



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2019 YILI ” İKİNCİ DÖRT AYLIK “
MAYIS/HAZİRAN/TEMMUZ/AĞUSTOS
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

AĞUSTOS 2019

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1816 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: 1816

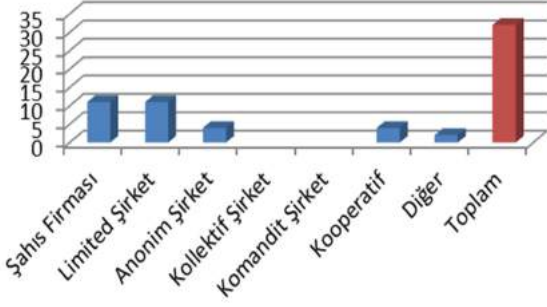
Anket Uygulanan üye sayısı: 32

Örneklem Temsil düzeyi : %2

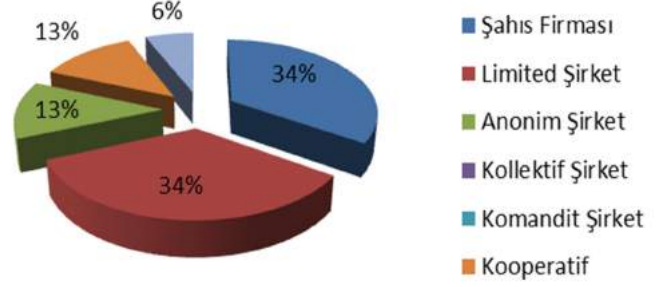
Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

ANALİZ SONUÇLARI

Kuruluş Statüsü

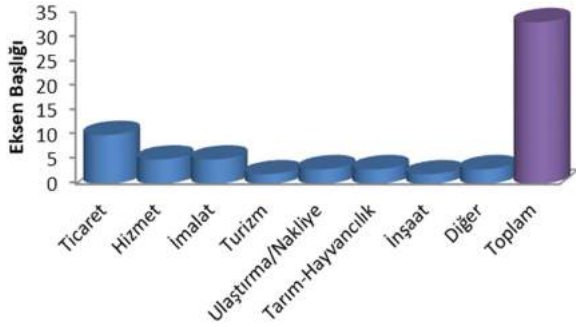


Kuruluş Statüsü

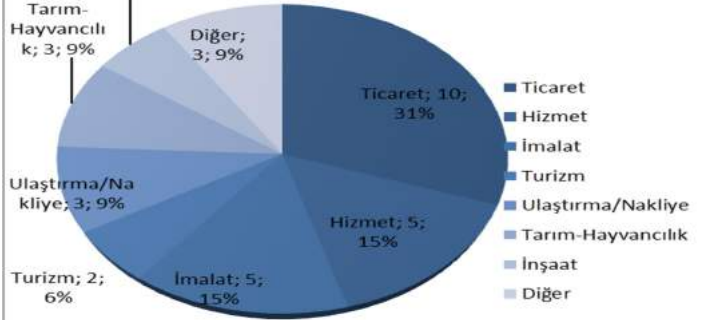


Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 11'i Limited Şirket, 11'i Şahıs Firması, 4'ü Anonim Şirket, 4'ü Kooperatif Şirket ve 2'si Diğer' dir. Yüzdesele ifadelere başvurulacak olunursa %34'ü Limited ,%34'ü Şahıs,%13 ' ü Anonim, Kooperatif %13 ve Diğer Şirketleri ise %6 dır.**

Kuruluşun Faaliyet Türü

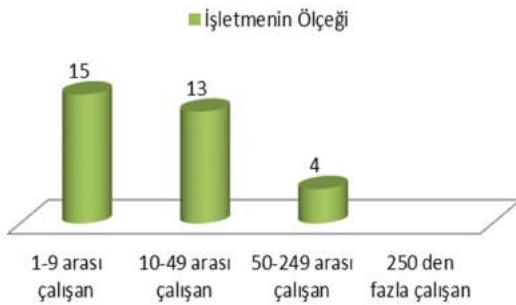


Kuruluşun Faaliyet Türü

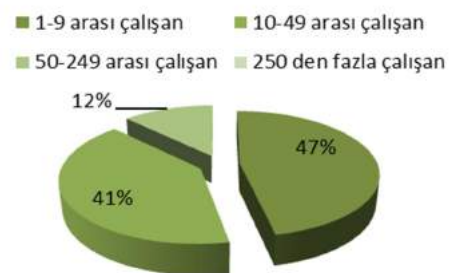


Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%31 oranında ticaretle uğraşmaktadırlar bunu %15 oranında imalat ve hizmet sektörü,% 9 tarım – hayvancılık ve ulaştırma-nakliye ve diğer sektörler takip etmektedir.**

