



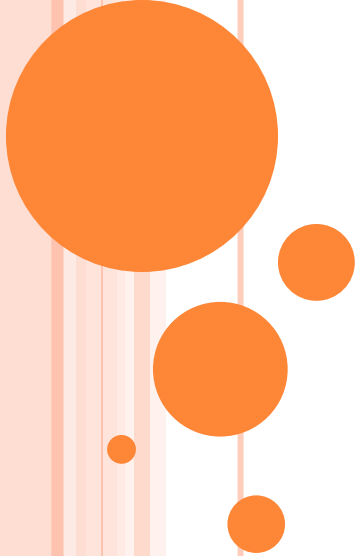
# 2011 YILI DIŐ PAYDAŐ ANALİZ RAPORU

Burcu BUĐDAYCI

Aralık-2011

Araştırmanın materyali olarak Çanakkale Ticaret Borsası dış paydaşlarıyla yüz yüze yapılan anket çalışmasıyla elde edilmiştir.

Anket alışması 25 kurum ile yapılmıştır. Anket verileri 2010-2011 dönemlerini kapsamaktadır.



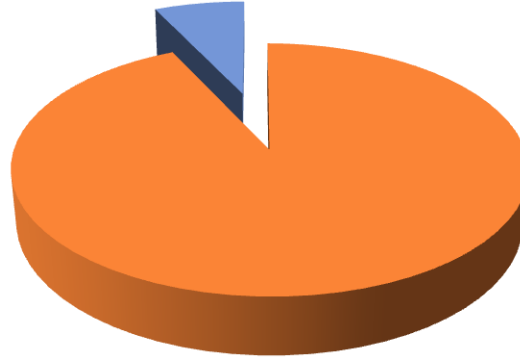
Araştırmanın amacı Çanakkale Ticaret Borsasının borsamızın hizmetlerinden, çalışanlarından, yöneticilerinden memnun olup olmadıklarını ve borsamız çalışma sisteminin üyelerine karşı ne şekilde iyileştirilmesi gerektiğini öğrenmektir.



Yüz yüze yapılan anketler sonucunda elde ettiğimiz bulgular;

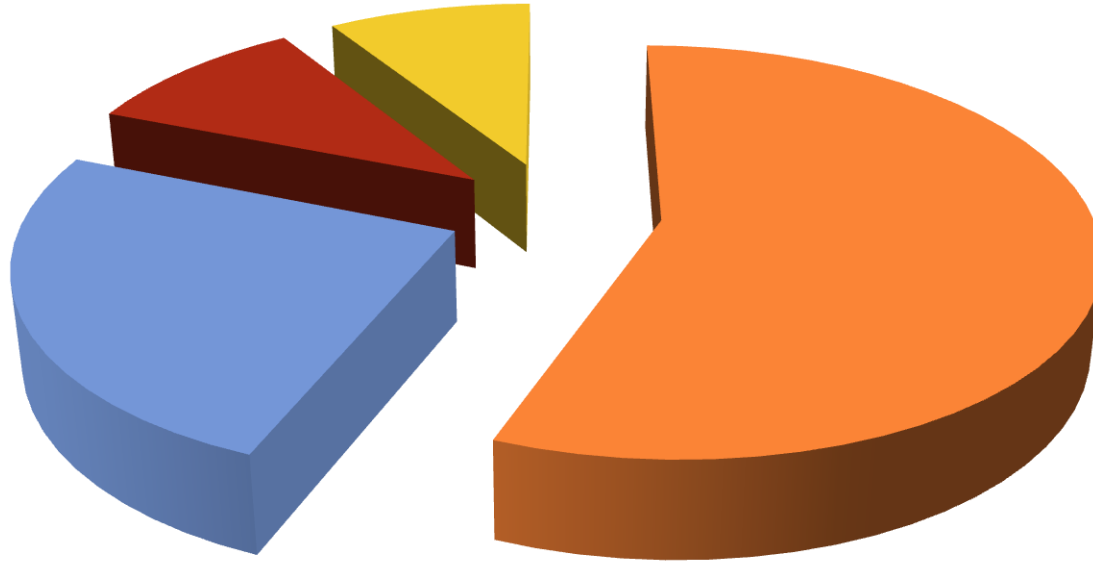
- Borsamızın %93'ünün kurumsal kimliği açısından olumlu, %7'sini kısmen olumlu oluşturmaktadır.

