



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2018 YILI ” İKİNCİ DÖRT AYLIK “
MAYIS/HAZİRAN/TEMMUZ/AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

EYLÜL 2018

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1727 aktif üyesi ile 5174 Sayılı yasa ve ilgili diğer mevzuatın verdiği görev ve sorumlulukları yerine getiren bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. ISO 9001 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

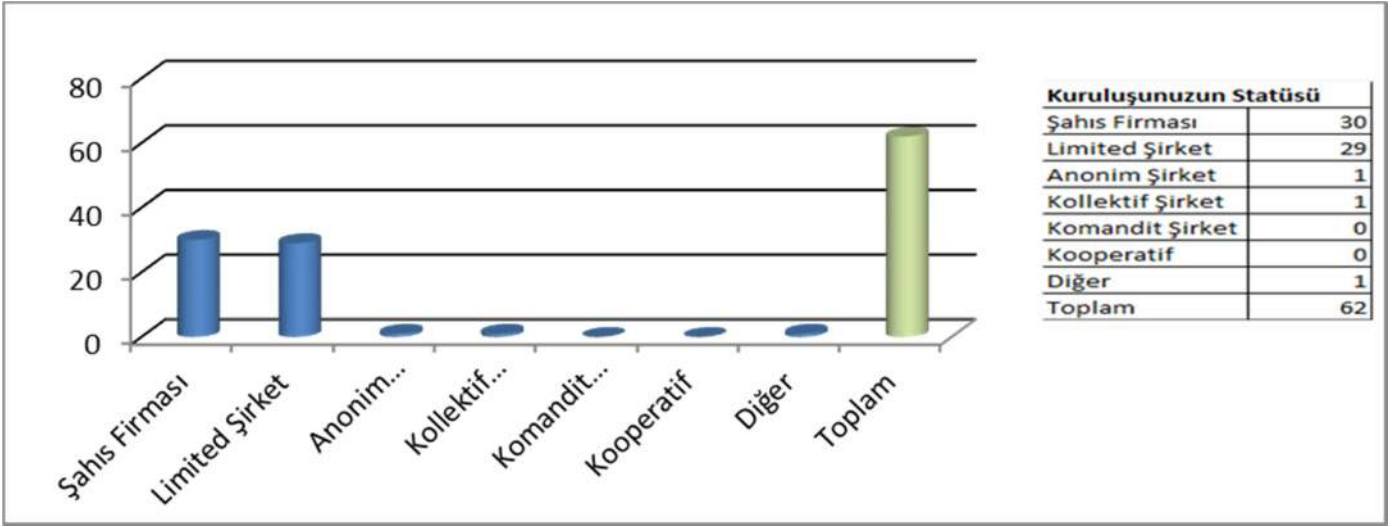
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1727

Anket Uygulanan üye sayısı: 62

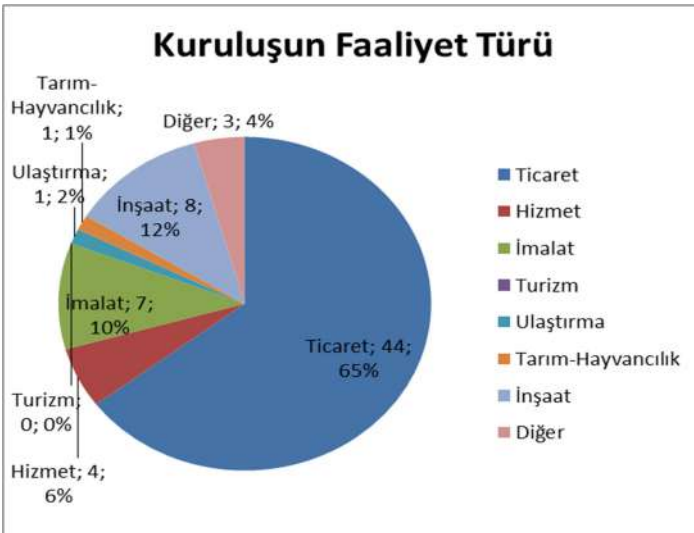
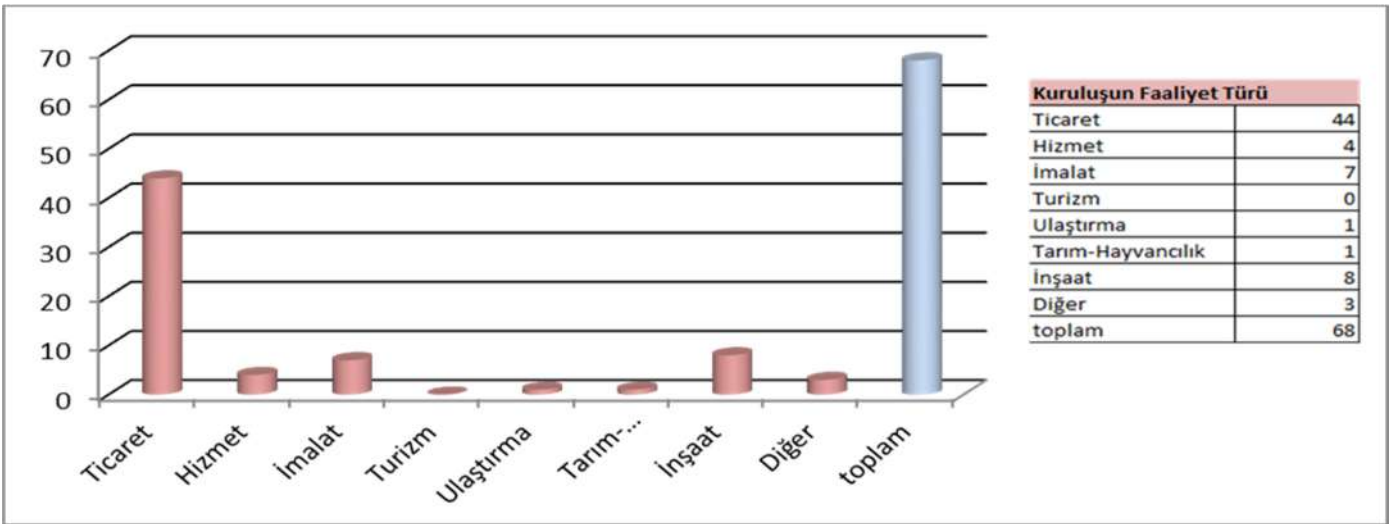
Örneklem Temsil düzeyi : %4

