



# ***2015 YILI DIŐ PAYDAŐ ANALİZ RAPORU***

Burcu GENÇ  
İstatistik-Proje Sorumlusu

Gözde KARTAL  
Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Ocak-2016

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

Anket alışması 30 kurum ile yapılmıştır. Anket verileri 2015 yılını kapsamaktadır.

Bu raporumuz Paydaşlarımızın ihtiyaçlarının belirlenmesi, tatmininin lm, Organizasyonlarımızın gcl ve zayıf taraflarının belirlenmesi, iyileştirmeye açık alanların tespiti, Yeni ya da var olan politikaların etkinliklerinin ölçümü, borsamızın çalışmalarına yön vermek, memnuniyet derecelerini ölçmek, kalite standartlarını yükseltmeye yönelik paydaşlarımızın görüş ve dşnlerini öğrenerek iyileştirmeler yapmak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

## **SORU BAZLI OLARAK ELDE ETTİĞİMİZ BULGULAR;**

- %70 Kamu kurum, %30 STK'lardan oluşmakta olduğu,
- % 83,3-İlişkilerde beklentilerinin tamamen dikkate alındığı,
- % 73,3-Değişen koşullara uyum sağladığını
- %86,6-Tüm bilgileri kamuoyu ile tamamen paylaştığını
- % 90-Koordinasyon ve işbirliğine açık olduğunu,
- % 76,6-Diğer kurum ve kuruluşlar ile tamamen iletişim kurduğuna,
- % 83,3-Sorumluluklarını iyi derecede yerine getirdiği,

- % 66,6-Paydaşların görüşlerini ifade edecekleri ortamları tamamen sağladığını,
- % 80-Soru ve sorunlar için ilgili kurumlara tamamen kolay ulaştığını,
- % 60- Yaptığı iş ve işlemlerde tutarlıdır.
- Çanakkale Ticaret Borsası hakkındaki bilgilere
  - Basın yolu ile % 33,3
  - Kurumsal yayınlarından % 10
  - Çanakkale Ticaret Borsası tanıtım etkinlikleri aracılığı ile %23,3
  - Diğer kısmında belirtilmiş olan sosyal medya aracılığıyla % 16,6 oranında ulaşabilmektedirler.

- % 93,3 Borsamızdan duyulan genel memnuniyet derecesi
- Meclis Kurulu % 50
- Yönetim Kurulu % 66,6
- Genel Sekreter % 100
- Muhasebe Servisi % 66,6
- Tescil Servisi % 83,3
- Laboratuar Servisi % 100 oranları ile başarılı olduğu ortaya konmuştur.

- % 83,3- Borsamızdan alınan hizmetlerin tamamen karşılandığı ifade edilmiştir.
- % 100-Borsa çalışanlarının diğer kurumlara karşı işlem hızı, iletişim becerisi ve temsil yeteneği maddelerinden memnun olduğu ifade edilmiştir.
- % 83,3-Borsa yöneticilerinin diğer kurumlara karşı güler yüz ve temsil yeteneği maddelerinde çok memnun olduğu ifade edilmiştir.

# DIŐ PAYDAŐ ANKETİ ORTALAMA MEMNUNİYET DEĞERLENDİRMESİ

Dıő Paydaőlarımızın;

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...