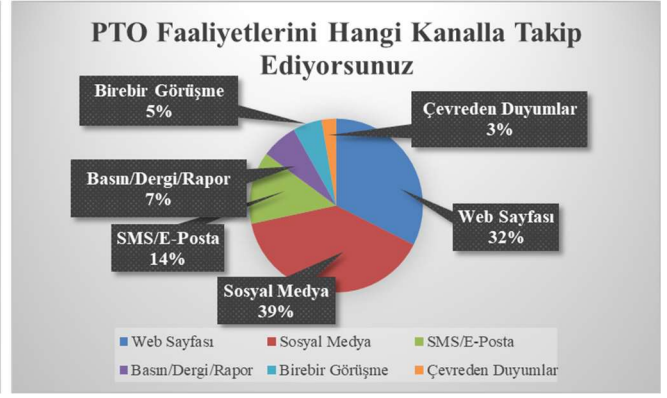
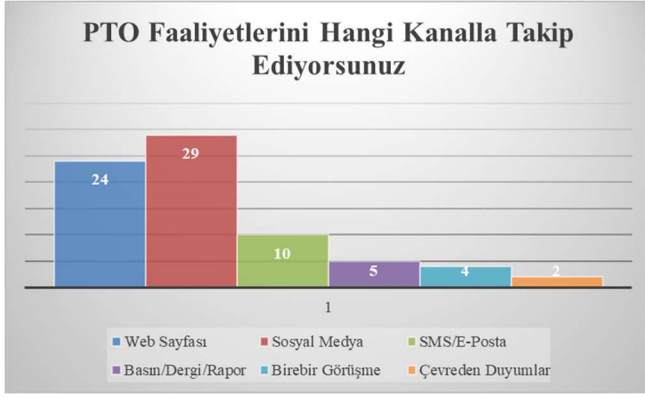
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığımız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %90'ın üzerinde memnuniyet görüldüğü; %99 Meslek Komiteleri, %99 Oda Meclisi, %94 Yönetim Kurulu, %92 Genel Sekreterlik, %92 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %91 Oda Sicil Müdürlüğü, %91 Muhasebe/Satınalma, %90 Akreditasyon/Kalite(Araştırma), %92 Dış Ticaret/Proje(İş Geliştirme), %92 Basın/Bilgi İşlem, %94 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise %92,54 olduğu görülmüştür.**



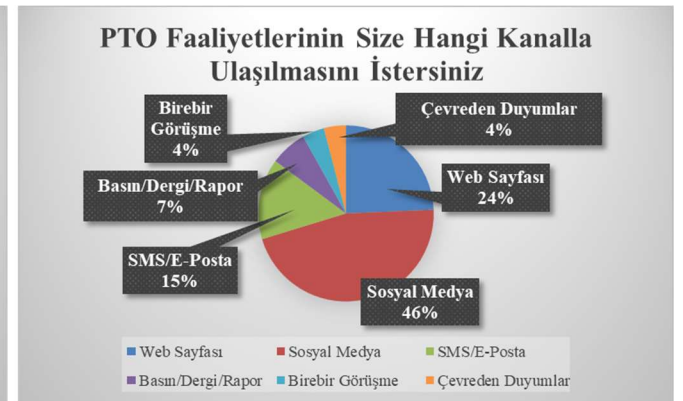
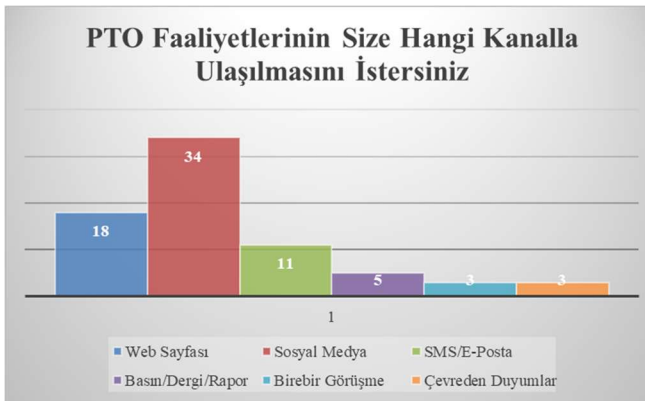
Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %92'nin üzerinde memnuniyet görüldüğü; %99 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi, %91 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmek ve tanıtmak, %92 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunmak, %91 oranında Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak, %90 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmek, desteklemek ve teşvik etmek, %91 oranında Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmek, %94 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini korumak, %91 oranında Ulusal Ekonomik konularda görüş oluşturmak, yayınlamak ve bu yönde faaliyetler yapmak ve son olarak da %95 oranında Odamız hizmet binasının fiziksel yapısı ve genel temizliğinin yeterliliğinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise 92,66 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; %96 oranında çok iyi bulunduğu, %1 oranında ne iyi ne kötü bulunduğu bildirilmiş, %3 oranında ise herhangi işlem yapılmadığı belirtilmiştir.