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %4 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

ANALİZ SONUÇLARI

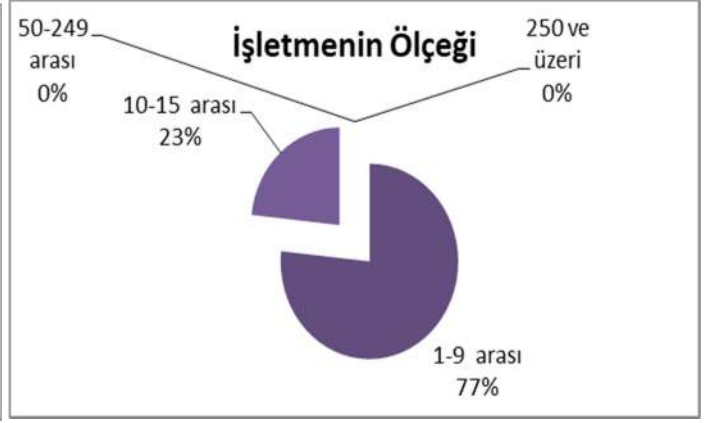
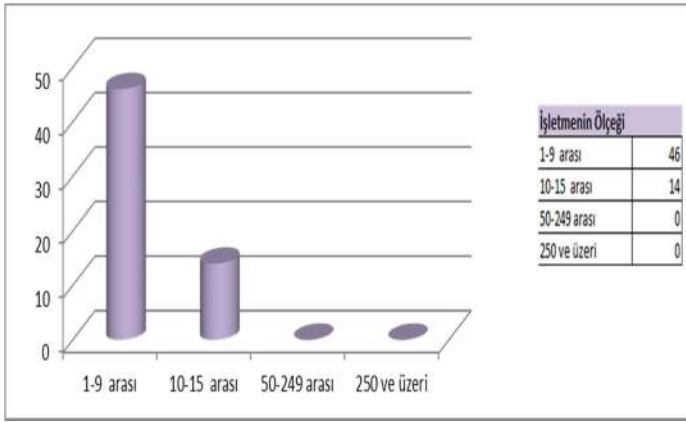


Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 29'u Limited Şirket, 30'u Şahıs Firması, 1'i Anonim Şirket, 1'i Kooperatif Şirket ve 1'i Diğer'dir. Yüzdelerle ifade edilirse %46.77'sini Limited, %48.38'ini Şahıs, %4.83'ünü ise Anonim, Kollektif ve Diğer Şirket oluşturmuştur.**

