



**POLATLI TİCARET
ODASI**



*2024 YILI “ İKİNCİ DÖRT AYLIK “
MAYIS , HAZİRAN, TEMMUZ VE AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU*

Ağustos, 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

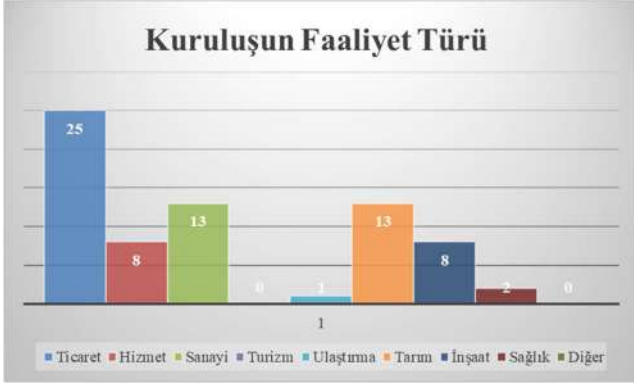
Hedef Kitle: Polatlı Ticaret Odası Aktif Üyeleri

Hedef Kitle Büyüklüğü: 2135

Anket Uygulanan Üye Sayısı: 61

Örneklem Temsil düzeyi : %2.85

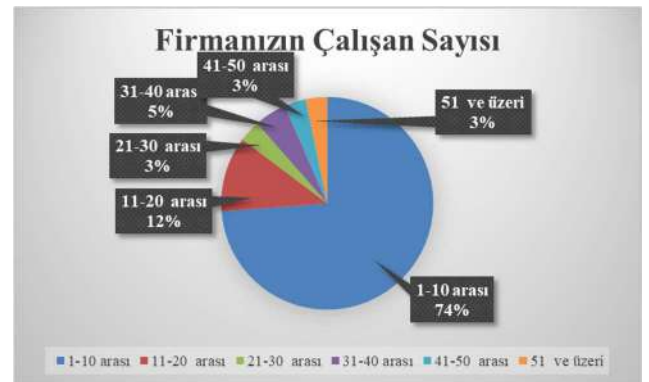
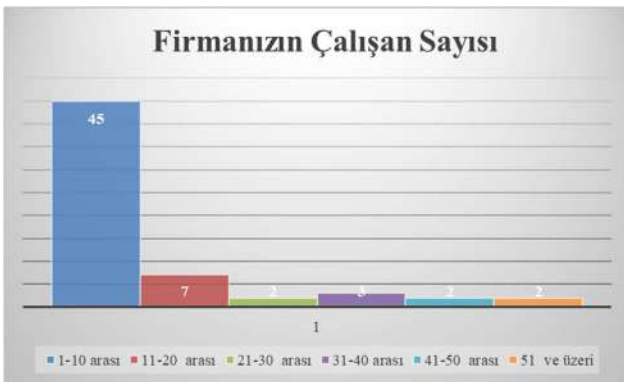
ANALİZ SONUÇLARI



Ankete katılan üyelerin %36 oranında Ticaret sektöründe, %19 oranında Tarım ve yine %19 oranında Sanayi sektöründe, %11 oranında Hizmet ve yine %11 oranında İnşaat sektöründe, %3 oranında Sağlık ve son olarak da %1 oranında Ulaştırma sektöründe yer aldığı görülmektedir.



Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında %29'u 20 yıl ve üzeri, %25'i 4-7 yıl arası, %16'sı 0-3 yıl arası, %15'i 8-11 yıl arası, %10'u 12-15 yıl arası ve son olarak da %5'i 16-19 yıl arası odaya üye oldukları görülmüştür.



Firmaların çalışan sayıları incelendiğinde; %74 oranında 1-10 arası, %12 oranında 11-20 arası, %5 oranında 31-40 arası, %3 oranında 41-50 arası, %3 oranında 21-30 arası ve son olarak da yine %3 oranında 51 ve üzeri personel çalıştırdığı görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletme yöneticisinin eğitim durumu sorulduğunda; %32 oranında lisans, %31 oranında lise, %16 oranında ön lisans, %8 oranında ortaokul, %7 oranında ilkokul ve son olarak da %6 oranında yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür.



