



**POLATLI TİCARET
ODASI**



***2020 YILI ” ÜÇÜNCÜ DÖRT AYLIK ”
EYLÜL/EKİM/KASIM/ARALIK
ÜYE MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI
RAPORU***

ARALIK, 2020

GİRİŞ

Polatlı Ticaret Odası, 1801 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

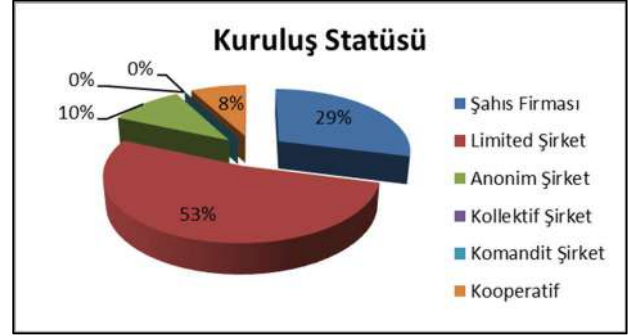
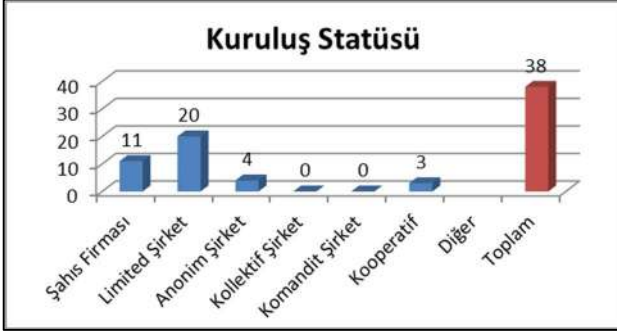
Hedef Kitle Büyüklüğü: 1801

Anket Uygulanan üye sayısı: 38

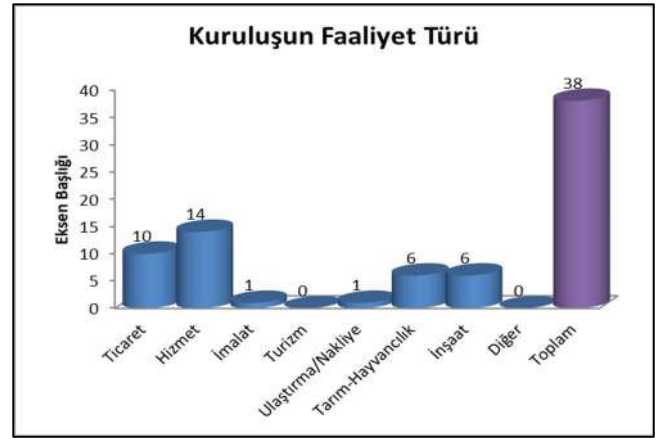
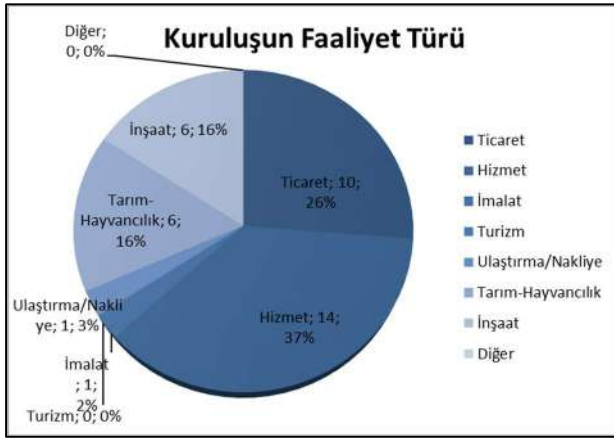
Örneklem Temsil düzeyi : %2,1

Üyelerimizin anketleri yanıtlama oranı, örneklem temsil düzeyi %2,1 olarak gerçekleşmiştir. Anketler birebir üye ziyareti ve üyelerimizin odayı ziyaretleri sonucu yüz yüze doldurulmuştur.