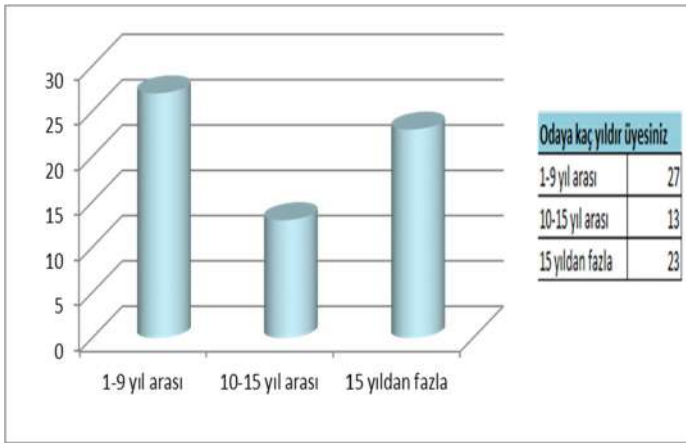


Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%65 oranında ticaretle uğraşmaktadırlar bunu %12 oranında inşaat sektörü, %10 imalat sektörü, %6 hizmet sektörü ve diğer sektörler takip etmektedir.**

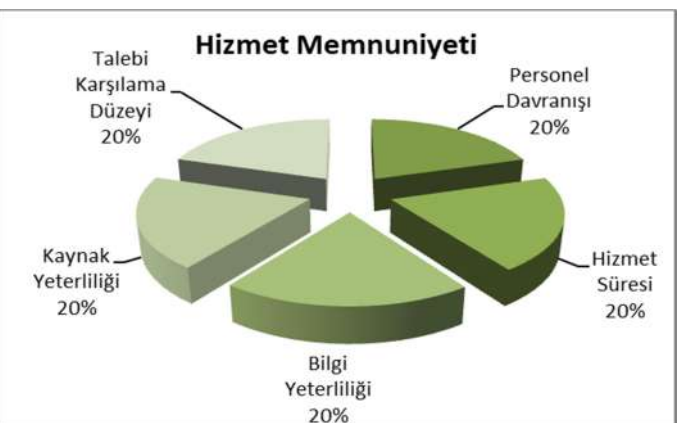
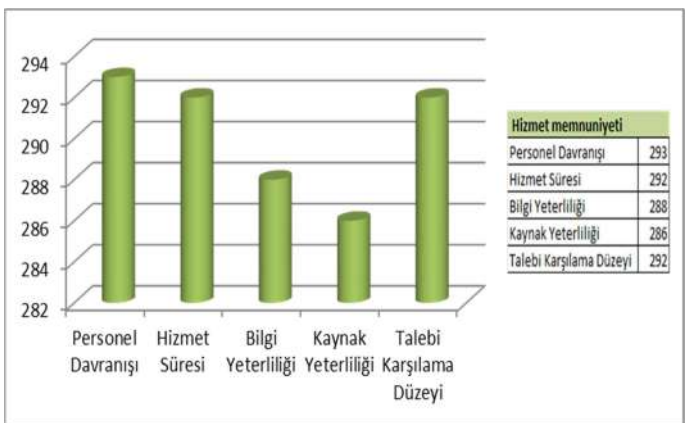
Üyelerin kurumsallığı ve özellikle teşvik sistemi açısından çalışmalarına ağırlık verilebilir.



Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 48 ,10-15 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 14 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 62 firmada %77 yi oluşturmaktadır.**

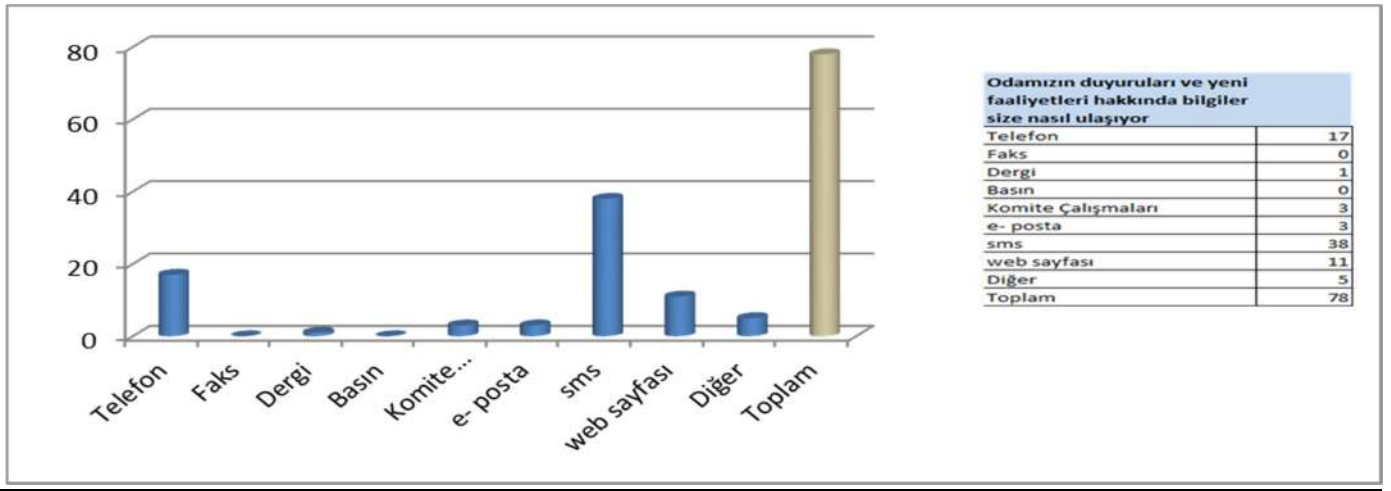


Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 43' e yakın bir kısmı 1-9 arası, % 21'i 10-15 yıl arası ve %36 sı 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça iyi ve kalıcı olarak görünmektedir.**