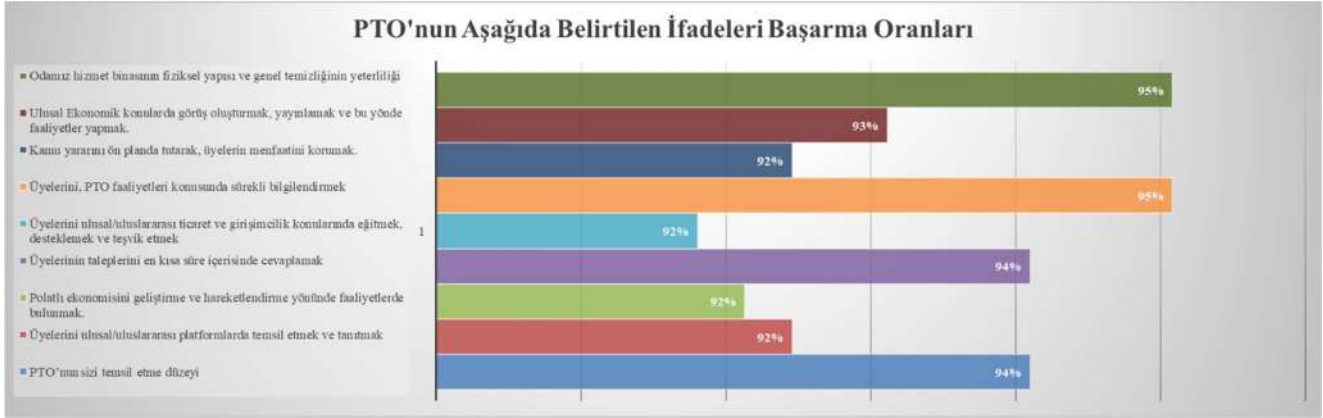
Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamız ile ilgili işlemleri kimin takip ettiği sorulduğunda; %58 oranında firma sahibi üye, %28 oranında firma yöneticisi, %11 oranında firma çalışanı ve 3 oranında ise mali müşavir olduğu görülmektedir.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize Odamızdan almış oldukları hizmetleri ne sıklıkta aldıkları sorulduğunda; %47 oranında ara sıra ve %38 oranında sık sık ve %13 oranında çok az hizmet aldıkları ve son olarak da %2 oranında hiç hizmet almadıkları belirtmişlerdir.



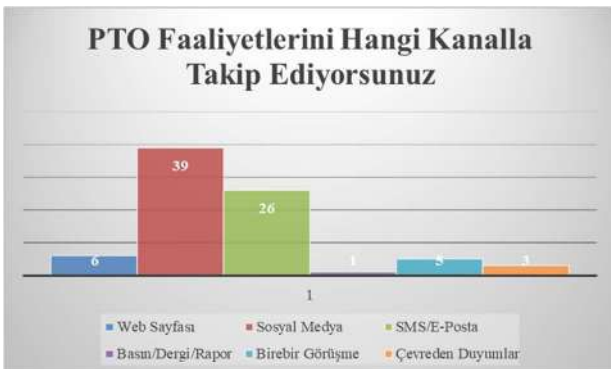
Ankete katılım sağlayan firmalara, hizmet aldığımız birime ilişkin görüşlerinizi memnuniyet durumuna göre belirtiniz diye sorulduğunda %88'in üzerinde memnuniyet görüldüğü; %88 Meslek Komiteleri, %90 Oda Meclisi, %92 Yönetim Kurulu, %93 Genel Sekreterlik, %92 Ticaret Sicil Müdürlüğü, %91 Oda Sicil Müdürlüğü, %91 Muhasebe/Satınalma, %92 Akreditasyon/Kalite(Araştırma), %88 Dış Ticaret/Proje(İş Geliştirme), %93 Basın/Bilgi İşlem, %93 Servis Personelinin memnuniyet oranları görülmektedir. **Genel memnuniyet oranının ise %91,18 olduğu görülmüştür.**



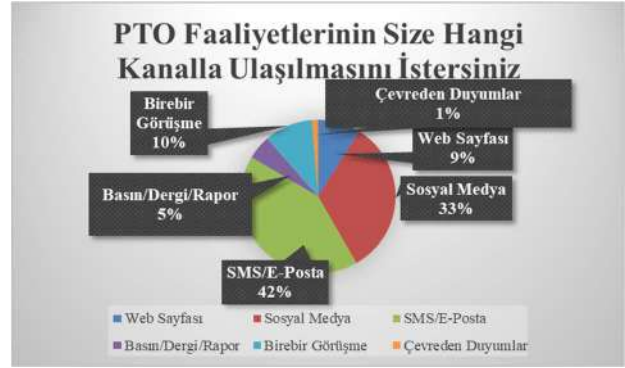
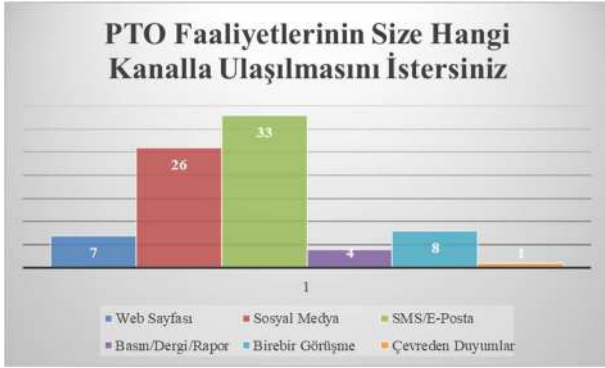
Üyelerimize, PTO'nun aşağıda belirtilen faaliyetleri başarma derecelerine göre puanlayınız denildiğinde %92' nin üzerinde memnuniyet görüldüğü; %94 oranında PTO'nun üyeyi temsil etme düzeyi, %92 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası platformlarda temsil etmek ve tanıtmak, %92 oranında Polatlı ekonomisini geliştirme ve hareketlendirme yönünde faaliyetlerde bulunmak, %94 oranında Üyelerinin taleplerini en kısa süre içerisinde cevaplamak, %92 oranında Üyelerini ulusal/uluslararası ticaret ve girişimcilik konularında eğitmek, desteklemek ve teşvik etmek, %95 oranında Üyelerini, PTO faaliyetleri konusunda sürekli bilgilendirmek, %92 oranında Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerin menfaatini korumak, %93 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 93,22 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; %58 oranında çok iyi bulunduğu, %32 oranında iyi bulunduğu, %8 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; %49 oranında Sosyal Medya, %33 oranında SMS/E-Posta,%7 oranında web sayfası, %6 oranında birebir görüşme,%4 oranında çevreden duyumlar ve son olarak da %1 oranında Basın/Dergi/Rapor, yolu ile takip ettiklerini bildirmişlerdir.



