



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2018 YILI ” ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL/EKİM/KASIM/ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

ARALIK 2018

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1755 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: 1755

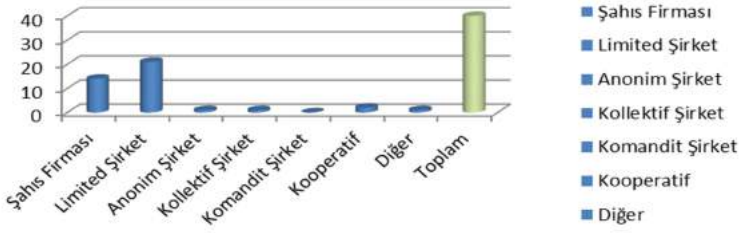
Anket Uygulanan üye sayısı: 40

Örneklem Temsil düzeyi : %2,5

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2,5 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

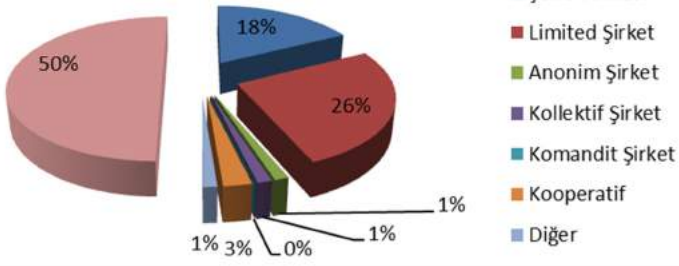
ANALİZ SONUÇLARI

Kuruluş Statüsü



	Kuruluş Statüsü
Şahıs Firması	14
Limited Şirket	21
Anonim Şirket	1
Kollektif Şirket	1
Komandit Şirke	0
Kooperatif	2
Diğer	1
Toplam	40

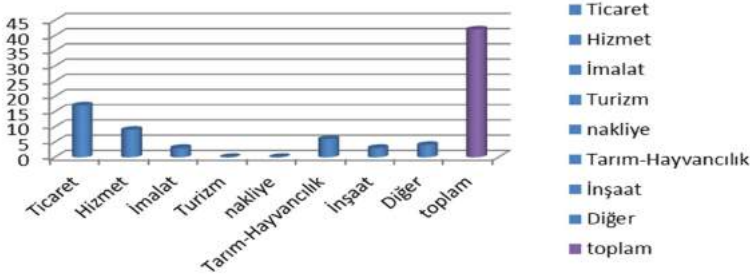
Kuruluşun Statüsü



Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 21'u Limited Şirket, 14'ü Şahıs Firması, 1'i Anonim Şirket, 2'si Kooperatif Şirket, 1 Kollektif Şirket ve 1'i Diğer'dir.**

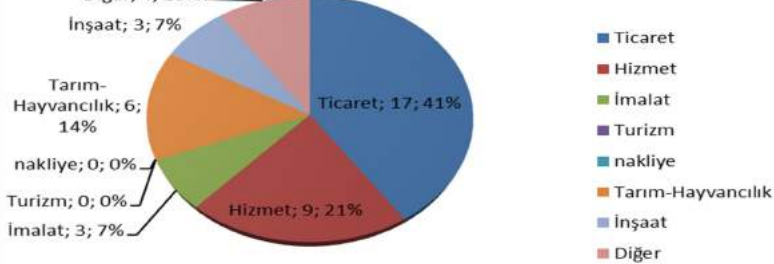
Diğer anket sonuçları ve bu anket sonucu göz önünde bulundurulduğunda odamıza kayıtlı olan üyelerin çoğunluğunu Limited Şirketler ve Gerçek Kişi Ticari İşletmeleri oluşturmaktadır.