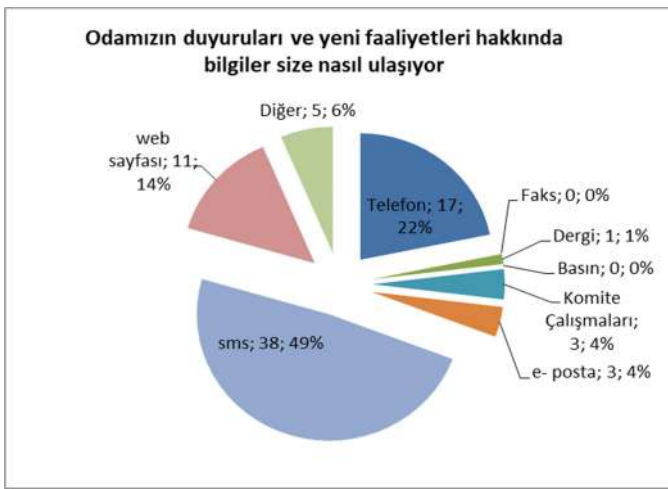
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Ankete katılan 62 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde puanlamış ve hesaplamalarda en yüksek puan 310 olarak değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel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

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %90'ın üzerindedir.



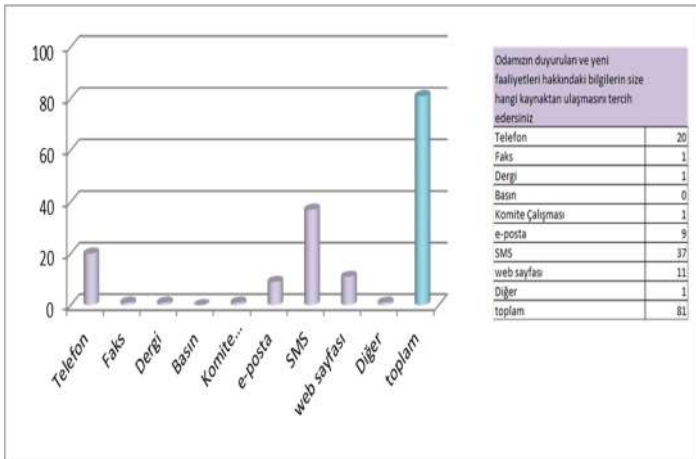
Üyelerimize **Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı**

sorulduğunda ;62 üyeden 38 i sms ,17' si telefon, 11'i web sitesi yoluyla kendilerine ulaşıldığını belirtmiş ve e-posta, komite çalışmaları , dergi ve faks ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir.



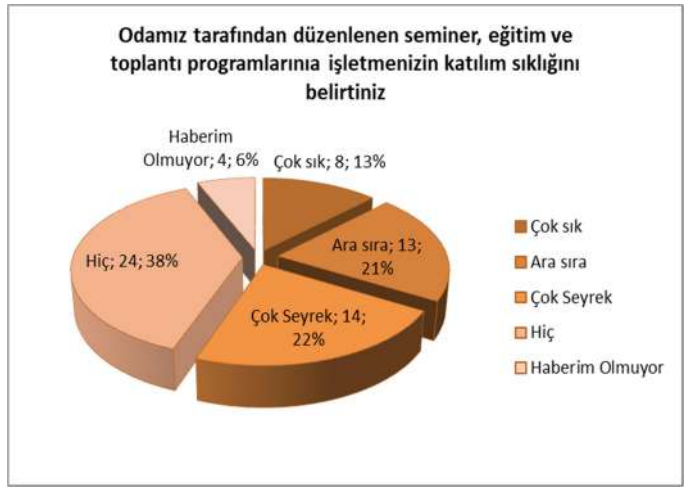
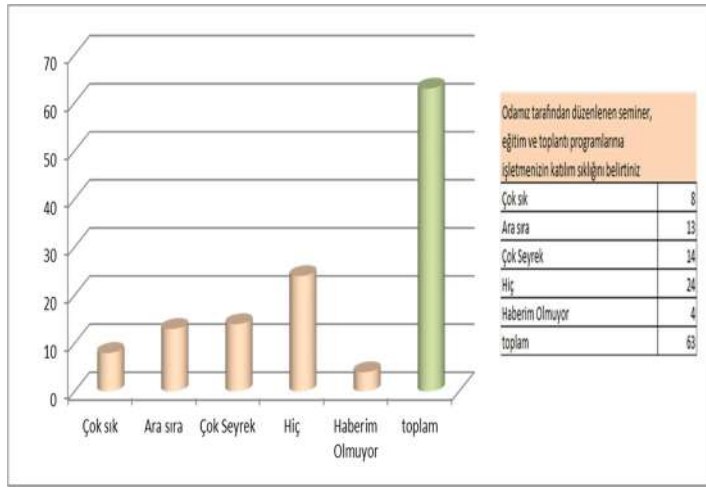
Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %49 oranında sms yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%22 oranla telefon bunu takip etmektedir.

