



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2019 YILI ” ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK “
EYLÜL/EKİM/KASIM/ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

ARALIK 2019

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1840 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: 1840

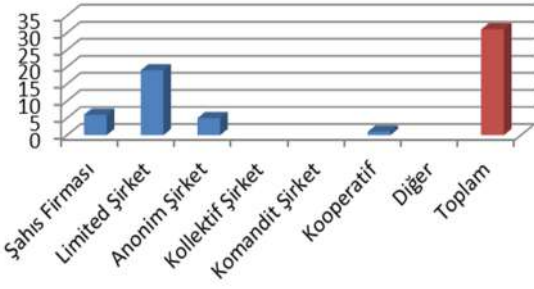
Anket Uygulanan üye sayısı: 32

Örneklem Temsil düzeyi : %2

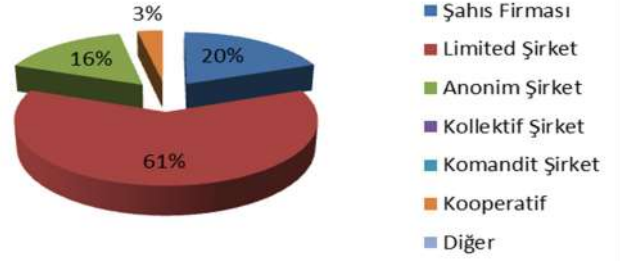
Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

ANALİZ SONUÇLARI

Kuruluş Statüsü

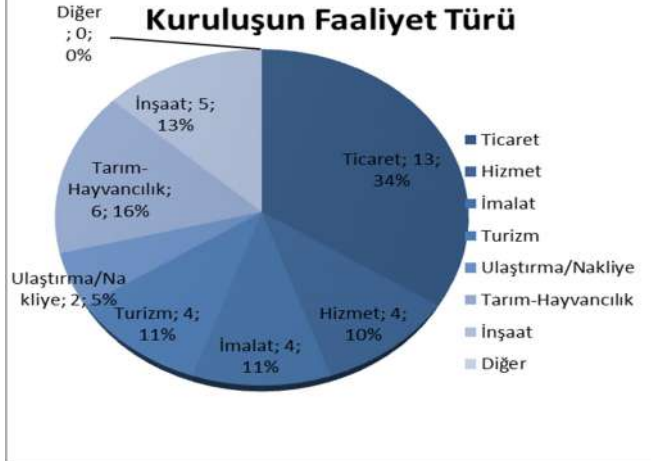


Kuruluş Statüsü

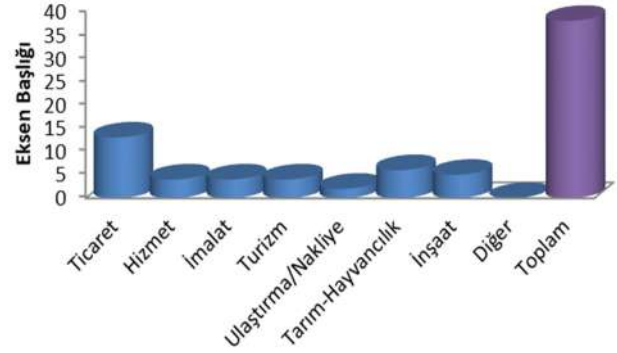


Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 19'u Limited Şirket, 6'sı Şahıs Firması, 5'i Anonim Şirket, 1'i Kooperatif tir. Yüzdesele ifadelere başvurulacak olunursa %61'i Limited, %20'si Şahıs, %16'sı Anonim, %3'ü Kooperatif' dir.**

Kuruluşun Faaliyet Türü



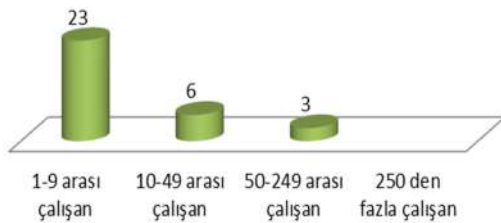
Kuruluşun Faaliyet Türü



Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%34 oranında ticaretle uğraşmaktadırlar bunu %13 oranında inşaat sektörü, %11 imalat ve turizm, %10 hizmet sektörü, %6 tarım ve hayvancılık olup %5 ile ulaştırma ve nakliye bunu takip etmektedir.**