Kuruluşun Faaliyet Türü



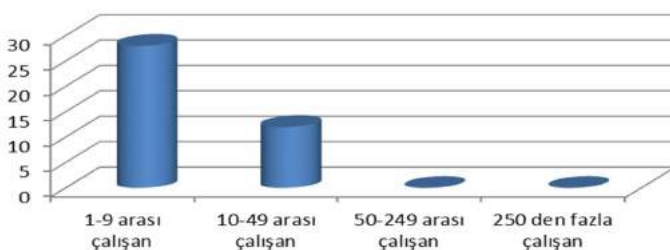
	Kuruluşun Faaliyet Türü
Ticaret	17
Hizmet	9
İmalat	3
Turizm	0
nakliye	0
Tarım-Hayvancılık	6
İNŞAAT	3
Diğer	4
toplam	42

Kuruluşun Faaliyet Türü



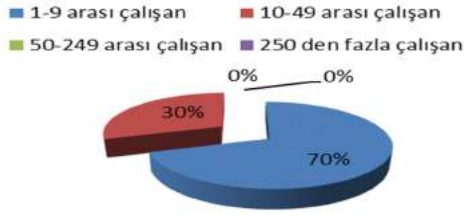
Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu bunu %65 oranında ticaretle uğraşmaktadır bunu %21 oranında hizmet sektörü, %14 tarım-hayvancılık sektörü, %3 inşaat sektörü ve diğer sektörler takip etmektedir.

İşletmenin Ölçeği



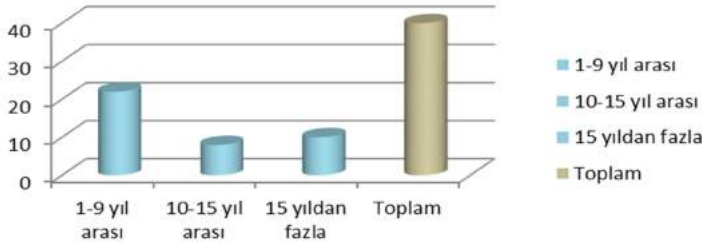
	İşletmenin Ölçeği
1-9 arası çalışan	28
10-49 arası çalışan	12
50-249 arası çalışan	0
250 den fazla çalışan	0

İşletmenin Ölçeği



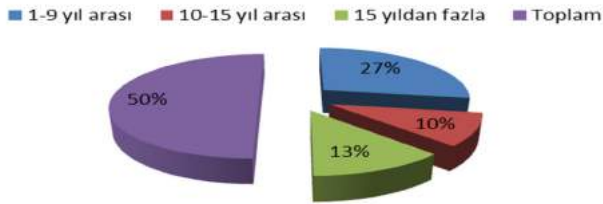
Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; 1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 28,10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 12 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 40 firmada %70'i oluşturmaktadır.

Odaya kaç yıldır üyesiniz



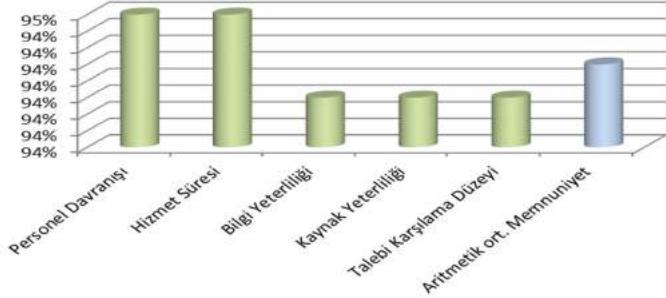
Odaya kaç yıldır üyesiniz	
1-9 yıl arası	22
10-15 yıl arası	8
15 yıldan fazla	10
Toplam	40

Odaya kaç yıldır üyesiniz



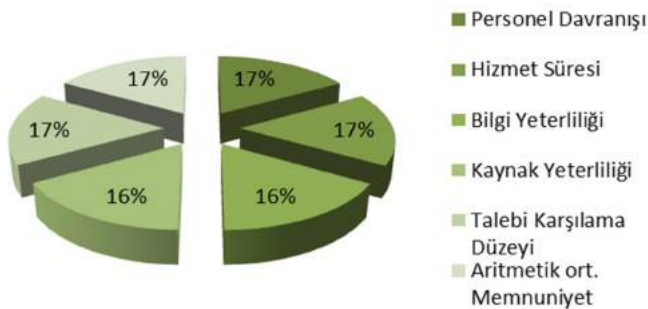
Anket sonuçları incelenirken; Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 30' a yakın bir kısmı 1-9 arası, % 10'u 10-15 yıl arası ve %13'ü 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça iyi ve kalıcı olarak görünmektedir.

Hizmet memnuniyeti



Hizmet memnuniyeti	
Personel Davranışı	95%
Hizmet Süresi	95%
Bilgi Yeterliliği	94%
Kaynak Yeterliliği	94%
Talebi Karşılama Düzeyi	94%
Aritmetik ort. Memnuniyet	94%

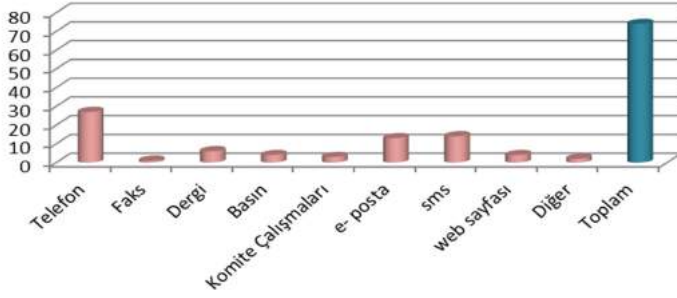
Hizmet memnuniyeti



Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Ankete katılan 62 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi , İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde puanlamış ve hesaplamalarda en yüksek puan 310 olarak değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;

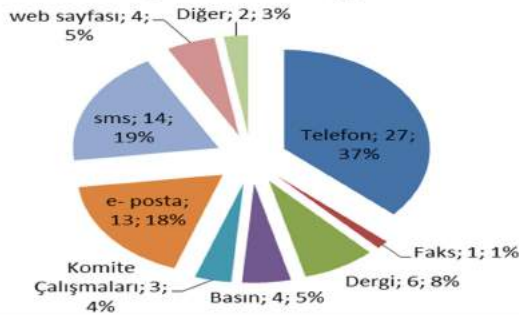
ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %94'ün üzerindedir.

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor	
Telefon	27
Faks	1
Dergi	6
Basın	4
Komite Çalışmaları	3
e- posta	13
sms	14
web sayfası	4
Diğer	2
Toplam	74

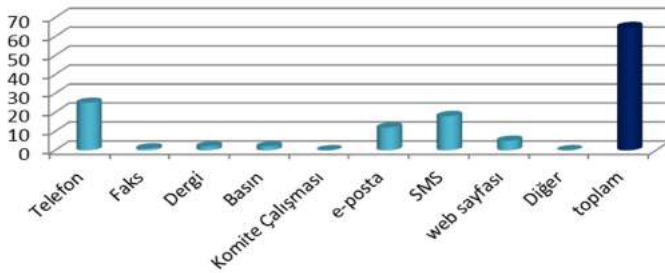
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



Üyelerimize Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin , kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda;40 üyeden 14 ü sms 27' si telefon, 13'ü e-posta yoluyla kendilerine ulaştığını belirtmiş ve web sayfası, komite çalışmaları , dergi ve faks ile daha az üyeye ulaştığı gözlemlenmiştir.

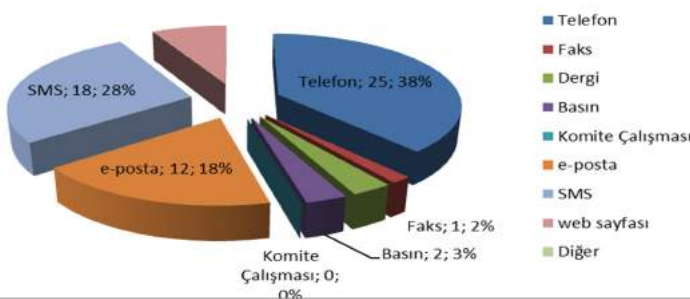
Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %37 oranında telefon yoluyla ulaştığı görülmüştür.%19 oranla sms bunu takip etmektedir.