İşletmenin Ölçeği



İşletmenin Ölçeği



Üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 15 ,10-49 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 13,50 'den fazla işçi çalıştıran işletme sayısının ise 4 olduğu görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 10 kişiden az olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran 32 firmada %47 yi oluşturmaktadır.**

Odaya kaç yıldır üyesiniz

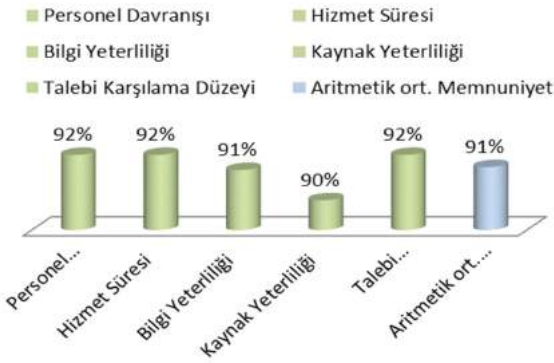


Odaya kaç yıldır üyesiniz

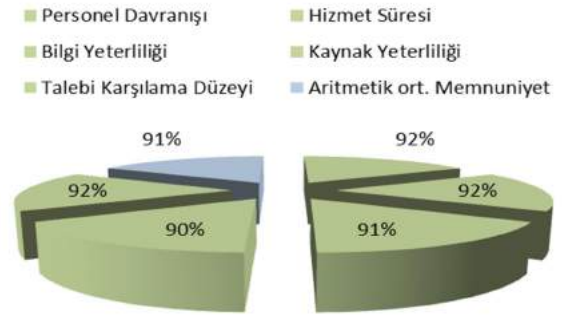


Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 56' sı 1-9 arası, % 38' i 10-15 yıl arası ve %6 sı 15 yıldan fazla olduğunu belirtmiştir. Firmaların bu yapısı incelendiğinde yeni kurulan firmaların odaya daha sık işlem için geldikleri görülmüştür.**

Hizmet memnuniyeti



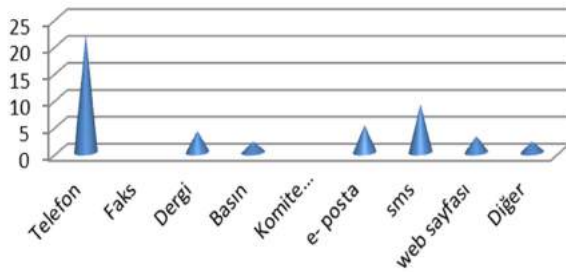
Hizmet memnuniyeti



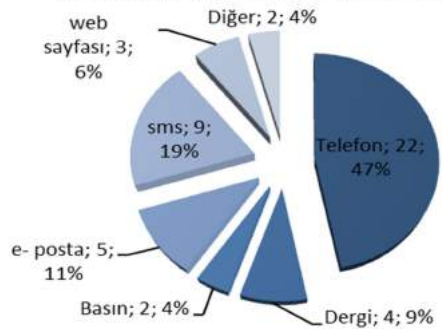
Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 32 Üye Odadan aldığı memnuniyeti Çok İyi, İyi, Orta, Zayıf, Çok Zayıf şeklinde değerlendirilmiştir. Anket sonuçları yüzdesel ifadelerle değerlendirildiğinde oransal tablonun olduğu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

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

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

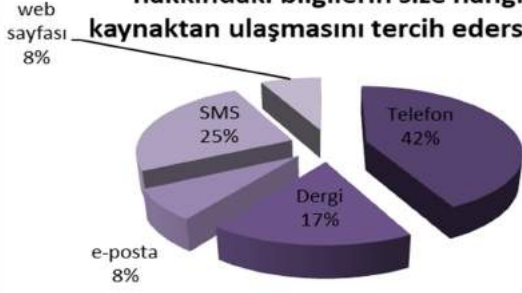


Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgiler size nasıl ulaşıyor

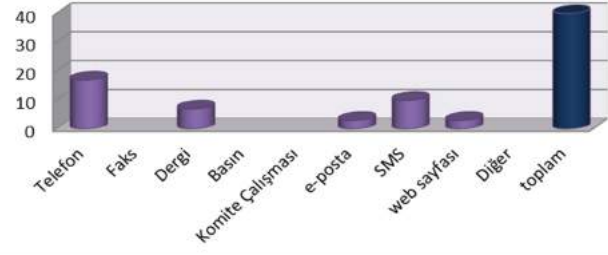


Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda ; **32 üyeden 9 'u sms ,22' si telefon, 3'ü web sitesi yoluyla kendilerine ulaştığını belirtmiş ve e-posta, komite çalışmaları , dergi ve faks ile daha az üyeye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %47 oranında telefon yoluyla ulaşıldığı görülmüştür.%19 oranla sms 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.**

Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerinizi hangi kaynaktan ulaştırma tercih edersiniz



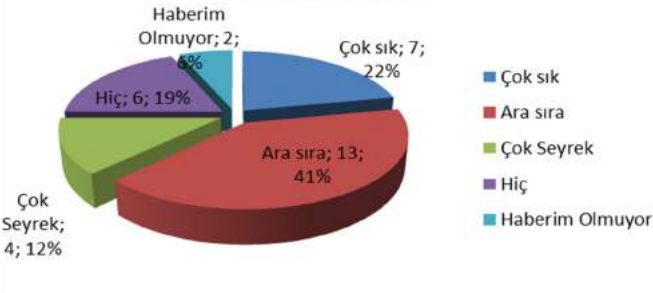
Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerinizi size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz



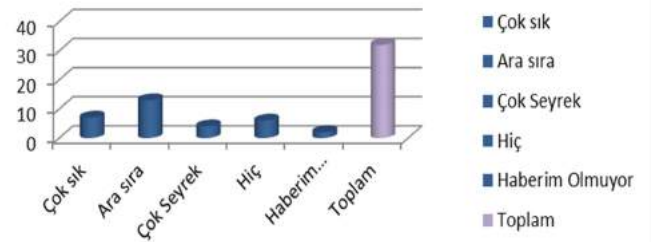
Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerinizi hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **sms yolu ile ve telefon yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Web sayfası ve e-posta yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının az olması dikkat çekmekte ve bunu da faks, dergi ve komite çalışmalarının takip ettiği görülmektedir. Ankete katılan üyelerin telefon yolu ile bilgilendirilmek istenmesi yüzdesel olarak %42'yi oluşturmaktadır, bunu %25 ile sms 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

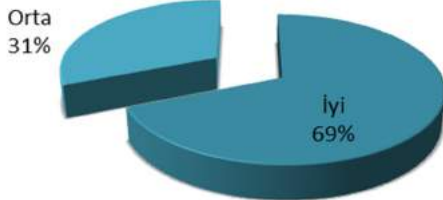


Odamız tarafından düzenlenen seminer, eğitim ve toplantı programlarına işletmenizin katılım sıklığını belirtiniz

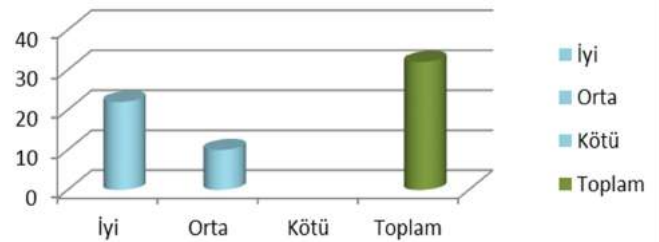


Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin %19'u Hiç, %12'si Çok Seyrek, %41'i Ara Sıra, %22'si Çok sık, %6'sı Haberim Olmuyor'u işaretlemiştir. Odamız programlarından haberdar olamayan üyelerimizin üye bilgi güncellemelerinin yapılması gerekmektedir.

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

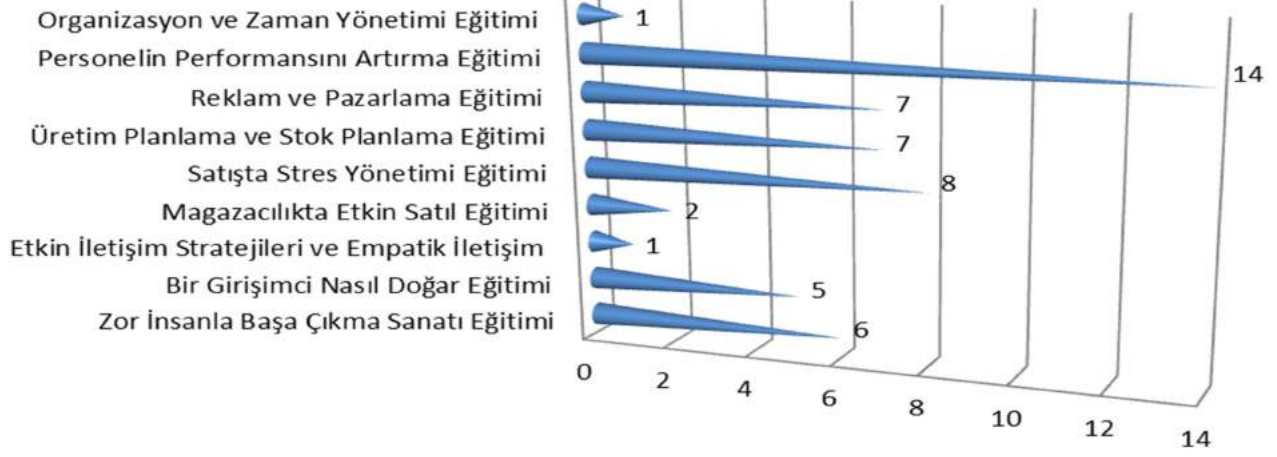


Odamız tarafından düzenlenen seminer eğitim ve toplantı programlarına katıldıysanız memnuniyet düzeyinizi belirtiniz



Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; %69'u iyi, %31'i orta olduğunu belirtmiş, değerlendirme sonuçlarına göre; **Odanın üyelere yönelik etkinliklerini arttırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.**

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz



Ankete katılan 32 üyemize; İşletmenizin 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 Satışta Stres Yönetimi Eğitimi, Üçüncü sırada Reklam ve Pazarlama ile Üretim Planlama ve Stok Planlama Eğitimleri takip etmektedir.

Oda Hakkındaki Düşünceler



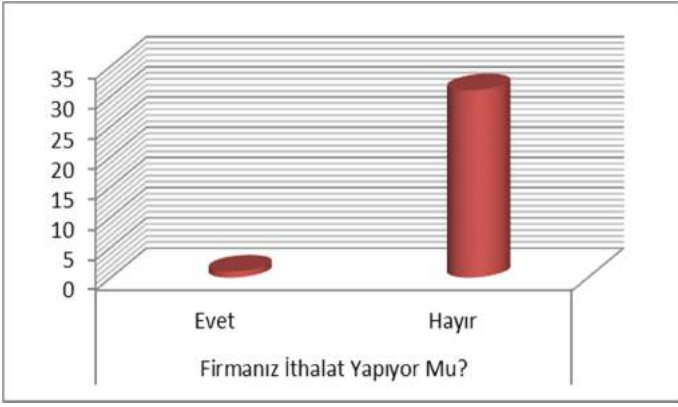
Oda Hakkındaki Düşünceler



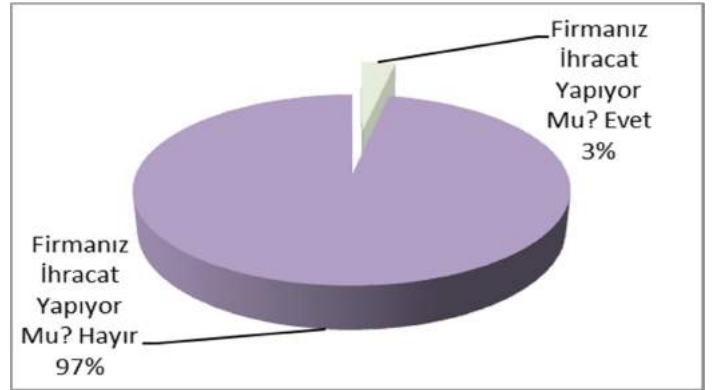
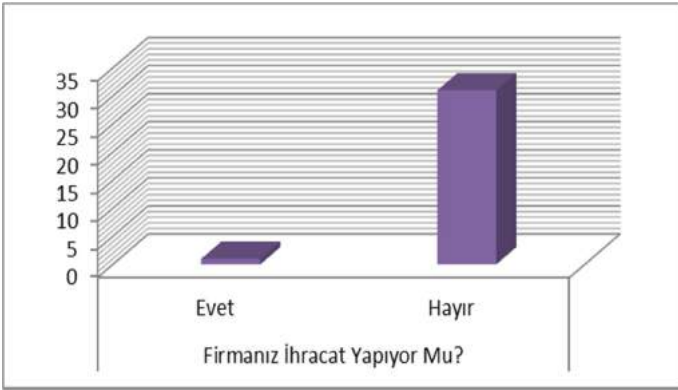
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş;

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 %90'ın üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.



Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 32 kişi yanıtlamış ve 31'i Hayır cevabını verirken 1 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyemiz Uruguay ,Brezilya ,Avrupa olduğunu belirtmiştir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda 31'i Hayır cevabını verirken 1 kişi Evet i işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş üyemiz Afrika ,Filistin ,Arabistan olduğunu belirtmiştir.

-Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar şu şekildedir;

- *İlgileri için teşekkürler.
- *Odanın yaptığı ve yapacağı etkinliklerden haberdar olmak.
- *Gayet başarılı ,çalışmalarını takdir ediyorum.
- *Herşey için teşekkürler.

Üyelerimizin görüş ,öneri ve beklentileri tek tek dikkate alınmalıdır.

Sonuç:

2019 yılı ikinci dört ayında (Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos) 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;

- Üyelerimizden herhangi bir konuda iyileştirme önerisi bulunmamaktadır.
- Üyelerimize ; odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda verilen cevaplar tek tek dikkate alınmalıdır.

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

Değerlendirme;

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