Odamızda kullanılan haberleşme ve iletişim araçlarının daha çok üyeye ulaşabilecek şekilde kullanılması dergi, e-posta ve komite çalışmaları ile iletişime ağırlık verilmesi gerekmektedir.

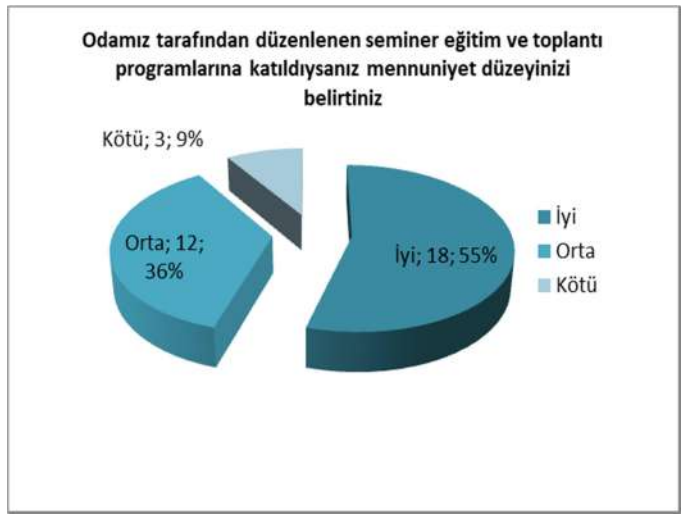
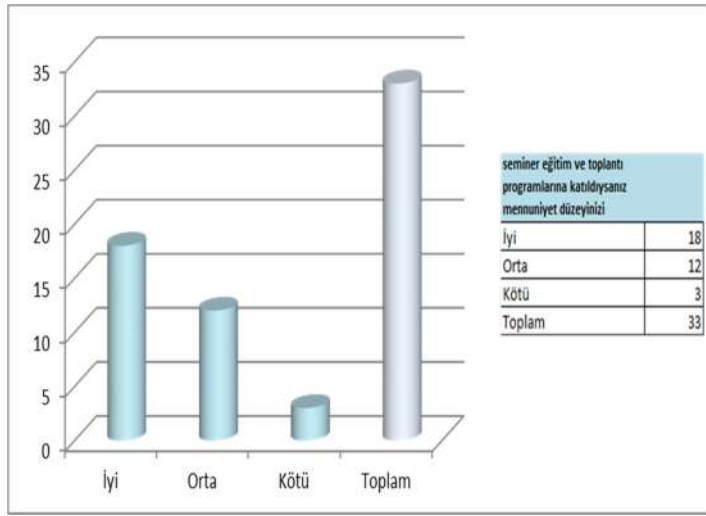


Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **sms yolu ile ve telefon yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Web sayfası ve e-posta yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının az olması dikkat çekmekte ve bunu da faks, dergi ve komite çalışmalarının takip ettiği görülmektedir. Ankete katılan üyelerin SMS yolu ile bilgilendirilmek istenmesi yüzdesel olarak %46'yı oluşturmaktadır, bunu %20 ile telefon takip etmektedir.