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz	
Telefon	25
Faks	1
Dergi	2
Basın	2
Komite Çalışması	0
e- posta	12
SMS	18
web sayfası	5
Diğer	0
toplam	65

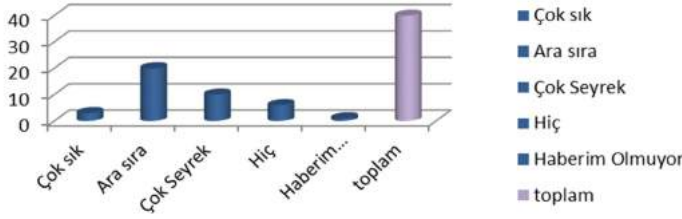
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla telefon, sms ve e- posta yolu ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Faks, dergi ve komite çalışmaları ve basın yolunu üyelerin pek tercih etmediği gözlemlenmiştir. Ankete katılan üyelerin telefon yolu ile bilgilendirilmek istenmesi yüzdesel olarak %25'i oluşturmaktadır, bunu %18 ile sms takip etmektedir.

Yapılan anket çalışmaları sonucu üyelere sorulan "Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin ,kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda verilen cevaplarla ;odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz sorusuna verilen cevaplar arasında doğru orantılı bir ilişki göze çarpmaktadır. Odamız iletişim araçlarının etkinliğinin üyelerin istekleri doğrultusunda gerçekleştirildiği görülmektedir.

Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz



Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

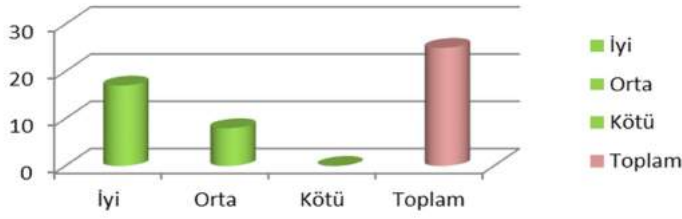
Çok sık	3
Ara sıra	20
Çok Seyrek	10
Hiç	6
Haberim Olmuyor	1
toplam	40

Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz



Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş; **üyelerimizin %15'i Hiç, %25'si Çok Seyrek, %50'si Ara Sıra, %7'i Çok sık, %3'sü Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir.**

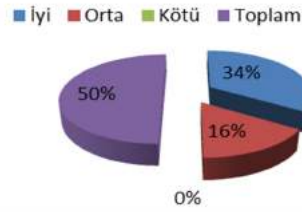
Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz

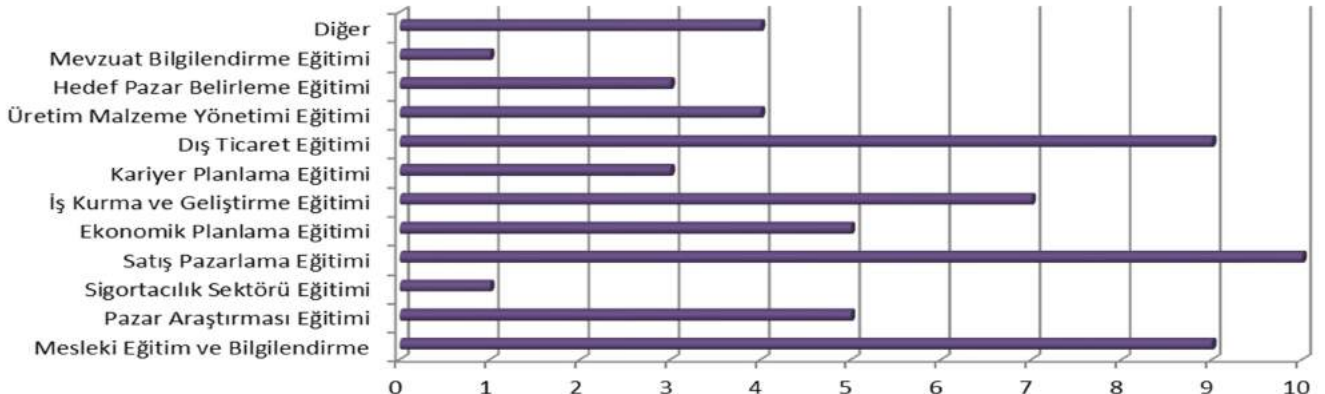
İyi	17
Orta	8
Kötü	0
Toplam	25

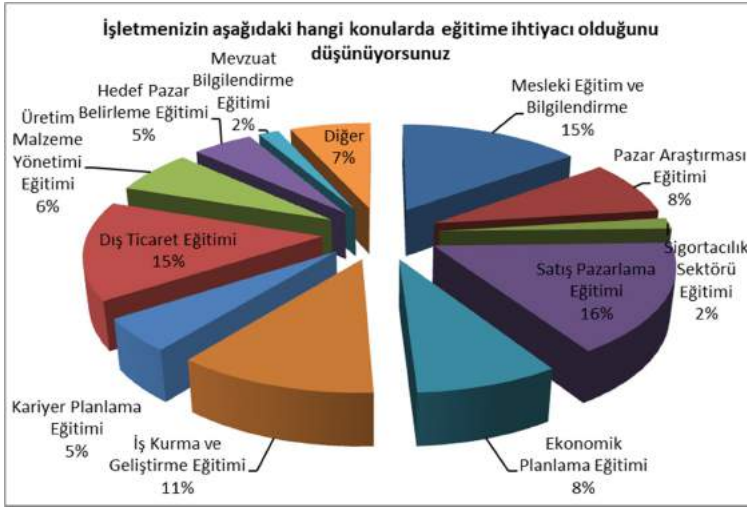
Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; toplamda bu soruya 25 kişi cevap vermiştir. Üyelerimizin verdiği cevaplar yüzdesel olarak incelendiğinde %34'ü iyi, %16'sı orta olduğunu belirtmiştir.

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz

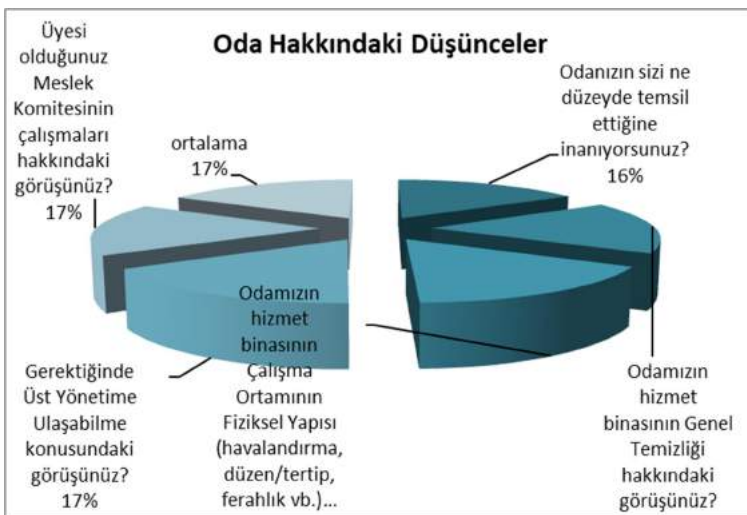




İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz	Oran (%)
Mesleki Eğitim ve Bilgilendirme	9
Pazar Araştırması Eğitimi	5
Sigortacılık Sektörü Eğitimi	1
Satış Pazarlama Eğitimi	10
Ekonomik Planlama Eğitimi	5
İş Kurma ve Geliştirme Eğitimi	7
Kariyer Planlama Eğitimi	3
Dış Ticaret Eğitimi	9
Üretim Malzeme Yönetimi Eğitimi	4
Hedef Pazar Belirleme Eğitimi	3
Mevzuat Bilgilendirme Eğitimi	1
Diğer	4

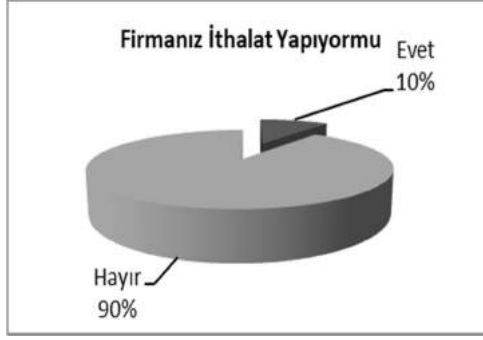
Ankete katılan 40 üyemize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

