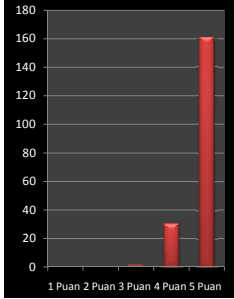


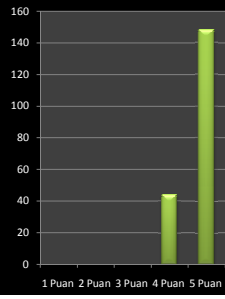


# GTB 2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ SONUÇLARI

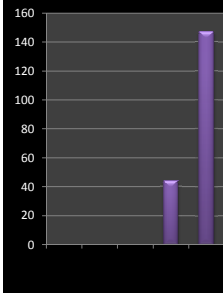
Tescil İşlemleri			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	1	1%	
4 Puan	30	16%	
5 Puan	161	84%	
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	
	97%	928	4,83



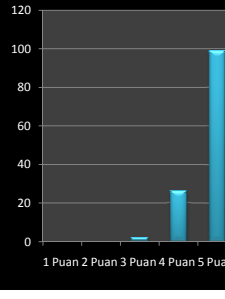
Üyelik İşlemleri			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	44	23%	
5 Puan	148	77%	
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	
	95%	916	4,77



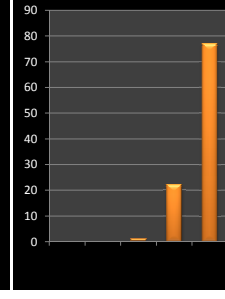
Aidat İşlemleri			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	44	23%	
5 Puan	147	77%	
<b>TOPLAM</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>	
	95%	911	4,77



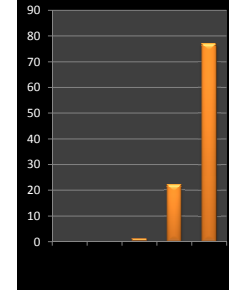
Formasyon ve İstatistik			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	2	2%	
4 Puan	26	20%	
5 Puan	99	78%	
<b>TOPLAM</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	
	95%	605	4,76



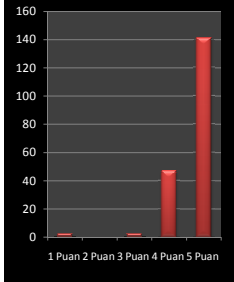
Proje			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	1	1%	
4 Puan	22	22%	
5 Puan	77	77%	
<b>TOPLAM</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	
	95%	476	4,76



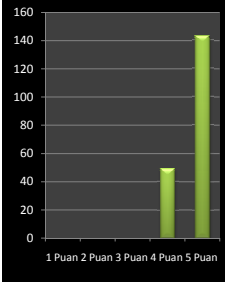
Diğer			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	1	1%	
4 Puan	16	19%	
5 Puan	69	80%	
<b>TOPLAM</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	
	96%	412	4,79



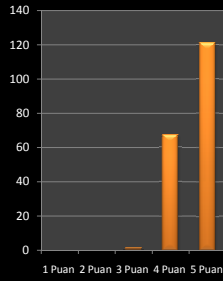
Yönetim			
1 Puan	2	1,04%	
2 Puan	0	0,00%	
3 Puan	2	1,04%	
4 Puan	47	24,48%	
5 Puan	141	73,44%	
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	
	94%	901	4,69



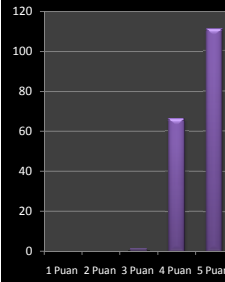
Genel Sekreterlik			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0,00%	
4 Puan	49	25,52%	
5 Puan	143	74,48%	
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	
	95%	911	4,74



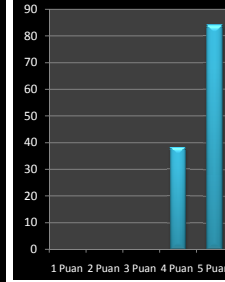
Tescil			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	1	1%	
4 Puan	67	35%	
5 Puan	121	64%	
<b>TOPLAM</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	
	93%	876	4,63



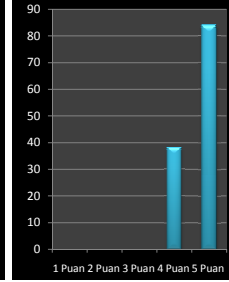
Muhasebe			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	1	1%	
4 Puan	66	37%	
5 Puan	111	62%	
<b>TOPLAM</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>	
	92%	822	4,62