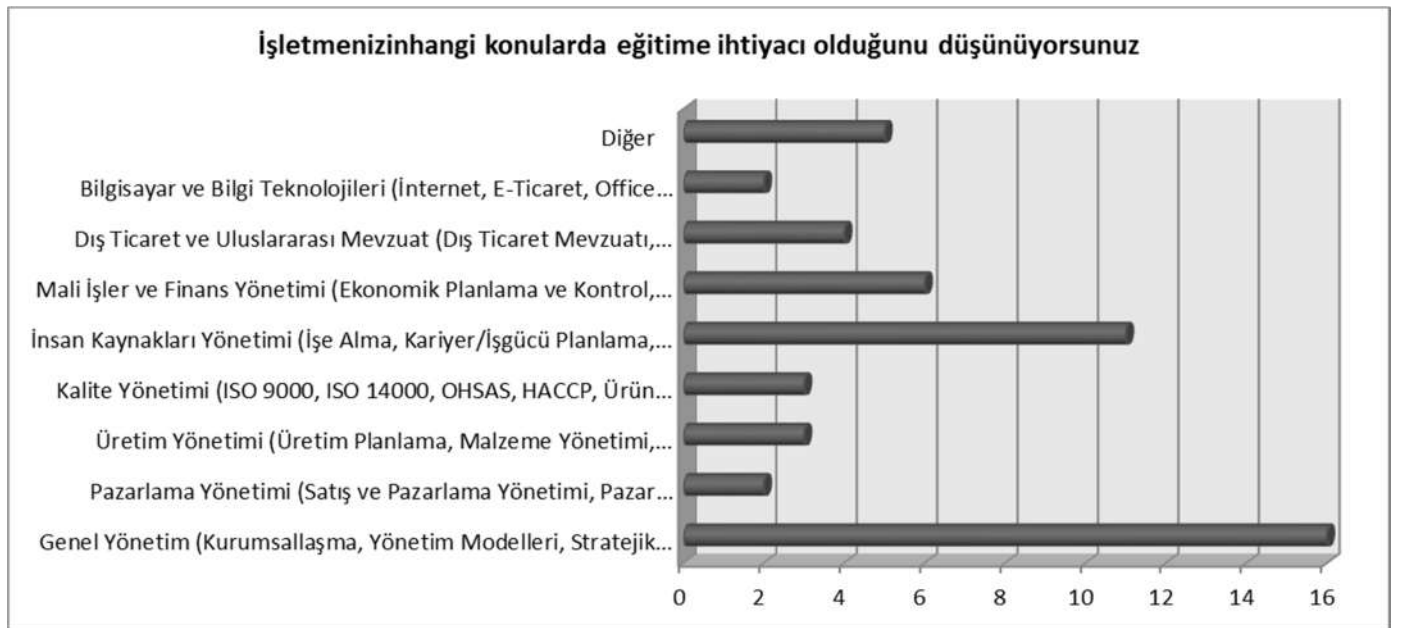
Üyelerimizin SMS, Telefon ve E-Posta'yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.



Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin **%38 'i Hiç, %22'si Çok Seyrek, %21'i Ara Sıra, %8'i Çok sık, %6'sı Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir.**



Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; %55' i iyi, %36'sı orta ve %9'u kötü olduğunu belirtmiş, değerlendirme sonuçlarına göre; **Odanın üyelere yönelik etkinliklerini artırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.**



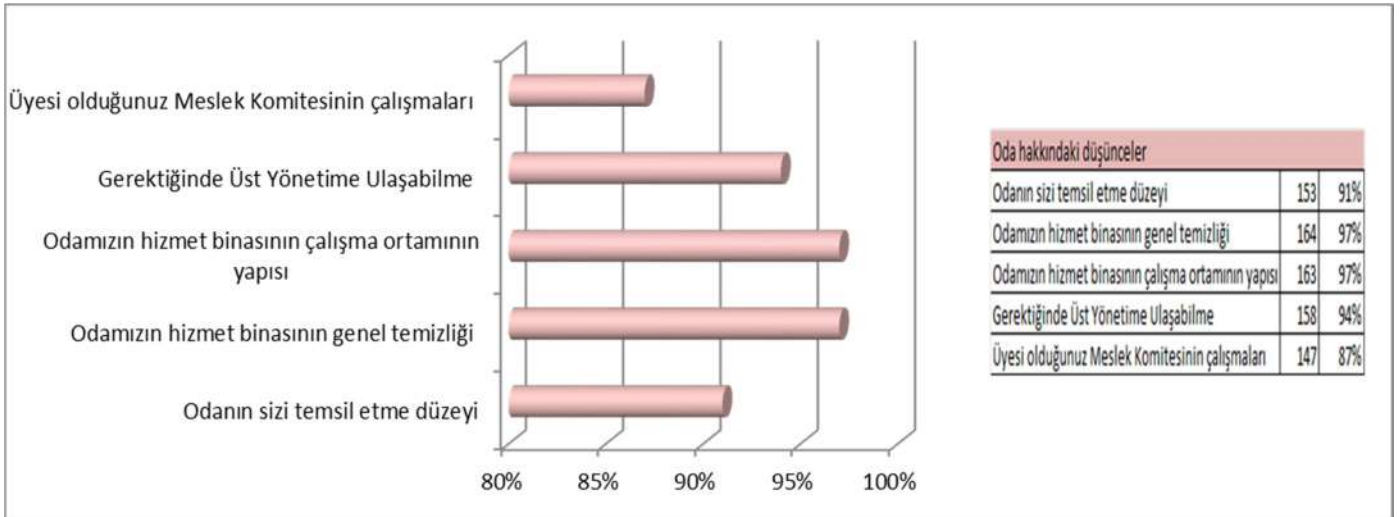
İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz

Genel Yönetim (Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)	16
Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)	2
Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)	3
Kalite Yönetimi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS, HACCP, Ürün Belgelendirme, CE vb.)	3
İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)	11
Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)	6
Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat (Dış Ticaret Mevzuatı, Ödeme Şekilleri, İth./İhr. İşlemleri vb.)	4
Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP vb.)	2
Diğer	5

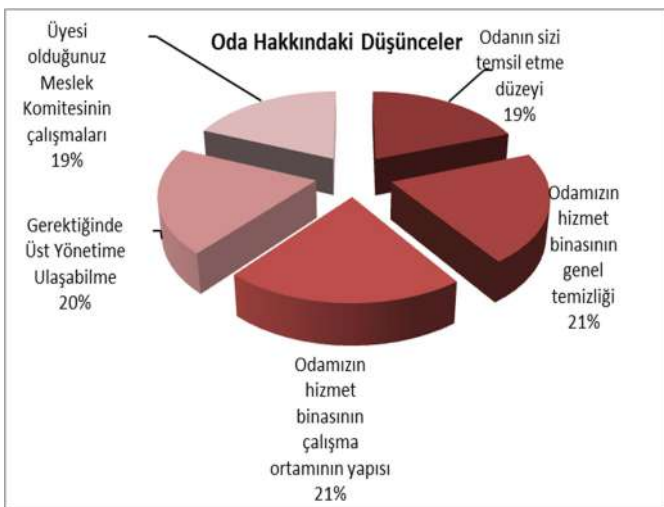
Ankete katılan 62 üyemize; işletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

Sorusu sorulmuş ve 35 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Birinci sırayı, Genel Yönet. (Kurumsallaşma, Yönetim Model., Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb) oluştururken ,İkinci sıra ile onu İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.) takip etmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyen üyelerimizin eğitim talepleri incelendiğinde;

-3 Üye Satış Pazarlama Eğitimi,1 Üye Sigortacılık Eğitimi ve 1 kişi de Güneşten Elektrik Üretim Tesisi konusunda seminer düzenlenmesini istediğini belirtmiştir. Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına dahil edilmelidir.



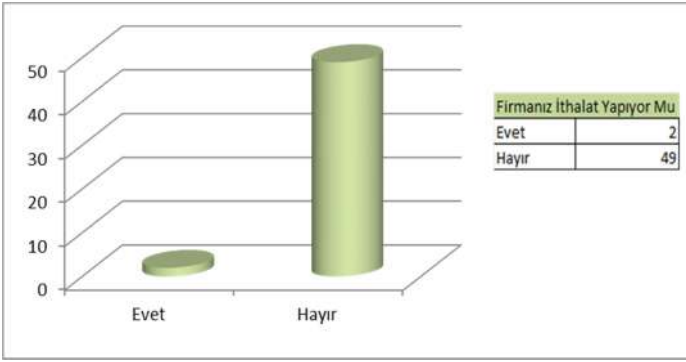
Oda hakkındaki düşünceler		
Odanın sizi temsil etme düzeyi	153	91%
Odamızın hizmet binasının genel temizliği	164	97%
Odamızın hizmet binasının çalışma ortamının yapısı	163	97%
Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilme	158	94%
Üyesi olduğunuz Meslek Komitesinin çalışmaları	147	87%



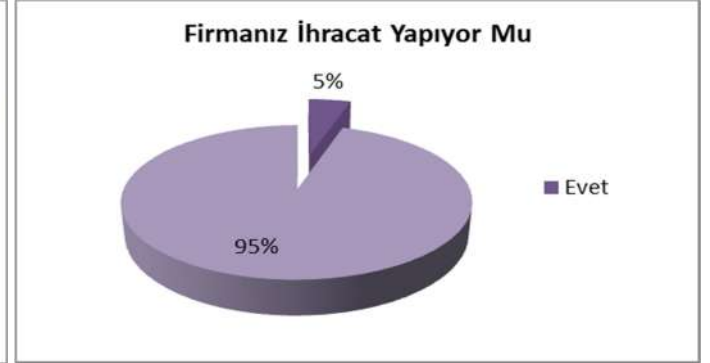
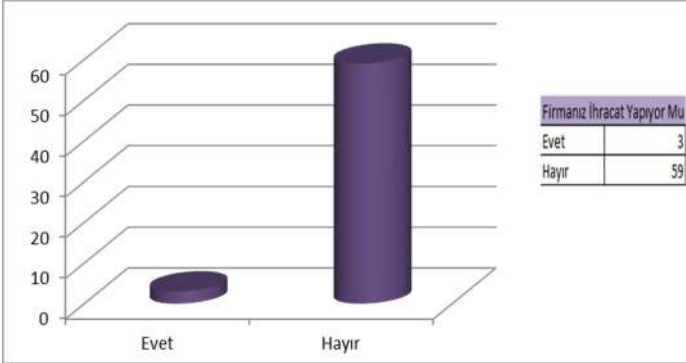
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri

sorulmuş;62 üyeye yapılan ankette 56 kişi toplamda 168 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunmuştur. Üyelerimiz Odanın hizmet binasının temizliği ve binanın çalışma ortamının yapısına 168 puan üzerinden 164 ve 163 vererek %97 'lik bir oran oluşturmuştur. Gerektiğinde Üst Yönetime Ulaşabilmeye 158 puan verilerek %94, odanın temsil etme düzeyine 153 puanla %91 ve meslek komite çalışmalarına toplamda 147 puan vererek %87 oranını oluşturmuşlardır. **Verilen puanlar**

ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %90'ın üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.



Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 51 kişi yanıtlamış ve 49'u Hayır cevabını verirken 2 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan iki üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptıkları sorulmuş bir üyemiz soruya cevap vermezken diğeri Belçika olduğunu belirtmiştir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda bu soruyu 62 kişi yanıtlamış ve 59'u Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında ihracat yapan üç üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş iki üyemiz soruya cevap vermezken diğeri Japonya olduğunu belirtmiştir.

-62 Üyeve yapılan ankette üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;

- *Odamızın hizmet ve yönetiminden memnunuz.
- *Aidat toplamak dışında gelinmiyor.
- *Satış ağı oluşturmak için müşteri ile iletişimi kolaylaştırmak için teklif sunmaya yardım edilebilir.
- *Daha fazla güncel konularla ilgili bilgilendirme ve seminerler yapılabilir.
- *Hizmet Sektörü' nde (Mühendislik-Danışmanlık) kalifiyeli eleman(tekniker, teknisyen, bilgisayarıcı)sıkıntısı yaşıyoruz bu konuda odamız, eğitim kurumları ve ilgili fakültelerle temas kurabilir.
- *Fuarlar hakkında daha detaylı bilgi verilmesini istiyoruz.
- *Otopark sıkıntısı yaşamaktayız, çözüm için bir şeyler yapılabilir.
- *Odamız web sitesi daha iyi çalışabilir, aidatları online ödemekte zorlanıyoruz.
- *Memnunuz teşekkürler.
- *Odadan alınan belge ücretleri ve aidatlar çok yüksek.
- *Eksikleri olmasına rağmen memnunuz.
- *Önümüzü açacak projeler, destekler, seminer ve hibe programları gibi öneriler sunulabilir.
- *Odadaki hizmetlerden memnunuz.
- *Aidatların düşürülmesini istiyorum.
- *Gayet güzel ve başkanımızın çalışmalarından memnunuz.
- *Odadan ve faaliyetlerinden memnunuz.
- *Her şekilde odamızdan memnunuz.
- *Memnunuz ancak sosyal faaliyetler arttırılabilir. Borsa ile iletişime geçilip güvenli bir depolama sistemi yapılmasını istiyoruz.

Üyelerimizin görüş ,öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmalıdır.

Sonuç:

2018 yılı ikinci dört ayında (Mayıs,Haziran, Temmuz,Ağustos) 62 üye ile yapılan üye memnuniyeti anketleri raporu araştırma sonuçları ve iyileştirme amaçlı kullanılacak öneriler bu raporda yer almaktadır.

Odanın özellikle DÖF ve iyileştirme faaliyetlerinin bu öneriler doğrultusunda başlatılması önemli olacaktır.

İyileştirme Faaliyetleri Sıralanacak Olunursa;

- Üyelerin kurumsallığı ve özellikle teşvik sistemi açısından çalışmalara ağırlık verilebilir.
- Odamızda kullanılan haberleşme ve iletişim araçlarının daha çok üyeye ulaşabilecek şekilde kullanılması dergi, e-posta ve komite çalışmaları ile iletişime ağırlık verilmesi gerekmektedir.
- Üyelerimizin SMS, Telefon ve E-Posta'yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.
- Odanın üyelere yönelik etkinliklerini arttırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.
- 3 Üye Satış Pazarlama Eğitimi,1 Üye Sigortacılık Eğitimi ve 1 kişi de Güneşten Elektrik Üretim Tesisi konusunda seminer düzenlenmesini istediğini belirtmiştir. Üyelerin eğitim talepleri yıllık eğitim planına dahil edilmelidir.
- Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınmalıdır.

Değerlendirme;

Anket Raporu Kasım Ayında yapılacak olan Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilecektir.