

Değerli Paydaşımız,

Aşağıda sunulan anket, **Çanakkale Ticaret Borsası** faaliyet ve hizmetleri hakkındaki görüş ve beklentilerinizi ölçmek amacıyla hazırlanmıştır.

Ankette genel değerlendirme soruları, fonksiyonlarımız ve bu fonksiyonların niteliklerinin değerlendirilmesine ilişkin sorular ve Borsamızın güçlü ve zayıf yönlerine ilişkin görüşlerinizi ifade edebileceğiniz sorular bulunmaktadır. Çanakkale Ticaret Borsası hizmet kalite standardımızın yükseltilmesinde bizlere ışık tutacak ve çalışmalarımıza yön verecektir. Sorulara vereceğiniz cevaplar sadece Çanakkale Ticaret borsası çalışmalarında değerlendirilecek olup üçüncü kişilere açıklanmayacaktır.

Anketimizi doldurularak 19 Haziran 2012 Salı günü 17:00'ye kadar tarafımıza gönderilmesini önemle rica ederiz.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, bu vesile ile en derin saygılarımızı sunarız.

S. Kaya ÜZEN  
Yönetim Kurulu Başkanı

**İletişim Bilgileri:**

Burcu GENÇ  
Veri Analizi ve İstatistik Birim Sorumlusu  
Tel: 0286 212 07 66  
Fax:0286 212 47 69  
Mail: burcu2503@hotmail.com

**Anketin Doldurulduğu Kurum :**

**ÇANAKKALE TİCARET BORSASI 2012 YILI DIŞ PAYDAŞ ANKETİ**

Aşağıdaki soru ve ifadelerde, katılma derecenize göre ilgili kutucuğa X işareti koyunuz.

**1. Çanakkale Ticaret Borsası ile sürdürdüğüm ilişkilerde beklentilerim dikkate alınmıyor.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**2. Çanakkale Ticaret Borsası değişen koşullara uyum sağlama konusunda başarılıdır.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**3. Çanakkale Ticaret Borsası Kamuoyu ile bilgi paylaşan bir kurumdur.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**4. Çanakkale Ticaret Borsası koordinasyon ve işbirliğine açık bir kurumdur.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**5. Çanakkale Ticaret Borsası diğer kurum ve kişilerle iletişim kurmada başarılıdır.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**6. Çanakkale Ticaret Borsası kurumsal ve idari anlamdaki sorumluluklarını yerine getirme konusunda başarılıdır.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

**7. Çanakkale Ticaret Borsası paydaşlarının görüşlerini ifade edebilecekleri ortamların oluşmasını sağlayan bir kurumdur.**

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

8. Çanakkale Ticaret Borsası ile ilgili soru ve sorunlar için ilgili birimine kolay erişilebilir.

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

9. Çanakkale Ticaret Borsası yaptığı iş ve işlemlerde tutarlıdır.

Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
5	4	3	2	1

10. Çanakkale Ticaret Borsası hakkındaki bilgilere hangi kaynaklardan ulaşıyorsunuz? Bu kaynaklar hakkındaki kanaatiniz nasıldır?

		Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
a	Kurumun web sitesinden	5	4	3	2	1
b	Toplantı ve ortak çalışmalar yolu ile	5	4	3	2	1
c	Basın yolu ile	5	4	3	2	1
d	Kurum yayınlarından	5	4	3	2	1
e	Mevzuat yolu ile	5	4	3	2	1
f	Eğitimler aracılığı ile	5	4	3	2	1
g	Çanakkale Ticaret Borsası tanıtım etkinlikleri aracılığı ile	5	4	3	2	1

11. Çanakkale Ticaret Borsası birimleri ile ilişki düzeyinizi ve memnuniyet derecenizi belirtiniz.

Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç memnun Değilim
5	4	3	2	1

Sıra No	İlişki Düzeyi			Birimler	Memnuniyet Derecesi				
	Her Zaman	Bazen	Hiç Bir Zaman		5	4	3	2	1
a				Meclis Kurulu	5	4	3	2	1
b				Yönetim Kurulu	5	4	3	2	1
c				Genel Sekreter	5	4	3	2	1
d				Muhasebe Servisi	5	4	3	2	1
e				Tescil Servisi	5	4	3	2	1
f				Laboratuvar Servisi	5	4	3	2	1

12. Çanakkale Ticaret Borsasından aldığınız hizmetler beklentilerinizi ne ölçüde karşılıyor?

Tamamen Karşılıyor	Karşılıyor	Orta Düzeyde Karşılıyor	Karşılmıyor	Hiç Karşılmıyor
5	4	3	2	1

13. Çanakkale Ticaret Borsasına ilişkin aşağıdaki konularda memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç memnun Değilim
5	4	3	2	1

a	Eğitim ve Yayım Faaliyetleri	5	4	3	2	1
b	Bakanlık yayınları	5	4	3	2	1
c	Araştırma geliştirme	5	4	3	2	1
d	Tarımsal Desteklemeler	5	4	3	2	1
e	Kırsal alana yönelik faaliyet ve hizmetler	5	4	3	2	1
f	Denetim Hizmetleri	5	4	3	2	1
g	İlgili kişilere ulaşım kolaylığı	5	4	3	2	1
h	Hizmette çabukluk	5	4	3	2	1
ı	Personelin bilgi ve deneyimi	5	4	3	2	1
i	Mevzuat değişikliklerinde bilgilendirme	5	4	3	2	1