## KURUMSAL KİMLİĞİ



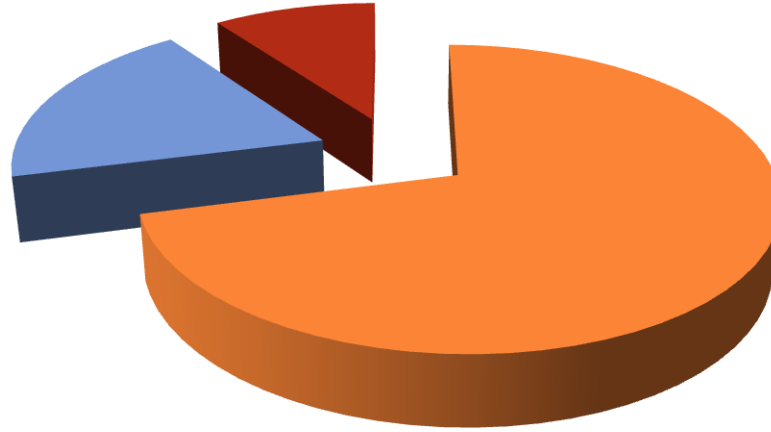
- Borsamıza %56 medya aracılığıyla, %25 web sayfasından, %10 ÇTB yayınlarından tanındıkları anlaşılmıştır.

## BORSAMIZ HİZMETLERİNDEN NASIL HABERDARSINIZ?



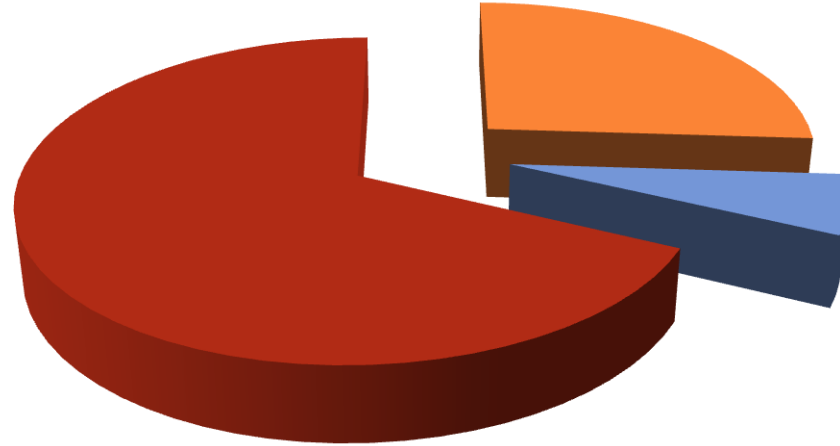
- Çanakkale Ticaret Borsası Faaliyet Alanlarının %71 Toplantı ve Eğitim Faaliyetleri, %19 Yurt içi Fuarlar, %10 Projeler alanlarının çok iyi cevabı alınmıştır.

## FAALİYET ALANLARI



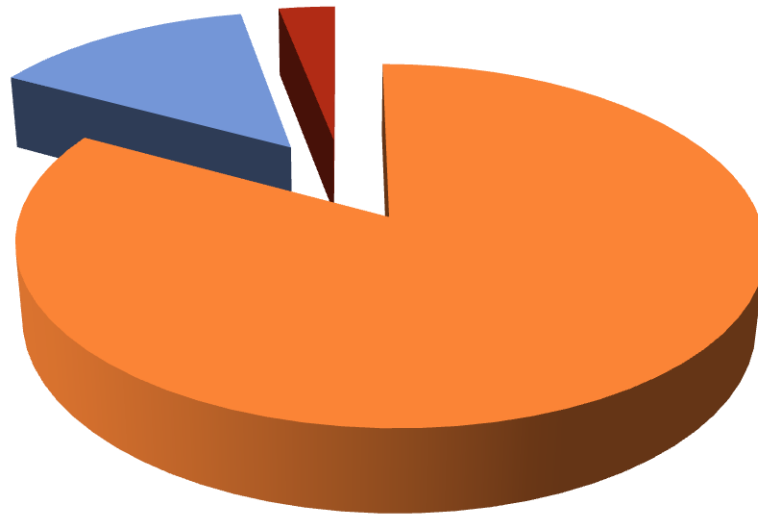
- Borsamızın sunduğu temel değerler açısından %68 Kaliteli hizmet, %26 çözüm odaklılık ve %6 sorumluluk bilinci cevabı alınmıştır.

