



2015 YILI İÇ PAYDAŞ ANALİZ RAPORU

Burcu GENÇ
İstatistik ve Proje Sorumlusu
&
Gözde KARTAL
Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Ocak 2016



ÜYELERİMİZ İLE YAPILAN ANKET SONUÇLARINA GÖRE;



Çanakkale Ticaret Borsası üyelerinden 103 firma sahibi ile anketler gerçekleştirilmiştir. Anket verileri 2015 yılını kapsamaktadır.

İç paydaş anketimizin amacı Çanakkale Ticaret Borsasına üye olan şirket ve şahısların Borsamıza üye olma nedenlerini, borsamızın hizmetlerinden, çalışanlarından, yöneticilerinden memnun olup olmadıklarını ve borsamız çalışma sisteminin üyelerine karşı ne şekilde iyileştirilmesi gerektiğini öğrenmeğe yönelik sorular yöneltilmiştir.

103 işletme ile yüz yüze uygulanan anketler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Yüz yüze yapılan anketler sonucunda elde ettiğimiz bulgular;

- Ankete katılan üyelerimizin %19,4 ü şahıs firmalarından %48,5 i kooperatiflerde,%22,3 ü limited şirket ve %9,7 si anonim şirketten oluşmaktadır.**
- Kuruluşunuzun faaliyet türü %77,6 sı ticaret, %22,4 ü ise tarım ve hayvancılıktır.**
- İşletmenin ölçeği (Çalışan Personel Sayısı) üyelerimizin %87,37 1-9 aralığında, %12,63 ise 10-49 aralıktadır.**



- Birimlere göre personelin davranışı, hizmet süresi bilgi yeterliliği, kaynak yeterliliği ve talebin karşılanması düzeyi kriterlerine göre genel olarak memnuniyet oranı %76,25;
- ❖ Genel Sekreterlik- %97
- ❖ Muhasebe servisi- %92,23
- ❖ Tescil servisi- %97
- ❖ Laboratuvar- %95
- ❖ Akreditasyon servisi- %97

- %97-Borsamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin telefon,SMS ve sosyal medyadan kaynaklarından ulaşıldığını belirtti.
- %95,14- Borsamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin telefon,SMS,e-posta ve basın yolu ile ulaşmasını tercih edildiği belirtildi.



- **% 19,4 - Borsada düzenlenen Seminer, eğitim ve toplantı programlarına ara sıra katılım yapıldığı belirtildi,**
- **%84,46- Düzenlenen programlardan memnun olunduğu,**
- **İşletmenizin aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?**
Sorusu ile ilgili %82 i Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat, %54 isi Beden dili ve İletişim Teknikleri eğitimi
- **%100- Borsamızın üyelerimizi temsil etmesinden memnun oldukları,**
- **%98- Borsamızın hizmet binasındaki personele ulaşma olanaklarından memnun oldukları,**
- **%94,6- Borsamızın hizmet binasının genel temizliğinden memnun oldukları,**
- **%90,5- Borsamızın Fiziksel Yapısından memnun oldukları,**
- **%88,2-Üyelerimizin Üst Yönetim ile gerektiğinden görüşebilmelerinden memnun oldukları,**
- **%83,5-Meslek Komite çalışmalarından genel olarak memnun oldukları,**



- **Bu çalışmada üyelerimizin**
- **%89,32- Yörex Yöresel Ürünler Fuarı,**
- **%68,9-Olivtech Zeytin, Zeytinyağı Tek.Fuarı,**
- **%75,3-Bosna-Hersek'e teknik gezi programı,**
- **%86,8-İstanbul Worldfood Gıda Fuarına**
- **%83,1- Moskova Prod-Expo Gıda Fuarı**
- **%75 – Üyelere Yönelik ilçelerde iftar yemeği katılım yapmak istedikleri anlaşılmıştır.**



ÜYE ANKET ANALİZ SONUCUNA GÖRE;

Genel memnuniyet oranı %77,23

Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %90,55

Borsamız çalışanları ile ilgili genel memnuniyet oranı ise %95,36

olarak ortaya koyulmuştur.