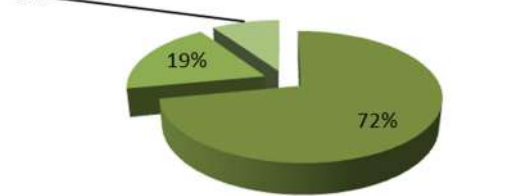
İşletmenin Ölçeği

■ İşletmenin Ölçeği



İşletmenin Ölçeği

■ 1-9 arası çalışan ■ 10-49 arası çalışan
■ 50-249 arası çalışan ■ 250 den fazla çalışan

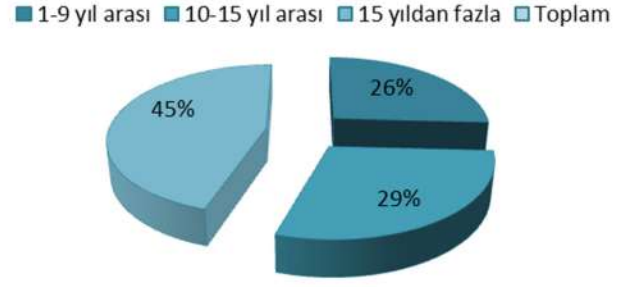


Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 23, 10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 6, 50 'den fazla işçi çalıştıran işletme sayısının ise 3 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 32 firmada %72 yi oluşturmaktadır.**

Odaya kaç yıldır üyesiniz



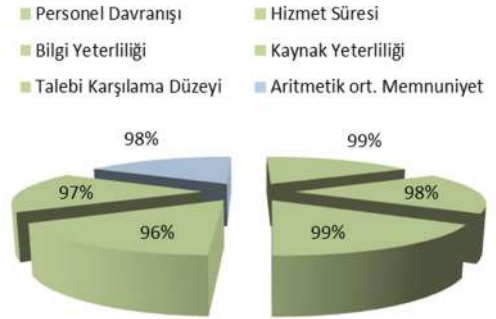
Odaya kaç yıldır üyesiniz



Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 26'sı 1-9 arası, % 29'u 10-15 yıl arası ve %15'i 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı iş deneyimi açısından oldukça iyi ve kalıcı olarak görünmektedir.**

	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığınız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Personel Davranışı	99%	4,94
Hizmet Süresi	98%	4,91
Bilgi Yeterliliği	99%	4,94
Kaynak Yeterliliği	96%	4,78
Talebi Karşılama Düzeyi	97%	4,84
Aritmetik ort. Memnuniyet	98%	4,88

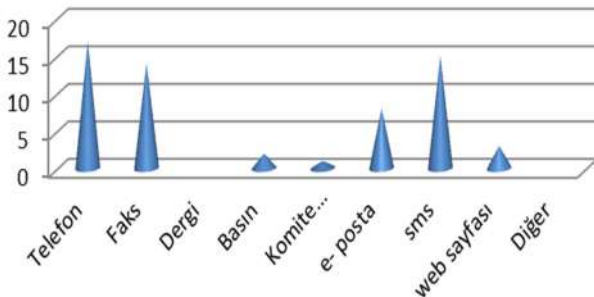
Hizmet memnuniyeti



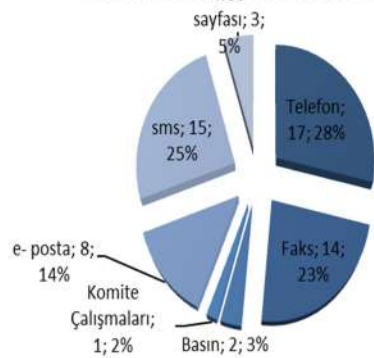
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 32 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu göze çarpmaktadır. Genel olarak değerlendirilme yapıldığında ;**

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %95'in üzerindedir.

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



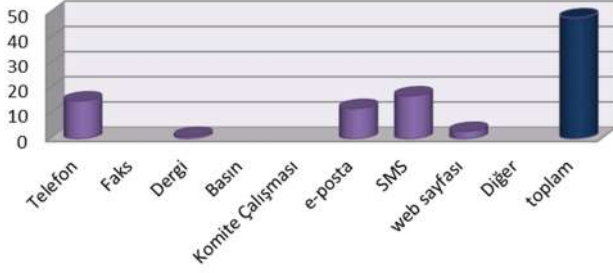
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor



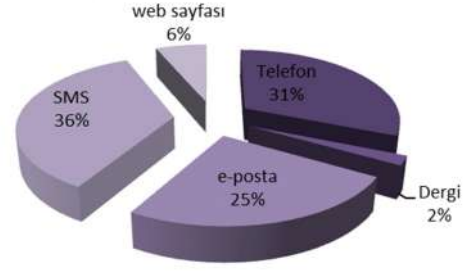
Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda ; **32 üyeden 15'i sms ,17' si telefon, 14 faks ,8'i e-posta,3'ü web sitesi yoluyla kendilerine ulaşıldığını belirtmiş ve komite çalışmaları , dergi ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %28 oranında telefon yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%25 oranla sms bunu**

takip etmektedir. Murat Petrol Ltd.Şti." Odamız duyuru ve faaliyetleri hk. bilgilendirmelerin "kendisine ulaşmadığını bildirmiştir. Üye bilgilerinin güncellenmesi için Bilgi İşlem Personeliyle iletişime geçilmelidir.