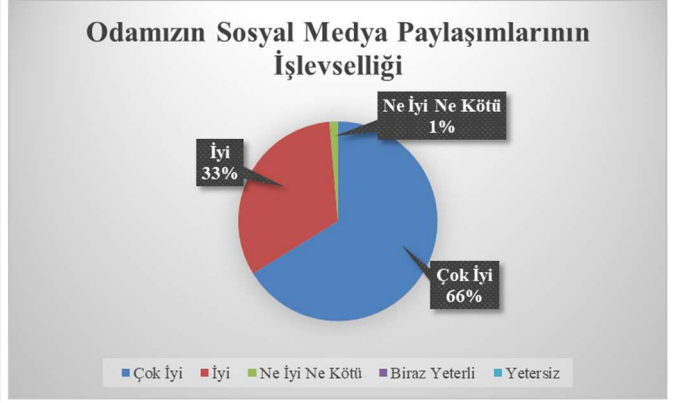
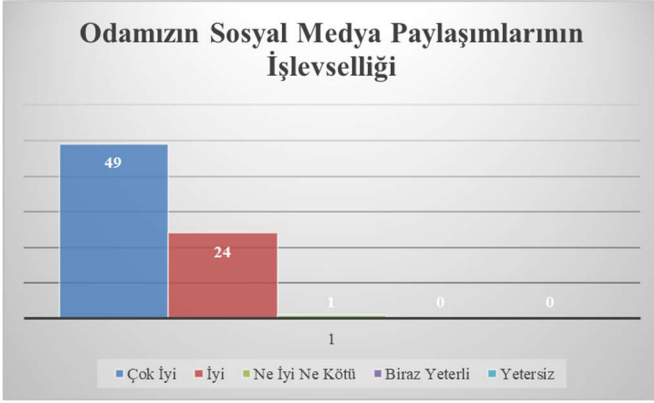
Ankete katılım sağlayan firmalarımıza PTO faaliyetlerini hangi kanalla takip ediyorsunuz diye sorulduğunda; %39 oranında Sosyal Medya, %14 oranında SMS/E-Posta,%32 oranında web sayfası, %5 oranında birebir görüşme, %3 oranında çevreden duyumlar ve son olarak da %7 oranında Basın/Dergi/Rapor, yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.



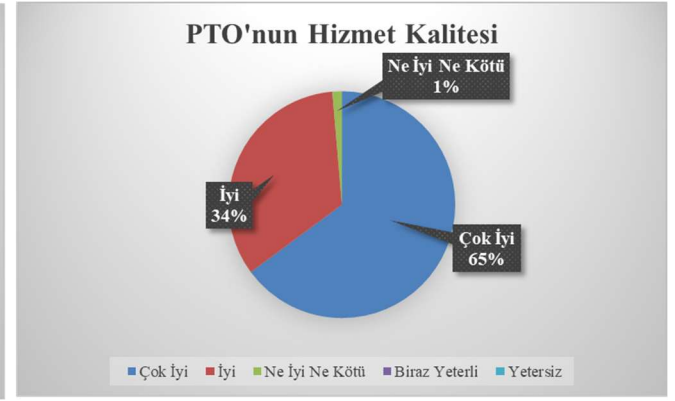
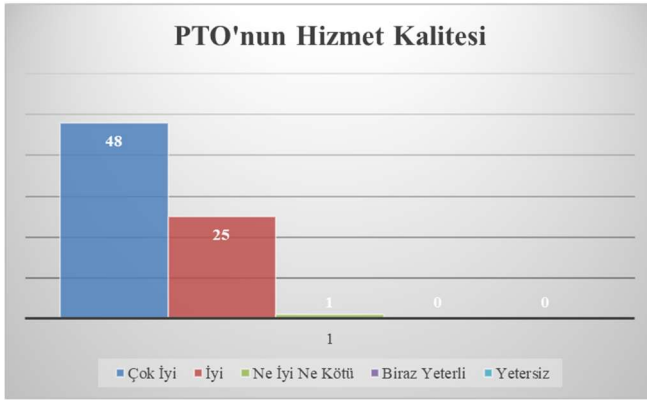
Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %42 oranında SMS/E-Posta, %33 oranında Sosyal Medya, %10 oranında Birebir Görüşme, %9 oranında Web Site Üzerinden, %5 Basın/Dergi/Rapor, %1 oranında çevreden duyumlar yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini bildirmişlerdir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, Odamızın web sayfasının içeriğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %63 oranında çok iyi ve yine %25 oranında iyi, %12 oranında ne iyi- ne kötü bulduğu görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, Odamızın sosyal medya paylaşımlarını nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %66 oranında çok iyi ve yine %33 oranında iyi, %1 oranında ne iyi- ne kötü bulunduğu görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %65 oranında çok iyi, %34 oranında iyi ve %1 oranında ne iyi ne kötü olarak belirtilmiştir.

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

Sonuç:

2024 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım ve Aralık) 74 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 %92,54'ün üzerindedir.

Değerlendirme;

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