PERSONEL İLE YAPILAN ANKET SONUÇLARINA GÖRE;



- Tüm personelin mevcut iş doyumunu düzeyini tespit etmek iş doyum düzeyleri üzerine etkisini belirleyebilmek amacıyla bir “Personel Memnuniyet Anketi” oluşturulmuştur.

- **Anket çalışmasının amaçları;**

- Çalışanların iş ortamlarına ilişkin algılarının tespit edilmesi,
- İş memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi,
- Sisteme ilişkin güçlü taraflarla geliştirilmesi gereken tarafların belirlenmesidir.
- İş memnuniyeti / İşle ilgili düşünceler,
- Çalışma arkadaşlarıyla iletişim,
- Başarı duygusu,
- Ücret / Terfi / Ödül,
- Yönetim / Liderlik,
- Politika ve stratejiler,
- Sosyal statü



- Bu çalışmadan elde edilecek sonuçlar, performansın etkin şekilde yönetilmesi ile Çanakale Ticaret Borsası politika ve stratejilerinin belirlenmesi açısından büyük öneme sahiptir.
- Personelin alışma koşullarına ilişkin düşüncelerinin değerlendirileceği bu çalışmanın sonuçları, kurumumuzda yürütülen hizmet niteliğinin yükseltilmesi, personelimizin iř doyumunu ve mesleki standartlarının geliştirilmesi konusunda alacağı kararlara katkı sağlaması adına da önem taşımaktadır.



- **Borsamız çalışanlarının %33,33 bayan personel, %66,67 erkek personelden oluşmaktadır.**

- **Borsamız çalışanlarının %66,66'sı üniversite, %22,22'si lise ve %11,12 ilkokul mezunu olmaktadır.**

- **Personelimizin borsamız çalışma koşullarından genel olarak %80 memnun olduğu anlaşılmıştır.**
 - ✓ **%80-Fiziksel koşulların uygun olduğunu,**
 - ✓ **%90- Teknolojik olanakların yeterli olduğunu,**
 - ✓ **%80- araç, gereç ve malzeme altyapısının yeterli olduğu,**
 - ✓ **%90- iş güvencesinden memnun olduğu,**
 - ✓ **%70-yemekhane hizmetlerinin yeterli olduğu**



o Personelimizin kişisel faktörler açısından kendini şu şekilde değerlendirmiştir.

- ✓ %80-kendini bilgi ve beceri açısından yeterli buluyor,
- ✓ %90-Çalışma arkadaşları ile ilişkilerini iyi buluyor,
- ✓ %90-kendini güvenilir buluyor,
- ✓ %60-kendini çalıştığı birime ait hissediyor,
- ✓ %10-iş yerinde kendini huzursuz ve gergin hissediyor.



○ **Personelimizin %79,16' sı idari yönetimden memnun olduğunu belirtmiştir.**

- ✓ %80-işi ile görev tanımının uyumlu buluyor,
- ✓ %80-Çalışma arkadaşları ile uyumlu çalışıyor,
- ✓ %90-personele sorumluluk verildiğini düşünüyor,
- ✓ %80-üst yönetimin deneyimlerini personelle paylaştığını düşünüyor,
- ✓ %60-yöneticilerin sorunlara hızlı ve kalıcı çözümler bulduğunu düşünüyor,
- ✓ %70-Çalışanlar arasında adil davranılıyor,
- ✓ %80-Yöneticiler personele fırsat tanır,
- ✓ %90-Personel gelişmelerden haberdar edilir,
- ✓ %80Personel motive edilir,
- ✓ %70-İş ile ilgili fikirlerin sunulmasına fırsat tanınır,
- ✓ %90-Personelin etkinliklere katılımı sağlanır,
- ✓ %80- Personelin başarıları takdir edilir,



- **Personelimiz öneri bölümünde ;**
%90' ı ikramiye talebinde bulunmuştur.
- Personelimizin tamamı koruma güvenlik planı ile ilgili eğitim talebinde bulunmuşlardır.



PERSONEL ANKET ANALİZ SONUCUNA GÖRE;

- Genel memnuniyet oranı %74,46
- Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %79,16 olarak ortaya koyulmuştur.



TEŐEKKÜR EDERİZ...