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



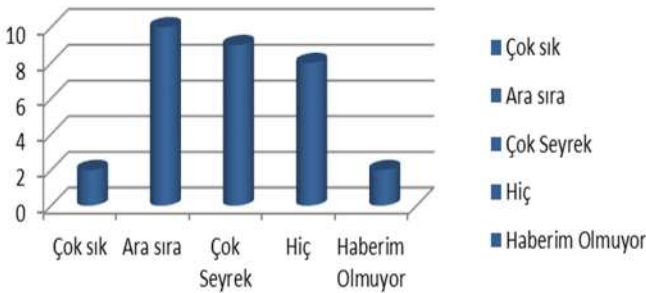
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



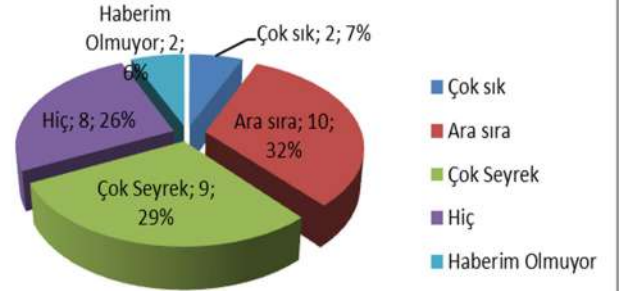
Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **sms, e-posta ve telefon yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Web sayfası ve dergi yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının az olması dikkat çekmektedir. Ankete 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.

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

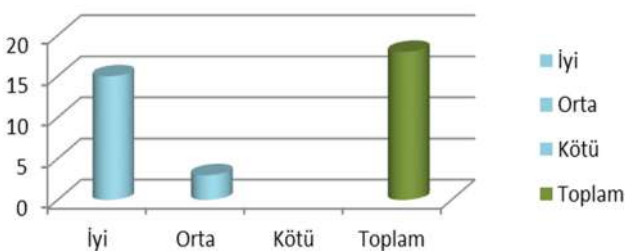


Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

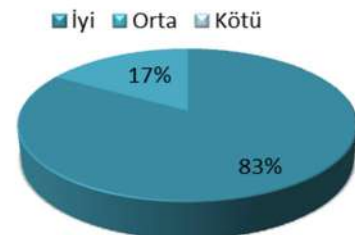


Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin **%26'sı Hiç, %29'u Çok Seyrek, %32'si Ara Sıra,%7'si Çok sık, %6'sı Haberim Olmuyor' u işaretlemiştir. Odamız faaliyetlerinden haberdar olamayan üyelerimizin üye bilgi güncellemelerinin yapılması gerekmektedir. Üyemiz Emeksizler Akaryakıt Odamız faaliyetlerinden haberdar olmadığını belirtmiştir.**