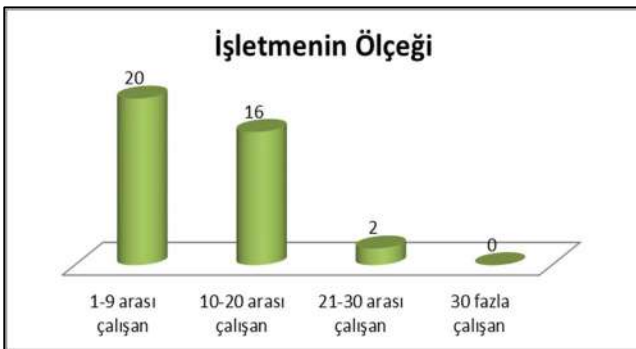
ANALİZ SONUÇLARI



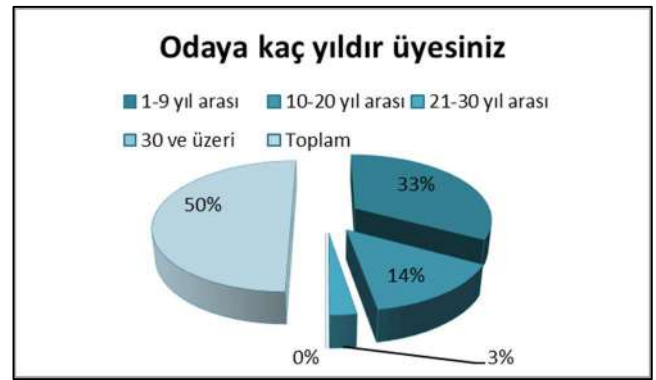
Anket sonuçlarının analizine göre; **Polatlı Ticaret Odası'nın üyelerinden ankete katılanların 20'si Limited Şirket, 11'i Şahıs Firması, 4'ü Anonim Şirket, 3'ü de Kooperatiftir. Yüzdesele ifadelere başvurulacak olunursa %53'ü Limited, %29'u Şahıs, %10'u Anonim Şirket ve %8'i Kooperatiftir.**



Ankete katılan üyelerimizin çoğunluğu **%37 oranında hizmet sektörüyle uğraşmaktadırlar bunu %26 oranında ticaret sektörü, %16 oranında tarım ve hayvancılık sektörü, %6 oranı ile inşaat sektörü takip etmektedir.**



Ankete katılım sağlayan üyelerimize işletmelerin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) sorulduğunda; **1-9 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 20, 10-20 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 16, 21-30 arası işçi çalıştıran işletme sayısının 2 olduğu ve 30 'dan fazla işçi çalıştıran işletme sayısının olmadığı görülmüştür. Üyelerimizin işletmelerinde çalıştırdığı kişi sayısının daha çok 1-9 arası çalışan olduğu gözlemlenmiştir. Bu oran ankete cevap veren 38 üyeden 20 firma göz önünde bulundurulduğunda %53'ünü oluşturmaktadır.**



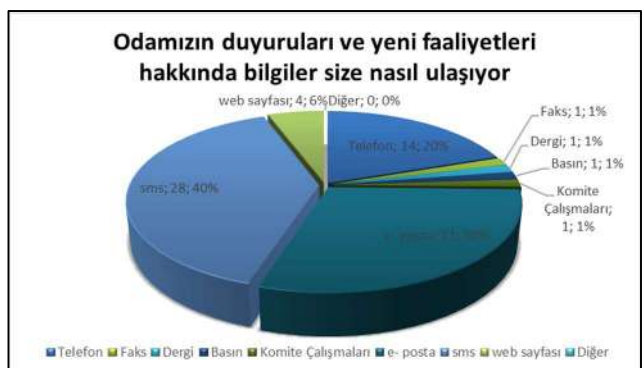
Anket sonuçları incelenirken; **Üyelerin Odaya kaç yıldır üye olduklarına bakıldığında % 33'ü 1-9 arası, % 14 'ü 10-20 yıl arası ve %3'ü 21-30 yıl arası olduğu görülmüştür. Ankete katılan bu firmaların odaya üyelik durumları incelendiğinde 1-9 yıl arasında olan firmaların çoğunlukta olduğu görülmektedir.**



