

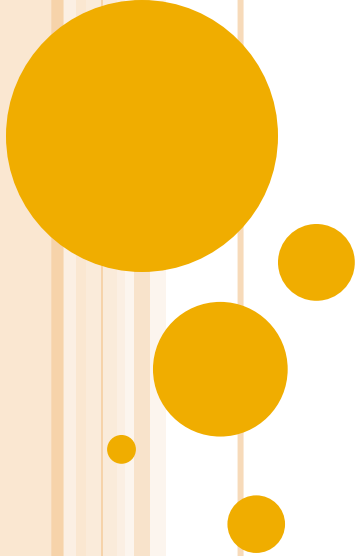


2012 YILI DIŞ PAYDAŞ ANALİZ RAPORU

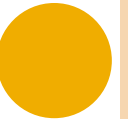
Aralık 2012

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

Anket alışması 14 kurum ile yapılmıştır. Anket verileri 2012 yılını kapsamaktadır.



Araştırmanın amacı Çanakkale Ticaret Borsası'nın hizmet kalite standardının yükseltilmesi ve Ticaret Borsası çalışmalarına yön vermesi amacıyla düzenlenmiştir.



SORU BAZLI OLARAK ELDE ETTİĞİMİZ BULGULAR;

- %93-Beklentilerinin tamamen dikkate alındığı,
- %70-Değişen koşullara uyum sağladığını
- %85-Tüm bilgileri kamuoyu ile tamamen paylaştığını
- %55-Koordinasyon ve işbirliğine orta düzeyde açık olduğunu,
- %93-Diğer kurum ve kuruluşlar ile tamamen iletişim kurduğuna,
- %86-Sorumluluklarını iyi derecede yerine getirdiği,



- %79-Paydaşların görüşlerini ifade edecekleri ortamları tamamen sağladığını,
- %68-Soru ve sorunlar için ilgili kurumlara tamamen kolay ulaştığını,
- %96-İlişki düzeyi ve memnuniyetinden çok memnun olduğu
- %98-Aldığı hizmetlerden beklentilerini çok iyi karşıladığını
- %93-Çalışanların yaklaşımlarından çok memnun olduğunu ifade etmiştir.
- %85-İmaj ve Görünüşü ,Güvenilirlik, dış kurumlarla işbirliği ve saygınlık maddelerinden dolayı iyi durumda olduğu ifade edilmiştir.



- % 87,5-Borsa yöneticilerinin diğer kurumlara karşı güler yüz, iletişim becerisi ve temsil yeteneği maddelerinde çok memnun olduğu ifade edilmiştir.
- Kurumların Borsamız ile ilgili işbirliği içerisinde olmak istedikleri çalışmalarda; %75 oranında projeler ve müşterek toplantılar önerisi getirilmiştir.



DIŞ PAYDAŞ ANKETİ ORTALAMA MEMNİYET DEĞERLENDİRMESİ

Dış Paydaőlarımızın;

Genel memnuniyet oranı % 83

Borsamız alıőmaları ile ilgili genel memnuniyet oranı %81,91

Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %87,50

Borsamız alıőanları ile ilgili genel memnuniyet oranı ise %93

olarak ortaya koyulmuőtur.