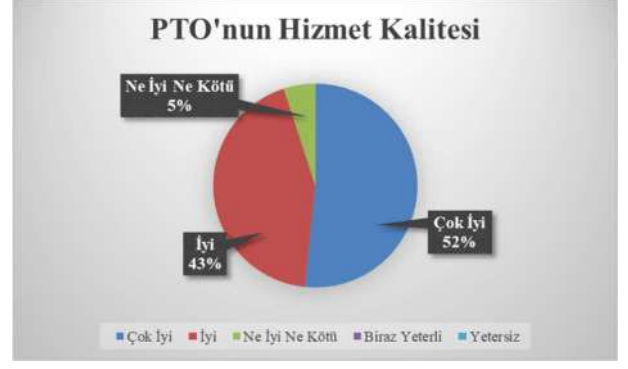
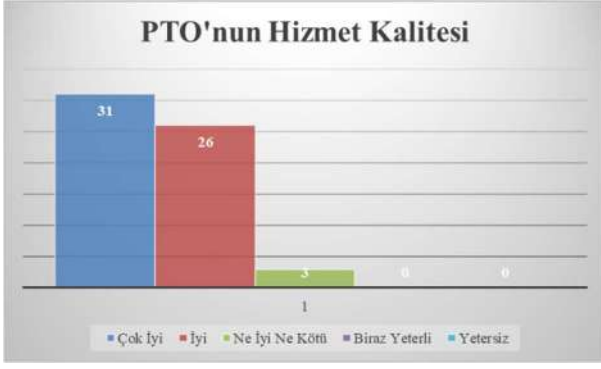
Polatlı Ticaret Odası faaliyetlerinin sizlere hangi kanalla ulaşılmasını istersiniz diye sorulduğunda; %42 oranında SMS/E-Posta, %33 oranında Sosyal Medya, %10 oranında Birebir Görüşme, %9 oranında Web Site Üzerinden, %5 Basın/Dergi/Rapor, %1 oranında çevreden duyumlar yolu ile ulaşılmasını tercih ettiklerini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



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, Odamızın web sayfasının içeriğini nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %42 oranında çok iyi ve yine %42 oranında iyi, %14 oranında ne iyi- ne kötü ve on olarak da %2 oranında biraz yeterli bulunduğu görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize, Odamızın sosyal medya paylaşımlarını nasıl buluyorsunuz diye sorulduğunda; %42 oranında çok iyi ve yine %42 oranında iyi, %14 oranında ne iyi- ne kötü ve son olarak da %2 oranında biraz yeterli bulunduğu görülmüştür.



Ankete katılım sağlayan üyelerimize PTO'nun sunduğu hizmet kalitesine ilişkin genel düşünceleri sorulduğunda; %52 oranında çok iyi, %43 oranında iyi ve %5 oranında ne iyi ne kötü olarak belirtilmiştir.

Üyelerimize Daha iyi hizmet sunulması için varsa görüş ve önerileriniz belirtiniz denildiğinde aşağıdaki talepler belirtilmiştir.

- Gezi ve etkinliklerde belli başlı üyeleri değil tüm üyeleri eşit çağırılmalısınız
- Firmaların eleman ihtiyaçları için bir birim kurulması, işçi-işveren arasında bir köprü olması,e-ticaret yapmaları için özel anlaşmaların yapılması devamlılığın sağlanması.
- Teknolojik gelişmeleri daha iyi takip etmek ve mühendislik taahhütlük hizmetleri ile ilgili daha geniş portföye sahip olunmasını sağlamak
- Eğitim seminerlerin artması gerekiyor,Firma eğitimleri gibi müşteri eğitimleride olmalı,yani müşterilerin eğitilmesi gerekiyor.
- Odamız başkanı ve müsait personelin temsilcilerin esnaf ziyaretlerini gerçekleştirilmesini isterim bu bizi onurlandırır.

Sonuç:

2024 yılı birinci dört ayında (Mayıs, Haziran, Temmuz ve Ağustos) 61 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 %92,2'nin üzerindedir.

Değerlendirme;

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