PTO Çalışanlarının Değerlendirilmesi	Hizmet memnuniyeti	Odamızdan aldığımız hizmete ilişkin görüşlerinizi puanlayarak belirtiniz.
Nezaket ve Anlayış	88%	4,39
Güleryüzlülük	92%	4,58
Bilgi ve yanıt verme	91%	4,55
Bilgi Düzeyi/Profesyonellik	93%	4,63
Destek ve Doğru Yönlendirme	95%	4,74
Aritmetik ort. Memnuniyet	92%	4,58

Üyelere Odamızdan aldığı hizmetler konusunda sorulan sorular üzerinden memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. **Ankete katılan 38 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 ;**

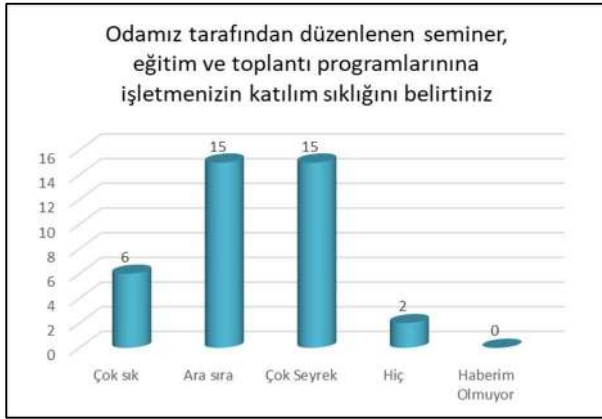
ÜYELERİN ODADAN ALDIĞI HİZMETLER ÜZERİNDEN ORTALAMA MEMNUNİYETİ %92'nin üzerindedir.



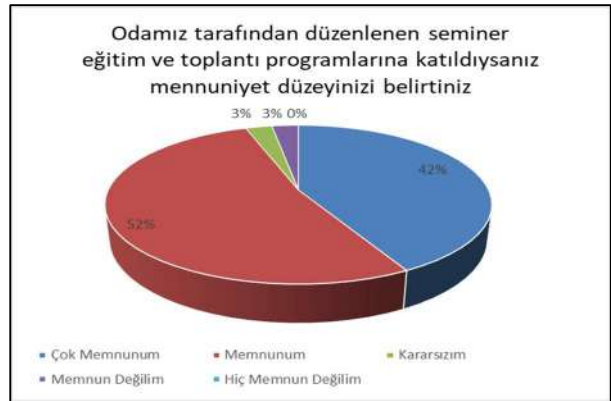
Üyelerimize Odamızın duyuları ve yeni faaliyetleri hakkında bilgilerin kendilerine nasıl ulaştığı sorulduğunda üyeler tarafından birden fazla şık işaretlenmiş olup; **38 üyeden 28'i sms ,14'ü telefon, 21'i e-posta,4'ü web sitesi yoluyla kendilerine ulaştığını belirtmiş ve komite çalışmaları , dergi ,basın, faks ile daha az üyeye ulaştığı gözlemlenmiştir. Yüzdesel olarak incelendiğinde üyelerimize %40 oranında sms yoluyla ulaştığı görülmüştür.%30 oranla e-posta bunu takip etmektedir.**



Üyelerimize odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz diye sorulduğunda; çoğunlukla **sms ve e-posta yolu** ile ulaşılmak istendiklerini belirtmişlerdir. Faks, basın ve komite çalışmaları ile yolu ile ulaşılmak istenilen kişi sayısının olmadığı çökmektedir. **Üyelerimizin SMS ve E-Posta yı iletişim aracı olarak kullanmayı tercih etmesi sebebiyle odamızdaki tüm üyelerimizin haberleşme bilgilerinin güncel tutulması gerekmektedir.**

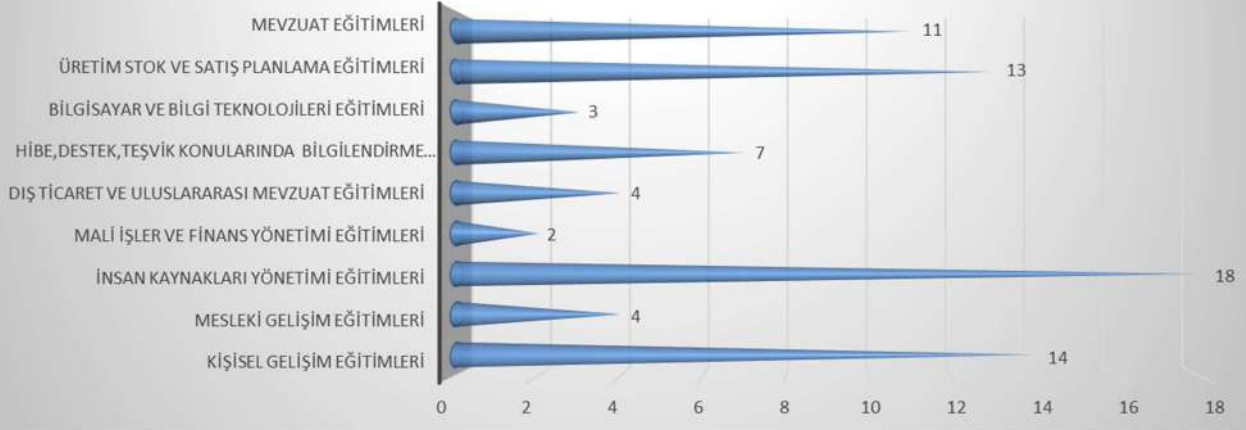


Üyelerimize Odanın düzenlediği eğitim, seminer ve toplantı katılımları sorulmuş üyelerimizin %16'sı çok sık, %40'ı ara sıra, %39'u çok seyrek, %5'i hiç katılım sağlamadığını belirtmiştir. Odamız faaliyetlerinden haberdar olamayan üyelerimizin olmadığı görülmüştür.



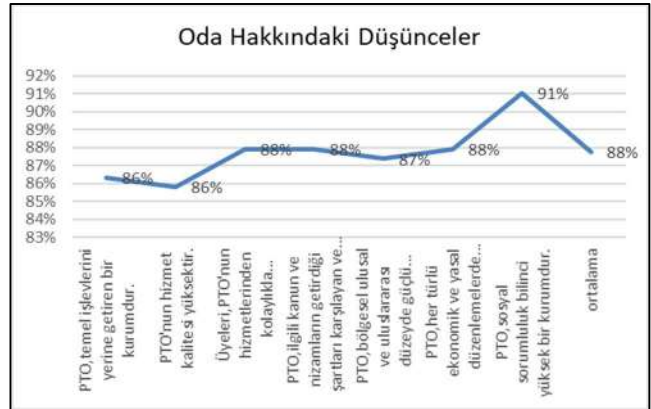
Odamız tarafından düzenlenen eğitim ve toplantı programlarına katılan üyelerimize memnuniyet düzeyleri sorulmuş; ankete katılım sağlayan 38 üye bu soruya cevap vererek %52'si memnun, %42'si, %3'ünün kararsız ve yine %3'ünün ise memnun olmadığı görülmüştür. Odanın üyelere yönelik etkinliklerini artırması ve üye katılımını sağlamaya yönelik iyileştirme noktalarını tespit edip faaliyetler düzenlemesi gerekmektedir.

İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz



Ankete katılan 38 üyemize; İşletmenizin hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?