## TEMEL DEĐERLER



- Ortak Proje ve Faaliyetlerle ilgili %83 evet, %3 bilgim yok , %14 hayır şıkları işaretlenmiştir.

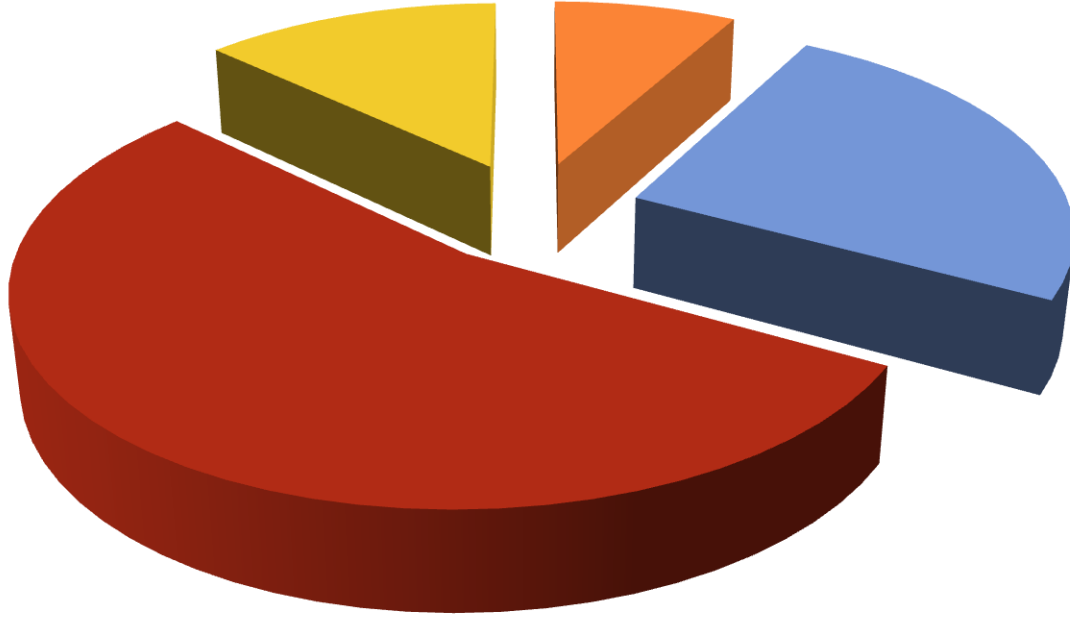
## ORTAK PROJE VE FAALİYETLER





- Web Sayfası hakkında %54'ünün tamamen katılıyorum, %25'inin katılıyorum, %katılmıyorum, %13'ünün kararsızım anlaşılmıştır.

### WEB SAYFASI



- Personel çalışma, davranışlarından ve hizmet kalitelerinden %81,20 oranında memnun olduğu,
- Borsa yöneticilerinin diğer kurumlara karşı iletişim,ve temsil etme kabiliyetinden %86 oranında çok memnun olduğu ifade edilmiştir.



## **DIŐ PAYDAŐ ANKET ANALİZ SONUCUNA GÖRE;**

DıŐ PaydaŐlarımızın;

Genel memnuniyet oranı % 79,2

Borsamız alıŐmaları ile ilgili genel memnuniyet oranı %70,83

Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %86,0

Borsamız alıŐanları ile ilgili genel memnuniyet oranı ise %81,2

olarak ortaya koyulmuŐtur.



○ TEŞEKKÜR EDERİZ...