14.. Çanakkale Ticaret Borsası hakkında sahip olduğumuz imaj ve görüşünüzü aşağıdaki kriterlere göre değerlendiriniz

Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü
5	4	3	2	1

a	Çağdaşlık	5	4	3	2	1
b	Güvenilirlik, saygınlık	5	4	3	2	1
c	Hizmet kalitesi	5	4	3	2	1
d	Kendini yenileme	5	4	3	2	1
e	Topluma yararlılık	5	4	3	2	1
f	Bürokratik kolaylık	5	4	3	2	1
g	Tarafsızlık	5	4	3	2	1
h	Şeffaflık	5	4	3	2	1
ı	Dış kurumlarla işbirliği	5	4	3	2	1
İ	Alt yapı, donanım, bina imkânları	5	4	3	2	1
j	Hizmet beklentilerinin karşılanması	5	4	3	2	1

16. Çanakkale Ticaret Borsası çalışanlarının size karşı yaklaşımlarından memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç memnun Değilim
5	4	3	2	1

a	Güler yüz	5	4	3	2	1
b	İşlem hızı	5	4	3	2	1
c	Hatasız işlem	5	4	3	2	1
d	İş ve işlem hakkında yeterli bilgi	5	4	3	2	1
e	Sorularınızı/taleplerinizi doğru anlama	5	4	3	2	1
f	Sorularınıza/taleplerinize detaylı/anlaşılır cevap verme	5	4	3	2	1
g	İletişim Becerisi	5	4	3	2	1
h	Mesleki Yeterlilik	5	4	3	2	1
i	Temsil Yeteneği	5	4	3	2	1

17. Çanakkale Ticaret Borsası yöneticilerinin size karşı yaklaşımlarından memnuniyet düzeyinizi belirtiniz.

Çok Memnunum	Memnunum	Orta Düzeyde Memnunum	Memnun Değilim	Hiç memnun Değilim
5	4	3	2	1

a	Güler yüz	5	4	3	2	1
b	İşlem hızı	5	4	3	2	1
c	Hatasız işlem	5	4	3	2	1
d	İş ve işlem hakkında yeterli bilgi	5	4	3	2	1
e	Sorularınızı/taleplerinizi doğru anlama	5	4	3	2	1
f	Sorularınıza/taleplerinize detaylı/anlaşılır cevap verme	5	4	3	2	1
g	İletişim Becerisi	5	4	3	2	1
h	Temsil Yeteneği	5	4	3	2	1

18. Çanakkale Ticaret Borsası sizce hangi hizmetlere öncelik vermeli ve hedefleri ne olmalıdır?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

19. Kurum/Kuruluşunuzun Çanakkale Ticaret Borsası ile işbirliği içerisinde yapması gerektiğini düşündüğünüz çalışmaları belirtiniz.

- 1.
- 2.

3.

**20. Çanakkale Ticaret Borsası yaptığı hizmetlerin geliştirilmesine yönelik olarak önerilerinizi belirtiniz**

1.  
2.  
3.

**21. Kurum/ Kuruluşunuzla Çanakkale Ticaret Borsası arasında hizmet/yetki çakışması oluyor mu? Varsa öneriniz?**

1.  
2.  
3.

**22. Çanakkale Ticaret Borsası başarılı/güçlü bulduğunuz yönlerinden, 1 en güçlü olanı belirtmek üzere, ilk 5 tanesini sıralayınız**

Personel Kalitesi	
Teknolojik İmkanlar	
Genel Çalışma Kurallarına Uyum	
İş Akış Süreçlerinin Verimliliği	
Yeniliğe ve Değişime Açık Olması	
Paydaşlarıyla İlişkilerinin Yeterli Olması	
Çalışanlar Tarafından Benimsenmiş Güçlü ve Açık Kurum Kültürünün Varlığı	
Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Olumlu Kurum İmajının Varlığı	
Tarafsız ve Şeffaf Bir Kurum Olması	
Tanıtım ve Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Yeterli Olması	
Faaliyetlerine İlişkin Mevzuatın Yeterli Olması	
Diğer .....	

**23. Çanakkale Ticaret Borsası başarısız/zayıf/geliştirilmesi gereken yönlerinden, 1 en zayıf olanı belirtmek üzere, ilk 5 tanesini öncelik sırasına göre sıralayınız.**

Personel Kalitesinin Yetersiz Olması	
Teknolojik İmkanların Yetersiz Olması	
Genel Çalışma Kurallarına Uyumun Yetersiz Olması	
İş Akış Süreçlerinin Verimsiz Olması	
Yeniliğe ve Değişime Açık Olmaması	
Paydaşlarıyla İlişkilerinin Yetersiz Olması	
Çalışanlar Tarafından Benimsenen Güçlü ve Açık Kurum Kültürünün Olmaması	
Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Olumlu Kurum İmajının Olmaması	
Tarafsız ve Şeffaf Bir Kurum Olmaması	
Tanıtım ve Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Yetersiz Olması	
Bakanlık Faaliyetlerine İlişkin Mevzuatın Yetersiz Olması	
Diğer .....	

Değerli Vaktinizi Ayırdığınız İçin Teşekkür Ederiz.