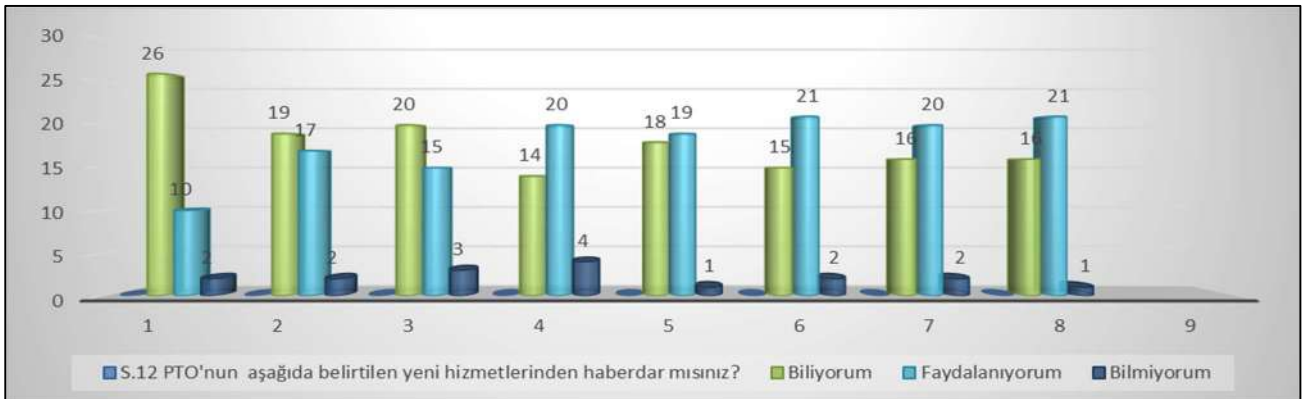
Sorusu sorulmuş ve 38 üye buna cevap vererek yukarıdaki grafikteki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Üyelerimizin birden fazla eğitimi işaretlediği görülmüştür. Birinci sırayı, İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimleri ,ikinci sıra Kişisel Gelişim Eğitimleri, Üçüncü sırayı Üretim Stok ve Satış Planlama Eğitimleri ve bunu Mevzuat Eğitimleri ,Hibe, Destek, Teşvik Konularında Bilgilendirme Toplantıları, takip etmektedir. [Üye Eğitim Talepleri 2021 Eğitim Planı oluşturulurken dikkate alınmalıdır.](#)



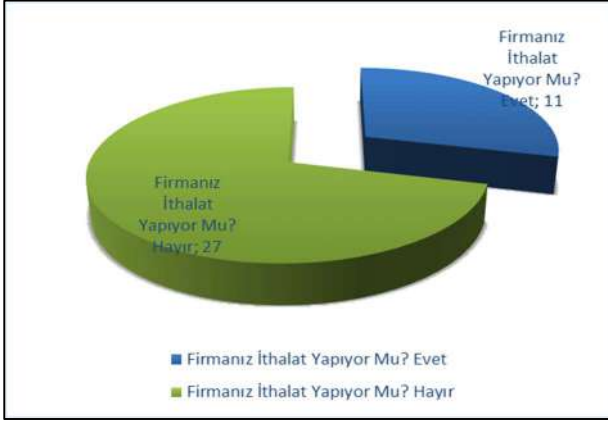
Üyelerimize odamız hakkındaki görüşleri sorulmuş; 38 üyeye yapılan ankette toplamda 100 puan üzerinden değerlendirilmeye alınan yukarıda belirtilen sorulara cevap vererek değerlendirmede bulunulmuştur.

Verilen puanlar ve yüzdelik oran dilimleri göz önüne alındığında üyelerimizin %88'in üzerinde Odadan memnun olduğu görülmektedir.

S.12 PTO'nun aşağıda belirtilen yeni hizmetlerinden haberdar mısınız?	Online İşlemler	E-Randevu	Mobil Uygulama	İŞKUR Hizmet Noktası	KOSGEB Temsilciliği	Arabuluculuk Ulaşma Ofisi	Hukuk Danışmanlığı Ofisi	Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru Merkezi
Biliyorum	26	19	20	14	18	15	16	16
Faydalaniyorum	10	17	15	20	19	21	20	21
Bilmiyorum	2	2	3	4	1	2	2	1