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

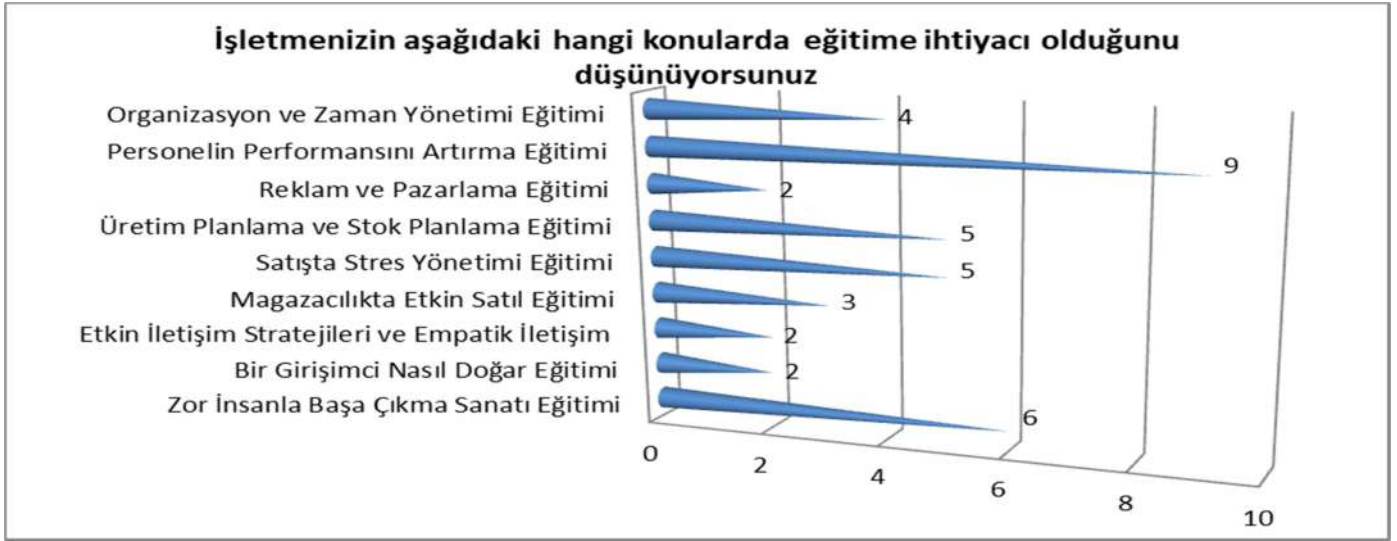


Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet

düzeyleri sorulmuş; %83'ü iyi, %17'si orta olduğunu belirtmiş, değerlendirme sonuçlarına göre; **Odamın üyelerine yönelik etkinliklerini arttırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.**



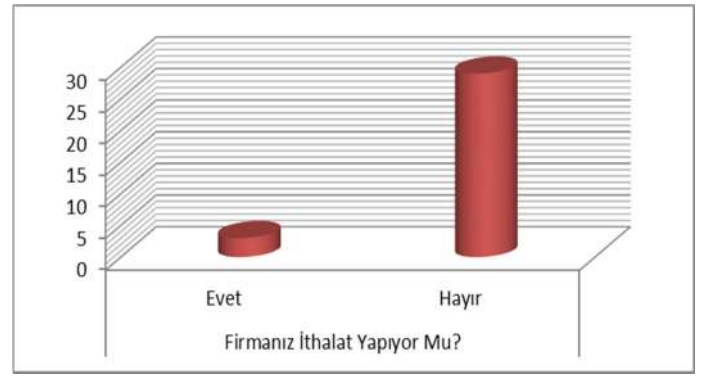
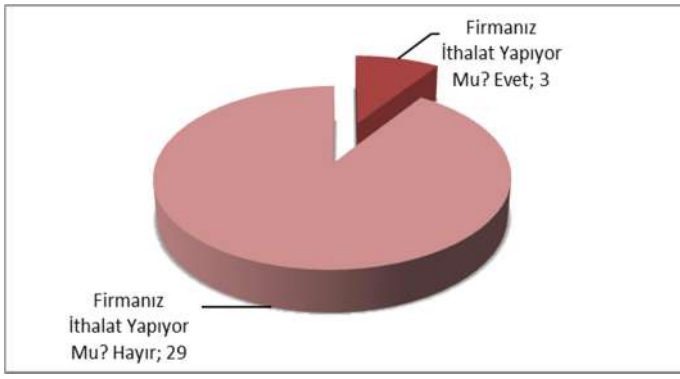
Ankete katılan 32 üyemize; işletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

Sorusu sorulmuş ve 32 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üyelerimizin birden fazla eğitimi işaretlediği görülmüştür. Birinci sırayı, Personeli performansını artırma Eğitimi oluştururken, İkinci sıra ile onu Zor İnsanla Başa Çıkma Sanatı Eğitimi, Üçüncü sırada Satışta Stres Yönetimi ile Üretim Planlama ve Stok Planlama Eğitimleri takip etmektedir.

