



2014 YILI DIŞ PAYDAŐ ANALİZ RAPORU

Burcu GENÇ
İstatistik-Proje Sorumlusu

Ocak-2015

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

Anket çalışması 17 kurum ile yapılmıştır. Anket verileri 2014 yılını kapsamaktadır.

Bu raporumuz Borsamızın çalışmalarına yön vermek, memnuniyet derecelerini ölçmek, kalite standartlarını yükseltmeye yönelik paydaşlarımızın görüş ve düşüncelerini öğrenerek iyileştirmeler yapmak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

SORU BAZLI OLARAK ELDE ETTİĞİMİZ BULGULAR;

- % 65 Kamu kurum, %35 STK'lardan oluşmakta olduğu,
- %93-İlişkilerde beklentilerinin tamamen dikkate alındığı,
- %85-Değişen koşullara uyum sağladığını
- %98-Tüm bilgileri kamuoyu ile tamamen paylaştığını
- %88-Koordinasyon ve işbirliğine açık olduğunu,
- %97-Diğer kurum ve kuruluşlar ile tamamen iletişim kurduğuna,
- %87-Sorumluluklarını iyi derecede yerine getirdiği,

- %91-Paydaşların görüşlerini ifade edecekleri ortamları tamamen sağladığını,
- %93-Soru ve sorunlar için ilgili kurumlara tamamen kolay ulaştığını,
- %85- Yaptığı iş ve işlemlerde tutarlıdır.
- %87-Üyelere ait markaların tanıtım faaliyetlerinde bulunduğu,
- Çanakkale Ticaret Borsası hakkındaki bilgilere
 - Basın yolu ile %88
 - Kurumsal yayınlarından %30
 - Çanakkale Ticaret Borsası tanıtım etkinlikleri aracılığı ile %72
 - Diğer kısmında belirtilmiş olan sosyal medya aracılığıyla % 93 oranında ulaşabilmektedirler.

- %88 Borsamızdan duyulan genel memnuniyet derecesi
- Meclis Kurulu %80
- Yönetim Kurulu %80
- Genel Sekreter %85
- Muhasebe Servisi %78
- Tescil Servisi %83
- Laboratuar Servisi %88 oranları ile başarılı olduğu ortaya konmuştur.

- %87- Araştırma geliştirme, ilgili kişilere ulaşım kolaylığı ve personelin bilgi ve deneyimi maddelerinden dolayı iyi durumda olduğu ifade edilmiştir.
- %84-Çağdaşlık, hizmet kalitesi ve dış kurumlarla işbirliği maddelerinden dolayı memnun olduğu ifade edilmiştir.
- %93-Borsa çalışanlarının diğer kurumlara karşı işlem hızı, iletişim becerisi ve temsil yeteneği maddelerinden memnun olduğu ifade edilmiştir.

- % 92-Borsa yöneticilerinin diğer kurumlara karşı güler yüz ve temsil yeteneği maddelerinde çok memnun olduğu ifade edilmiştir.
- Kurumların Borsamız ile ilgili işbirliği içerisinde olmak istedikleri çalışmalarda; %88 oranında ortak İlimiz ve üyelerimiz ürünlerinin markalaşması adına ortak faaliyetler önerisi getirilmiştir.

DIŞ PAYDAŐ ANKETİ ORTALAMA MEMNUNİYET DEĞERLENDİRMESİ

Dış Paydaşlarımızın;

Genel memnuniyet oranı % 88,0

Borsamız alıőmaları ile ilgili genel memnuniyet oranı %84,3

Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %81,6

Borsamız alıőanları ile ilgili genel memnuniyet oranı ise %87 olarak ortaya koyulmuőtur.

• TEŞEKKÜR EDERİZ...