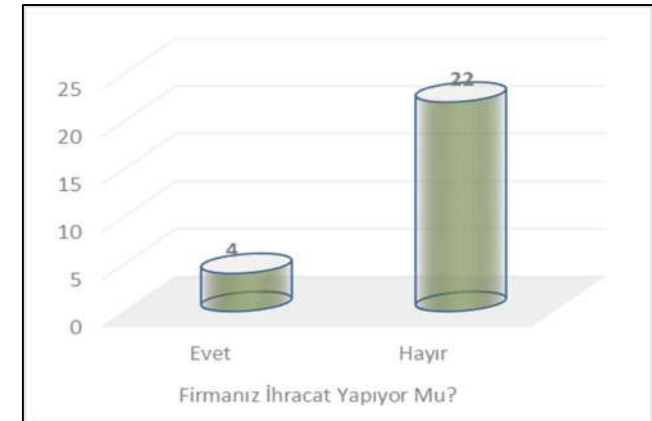
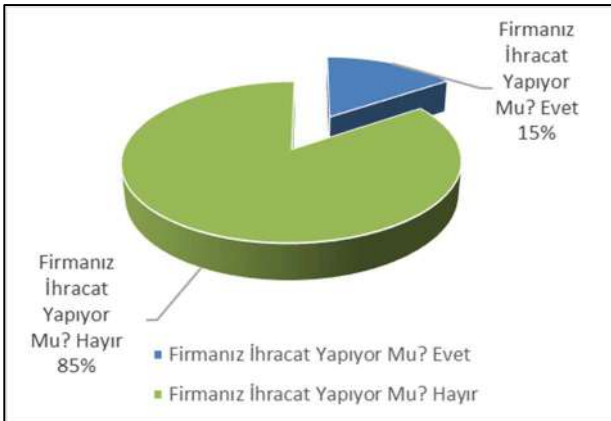
Ankete katılan üyelerimize PTO' nun hizmetlerinden haberdar mısınız? Diye sorulduğunda ;odamız hizmet çeşitlerinden online işlemler, e-randevu, mobil uygulama, İŞKUR Hizmet Noktası, KOSGEB Temsilciliği, Arabuluculuk Uzlaşma Ofisi, Hukuk Danışmanlığı Ofisi, Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru Merkezi hizmetlerinden üyelerimizin yarısının bu hizmetleri bildiği ve faydalandığı ,hizmetleri bilmeyen üyelerin az olduğu dikkati çekmiş olup ,üyelerin odamız hizmetlerinden haberdar olup bunlardan faydalanmasınınüye bilinirliği nezlinde farkındalık oluşturulduğu görülmüştür.



Üyelerimize ithalat yapıyor musunuz diye sorulmuş ve soruyu 38 kişi yanıtlamış ve 27'si Hayır cevabını verirken 11 kişi Evet i işaretlemiştir. Daha sonrasında İthalat yapan bir üyemizde hangi ülkeden ithalat yaptığı sorulmuş üyelerimiz ithalat yapan üyemiz ülke belirtmemiştir.



Üyelerimize ithalat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş bu soruya 38 üye cevap vererek 5 üye ithalat yapmayı düşündüklerini belirtmişlerdir.



Üyelerimize ihracat yapıyor musunuz diye sorulduğunda , ankete katılan 38 den ,26 kişi bu soruyu cevaplayarak,22'si Hayır cevabını verirken 4 kişi Evet' i işaretlemiştir. Üyemize hangi ülkeden ihracat yaptıkları sorulmuş olup herhangi bir cevap verilmemiştir.



Üyelerimize ihracat yapmayı düşünüyor musunuz diye sorulmuş, ankete katılan 38 firma bu soruya cevap vererek , 36 kişi Hayır'ı ,2'si ise Evet' i işaretlemiştir.

Üyelerimize ;odamızdan aldığınız hizmet ve beklentiler hususunda önerileri sorulduğunda ,üyelerimiz herhangi bir talepte bulunmamıştır.

Sonuç:

2020 yılı üçüncü dört ayında (Eylül, Ekim, Kasım ve Aralık) 36 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'nin üzerindedir.

Değerlendirme;

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