



# ***2016 YILI DIŐ PAYDAŐ ANALİZ RAPORU***

Burcu GENÇ  
İstatistik-Proje Sorumlusu

Ocak-2017

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

Anket alışması 22 kurum ile yapılmıştır. Anket verileri 2016 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 ölümü, borsamızın çalışmalarına yön vermek, memnuniyet derecelerini ölçmek, kalite standartlarını yükseltmeye yönelik paydaşlarımızın görüş ve dşnlerini öğrenerek iyileştirmeler yapmak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

## ELDE ETTİĞİMİZ BULGULAR;

- %70 Kamu kurum, %30 STK'lardan oluşmakta olduğu,
- % 82,2-İlişkilerde beklentilerinin tamamen dikkate alındığı,
- % 86,3-Değişen koşullara uyum sağladığını
- %92,2-Tüm bilgileri kamuoyu ile tamamen paylaştığını
- % 92-Koordinasyon ve işbirliğine açık olduğunu,
- % 96,6-Diğer kurum ve kuruluşlar ile tamamen iletişim kurduğuna,
- % 83,3-Sorumluluklarını iyi derecede yerine getirdiği,

- % 89,2-Paydaşların görüşlerini ifade edecekleri ortamları tamamen sağladığını,
- % 92-Soru ve sorunlar için ilgili kurumlara tamamen kolay ulaştığını,
- % 90- Yaptığı iş ve işlemlerde tutarlıdır.
- Çanakkale Ticaret Borsası hakkındaki bilgilere
  - Basın yolu ile % 43,3
  - Kurumsal yayınlarından % 10
  - Çanakkale Ticaret Borsası tanıtım etkinlikleri aracılığı ile %23,3
  - Diğer kısmında belirtilmiş olan sosyal medya aracılığıyla % 23,4 oranında ulaşabilmektedirler.

- % 91,2 Borsamızdan duyulan genel memnuniyet derecesi
- Meclis Kurulu % 82
- Yönetim Kurulu % 91
- Genel Sekreter % 89
- Muhasebe Servisi % 80
- Tescil Servisi % 82
- Laboratuar Servisi % 89 oranları ile başarılı olduğu ortaya konmuştur.

- % 85,2- Borsamızdan alınan hizmetlerin tamamen karşılandığı ifade edilmiştir.
- % 89,9-Borsa çalışanlarının diğer kurumlara karşı işlem hızı, iletişim becerisi ve temsil yeteneği maddelerinden memnun olduğu ifade edilmiştir.
- % 82,1-Borsa yöneticilerinin diğer kurumlara karşı güler yüz ve temsil yeteneği maddelerinde çok memnun olduğu ifade edilmiştir.

# DIŐ PAYDAŐ ANKETİ ORTALAMA MEMNİYET DEĞERLENDİRMESİ

Dıő Paydaőlarımızın;

Genel memnuniyet oranı % 89

Borsamız alıőmaları ile ilgili genel memnuniyet oranı %88

Borsamız yöneticileri ile ilgili genel memnuniyet oranımız %82

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

- TEŞEKKÜR EDERİZ...