Sorusu sorulmuş ve üyelerimiz bu soruda birden fazla şık işaretlemiştir. Üyelerimizin odadan istemiş oldukları eğitimler sırasıyla incelendiğinde Satış Pazarlama Eğitimi, Mesleki Eğitim ve Bilgilendirme, Dış Ticaret Eğitimi, İş kurma ve Geliştirme Eğitimleri başı çekmektedir. **Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına hazırlanırken göz önüne tutulacaktır.**



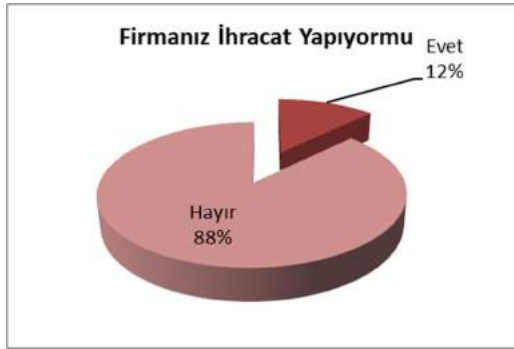
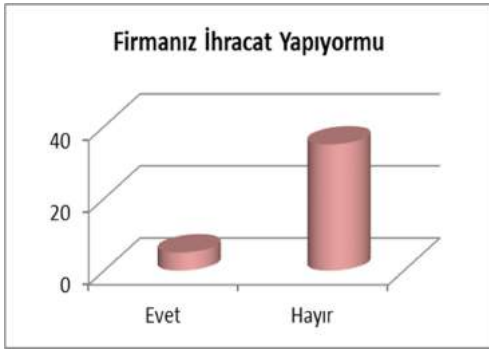
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;40 üyeye yapılan ankette toplamda 120 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan sorulara cevap verilerek değerlendirmede bulunmuşlardır. Üyelerimiz Odanın hizmet binasının genel temizliği, üyelerin gerektiğinde üst yönetime ulaşabilme konusundaki görüşü ve meslek komitesi çalışmaları %97 oranında iyi olarak değerlendirilmiştir. Odanın hizmet binasının çalışma ortamının fiziksel yapısı %95 ve odanın sizi ne derecede temsil ediyor sorusu ise %93 oranında iyi olarak değerlendirilmiştir.

Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %96 Odadan memnun olduğu görülmektedir.



	Firmanız İthalat Yapıyormu
Evet	4
Hayır	36

Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 40 kişi yanıtlamış ve 36'sı Hayır cevabını verirken 4 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan dört üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptıkları sorulmuş Fransa, İtalya, Çin ve Almanya olduğunu belirtilmiştir.



	Firmanız İhracat Yapıyormu
Evet	5
Hayır	35

Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda bu soruyu 40 kişi yanıtlamış ve 35'i Hayır cevabını verirken 5 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında ihracat yapan üyelerimize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş Almanya, Gürcistan, Avrupa ve Orta Asya ülkeleri olduğunu belirtilmiştir.

-40 Üyeye yapılan ankette üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;

Eğitim ve Seminerlerin mesai harici saatlerde yapılması
Tüm hizmetlerden son derece memnunuz
Finans eksikliği bankalardan şikayetçiyiz
Hiçbir kurumda bu kadar kaliteli hizmet almadım, teşekkürler.
Teşvik kredileri hakkında bilgilendirme yapılması

Üyelerimizin görüş ,öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmalıdır.

Sonuç:

2018 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım, Aralık) 40 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.

İyileştirme Faaliyetleri Sıralanacak Olunursa;

-ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %94'ün üzerindedir.

- Yapılan anket çalışmaları sonucu üyelere sorulan "Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin ,kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda verilen cevaplarla ;odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz sorusuna verilen cevaplar arasında doğru orantılı bir ilişki göze çarpmaktadır. Odamız İletişim araçlarının etkinliğinin üyelerin istekleri doğrultusunda gerçekleştirildiği görülmektedir.

- Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına hazırlanırken göz önüne tutulacaktır.

- Üyelerimizin SMS, Telefon ve E-Posta'yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.

- Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınmalıdır.

Değerlendirme;

Anket Raporu Aralık Ayında yapılacak olan AİK,YGG ve Üye Memnuniyeti Toplantısında değerlendirilecektir.