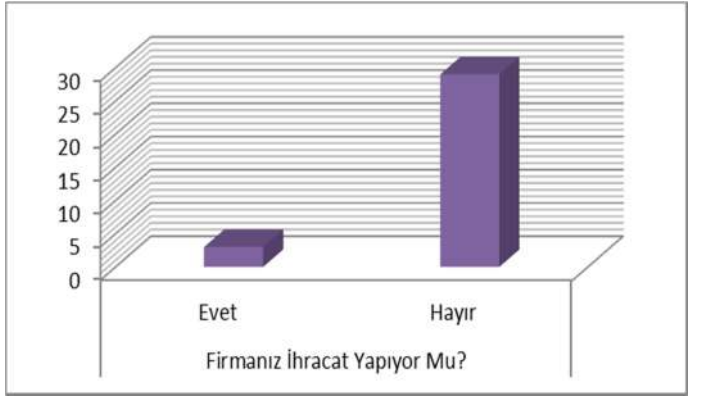
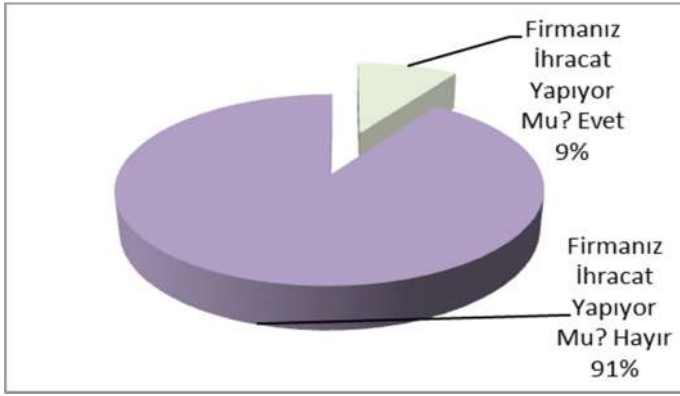


Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;32 üyeye yapılan ankette toplamda 96 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunulmuştur.

Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %95'in üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.



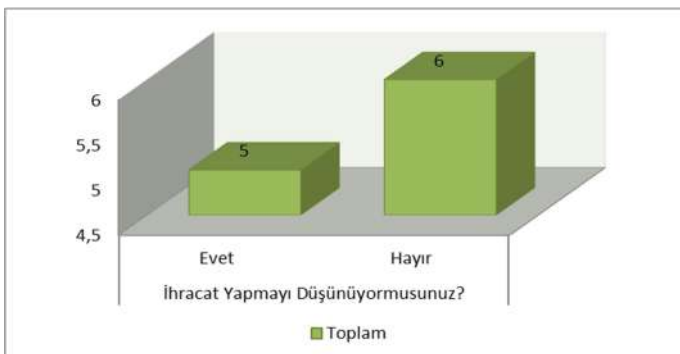
Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 32 kişi yanıtlamış ve 29'u Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyelerimiz Çin, Uruguay, Brezilya, İrlanda, Macaristan, İspanya, Fransa ve birçok ülkeden olduğunu belirtmiştir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda 31'i Hayır cevabını verirken 3 kişi Evet,29 kişi hayır işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş üyelerimiz Kuveyt,Arabistan Japonya,Çin,Avrupa olduğunu belirtmiştir. İhracatçı Üye listesinin güncellenmesine liste gözden geçirilerek Yusuf Bozkurt Levent Madencilik ve Polorkon Metal Yapılar A.Ş'nin eklenmesi gerekmektedir.



Üyelerimize ihracat yaparken karşılaştıkları sorunlar sorulmuş "Dış Ülke Pazarlarındaki Risk" en temel sorun olarak görülmüştür.



05.11.2019 tarihinde Üye memnuniyet anketi revize edilip ,ihracat yapmayı düşünen üyemiz firmaları tespit edebilmek amacıyla bu soru eklenmiştir. İhracat yapmayı düşünen 5 kişi evet i işaretlermiş ve bu firmalar Erk Kablo A.Ş, Sadabat Tarım ÜrünL.Ltd.Şti., Taner Çağan Çağanlar Ticaret ve Emektar Zahireciliktir. **Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;**

Herşey yeterli memnunuz

Teşekkür ederiz

Herhangi bir isteğim yok

Üye bilgilerinin güncellenmesi-Murat Pertol Ltd.Şti

Eğitimlerde aranmak istiyorum.-Aktanlar Tekstil-Mavi(Sport)

Otopark büyük sorun,çözüm gerekiyor.-Akış Sistem Ltd.Şti.

Hizmet ve personel kaliteli olup,gerekli bilgi donanımına sahipler.

Teşekkür ederiz

Ülkemiz içinde yaptığımız ticaretlerde referens için araştırma ekibi oluşturmanız

Üyelerimizin görüş ,öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmalıdır.

Sonuç:

2019 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım, Aralık) 32 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;

- İhracat yapan üyelerimizi takip edebilmek amacıyla bir sistem geliştirilmelidir.
- Üyelerimize ; odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınmalıdır.

ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %95'in üzerindedir.

Değerlendirme;

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