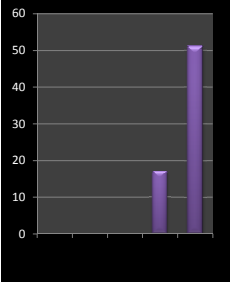
AB Projeleri			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	38	31%	
5 Puan	84	69%	
<b>TOPLAM</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>	
	94%	572	4,69



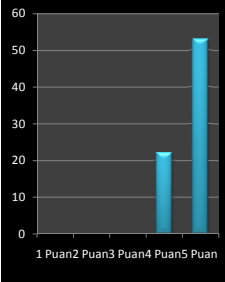
Basın Yayın			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	21	28%	
5 Puan	53	72%	
<b>TOPLAM</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	
	94%	349	4,72



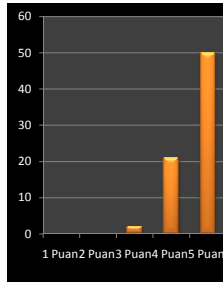
Bilgi İşlem			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	17	25%	
5 Puan	51	75%	
<b>TOPLAM</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	
	95%	323	4,75



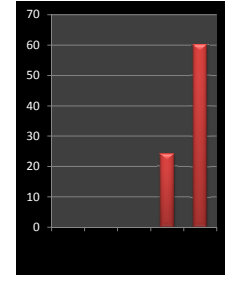
Vezne			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	22	29%	
5 Puan	53	71%	
<b>TOPLAM</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	
	94%	353	4,71



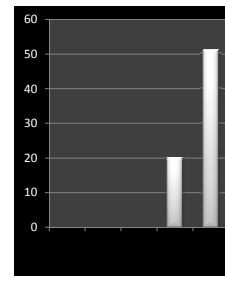
İstatistik			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	2	3%	
4 Puan	21	29%	
5 Puan	50	68%	
<b>TOPLAM</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	
	93%	340	4,66



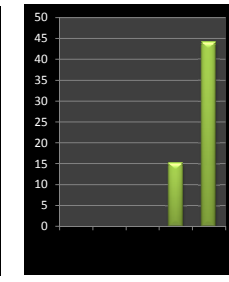
Kalite ve Akreditasyon			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	24	29%	
5 Puan	60	71%	
<b>TOPLAM</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	
	94%	396	4,71



Sekretery			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	20	28%	
5 Puan	51	72%	
<b>TOPLAM</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	
	94%	335	4,72



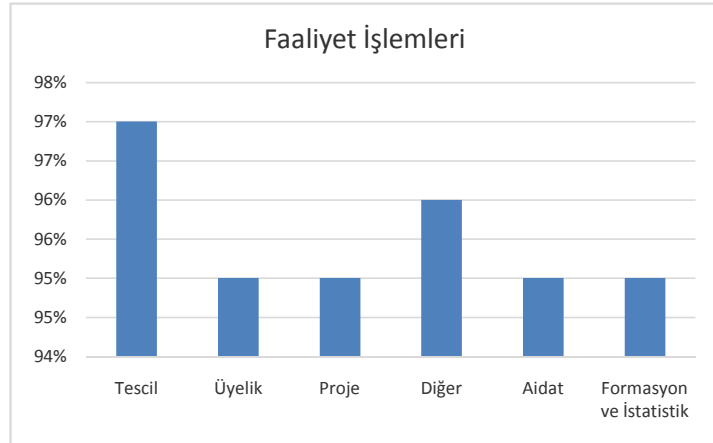
Diğer			
1 Puan	0	0%	
2 Puan	0	0%	
3 Puan	0	0%	
4 Puan	15	25%	
5 Puan	44	75%	
<b>TOPLAM</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	
	95%	280	4,75





## 2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ SONUÇLARI

Faaliyet İsimleri	% Memnuniyet
Tescil	97%
Üyelik	95%
Proje	95%
Diğer	96%
Aidat	95%
Formasyon ve İstatistik	95%
<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>	<b>95,50%</b>



Bölüm İsimleri	% Memnuniyet
Yönetim	94%
Genel Sekreterlik	95%
Kalite ve Akreditasyon	94%
Sekreteryaya	94%
Tescil	93%
Proje	94%
Vezne	94%
Basın Yayın	94%
Muhasebe	92%
İstatistik	93%
Bilgi İşlem	95%
Diğer	95%
<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>	<b>93,92%</b>





## 2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ SONUÇLARI

Borsamızla Nasıl İletişime Geçiyorsunuz?		
Telefon	17	8%
Faks	4	2%
Email	2	1%
Posta	4	2%
SMS	185	87%
Web Sitesi	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Borsamız Sizinle Nasıl İletişime Geçsin İstersiniz?		
Telefon	55	25%
Faks	0	0%
Email	3	1%
Posta	2	1%
SMS	156	43%
Web Sitesi	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>216</b>	<b>72%</b>

Faaliyet Raporularımıza Ulaşabiliyor musunuz?		
Evet	105	84%
Hayır	20	16%
<b>TOPLAM</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Faaliyet Raporunuzun İçeriği Tatmin Edici mi?		
Evet	87	86%
Hayır	14	14%
<b>TOPLAM</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Dergimize Ulaşabiliyor musunuz?		
Evet	190	99%
Hayır	2	1%
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Dergimizin İçeriği Tatmin Edici mi?		
Evet	164	92%
Hayır	14	8%
<b>TOPLAM</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Web Sitemizi Ziyaret Ettiniz mi?		
Evet	188	99,5%
Hayır	1	0,5%
<b>TOPLAM</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

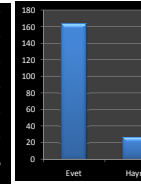
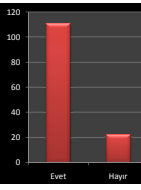
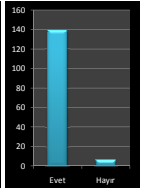
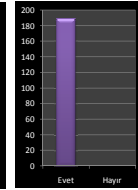
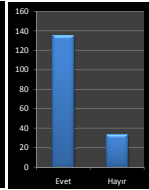
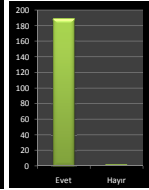
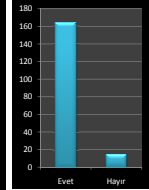
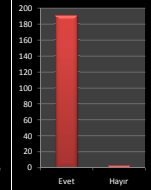
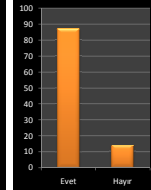
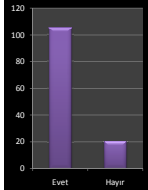
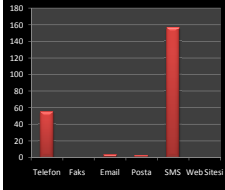
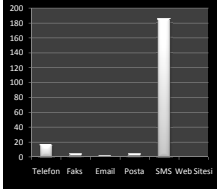
Web Sitemizi Yeterli Buluyor musunuz?		
Evet	135	80%
Hayır	33	20%
<b>TOPLAM</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Lisanslı Depoculuk Projemizden Haberiniz Var mı?		
Evet	188	100%
Hayır	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

Lisanslı Depoculuk Faaliyetlerimizi Faydalı Buluyor musunuz?		
Evet	139	96%
Hayır	6	4%
<b>TOPLAM</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fındığımızı Lisanslı Depoya Getirmeyi Düşünüyor musunuz?		
Evet	111	83%
Hayır	22	17%
<b>TOPLAM</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

Borsamızın Aidat ve Tescil Ücretinden Memnun musunuz?		
Evet	163	86%
Hayır	26	14%
<b>TOPLAM</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

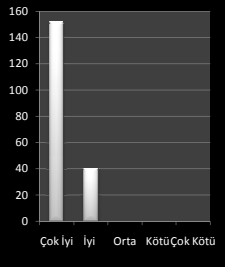




# 2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ ANALİZ SONUÇLARI

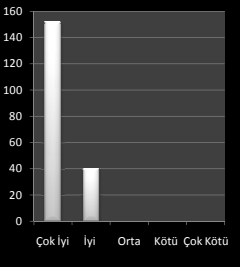
## Borsamızın Siz Üyelerimizi Temsil Yeteneğini Nasıl Değerlendiriyorsunuz?

Çok İyi	152	79%
İyi	40	21%
Orta	0	0%
Kötü	0	0%
Çok Kötü	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>



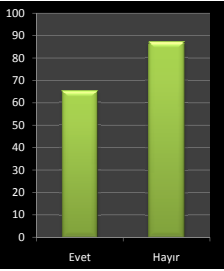
## Borsamızın İl Genelindeki İmajını Nasıl Değerlendiriyorsunuz?

Çok İyi	132	69%
İyi	60	31%
Orta	0	0%
Kötü	0	0%
Çok Kötü	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>



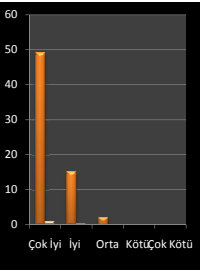
## Borsamızın Eğitim Programlarına Katıldınız mı?

Evet	65	43%
Hayır	87	57%
<b>TOPLAM</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>



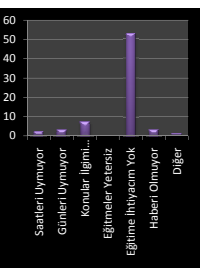
## Eğitim Memnuniyet Seviyeniz

Çok İyi	49	74%
İyi	15	23%
Orta	2	3%
Kötü	0	0%
Çok Kötü	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



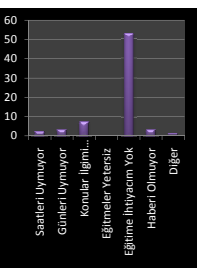
## Eğitime Katılmadığınızın Sebepleri

Saatleri Uyumsuz	2	3%
Günlere Uyumsuz	3	5%
Konular İlgiyi Çekmiyor	7	11%
Eğitmenler Yetersiz	0	0%
Eğitime İhtiyacım Yok	53	83%
Haberli Olmuyorum	3	5%
Diğer	1	2%
<b>TOPLAM</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



## Borsamızın Hangi Konularda Danışmanlık Yapmasını İstersiniz?

Üretim	6	150%
Satış	3	8%
Finansman	0	0%
Verimlilik	1	3%
Yönetim	0	0%
İnsan Kaynakları	0	0%
Diğer	4	10%
<b>TOPLAM</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>



## Borsamızın Hangi Günlerde Eğitim Düzenlemesini Tercih Edersiniz?

Hafta içi	34	64%
Hafta Sonu	19	36%
<b>TOPLAM</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



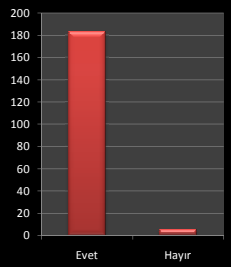
## Borsamızın Hangi Saatlerde Eğitim Düzenlemesini Tercih Edersiniz?

Sabah-Öğle Arası	4	8%
Öğleden Sonra	35	71%
Mesai Bitimi Sonrası	14	29%
<b>TOPLAM</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>



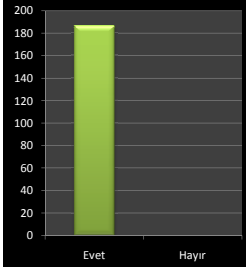
## Borsamız Hakkında Çıkan Haberleri Takip Ediyor musunuz?

Evet	183	97%
Hayır	5	3%
<b>TOPLAM</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>



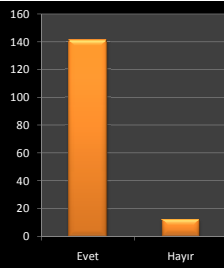
## Borsamızın Yeni Binasının Bulunduğu Lokasyonu Biliyor musunuz?

Evet	186	100%
Hayır	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>



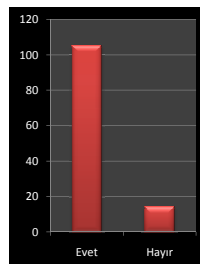
## Borsamızın Logosunu Başarılı Buluyor musunuz?

Evet	141	92%
Hayır	12	8%
<b>TOPLAM</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



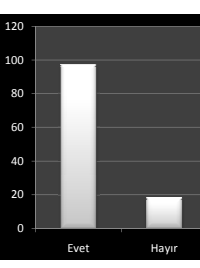
## Borsamızın Sosyal Sorumluluk Projelerinden Haberdar mısınız?

Evet	105	88%
Hayır	14	12%
<b>TOPLAM</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>



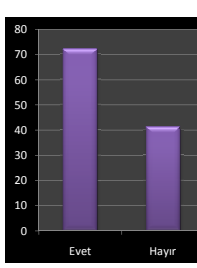
## Borsamızın AB Projelerinden Haberdar mısınız?

Evet	97	84%
Hayır	18	16%
<b>TOPLAM</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>



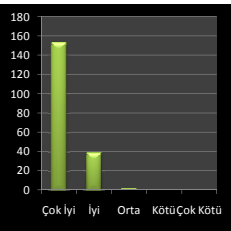
## Borsamızın Kalite ve Akreditasyon Çalışmalarından ve A seviye Borsa olduğundan

Evet	72	64%
Hayır	41	36%
<b>TOPLAM</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>



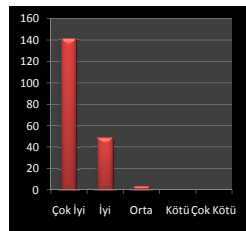
## Personelimizin Telefonda Nezaketini Nasıl Buluyorsunuz?

Çok İyi	153	84%
İyi	38	21%
Orta	1	1%
Kötü	0	0%
Çok Kötü	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>105%</b>



## Borsamıza İlk Geldiğinizdeki Karşılamanı Nasıl Buluyorsunuz?

Çok İyi	141	77%
İyi	48	26%
Orta	3	2%
Kötü	0	0%
Çok Kötü	0	0%
<b>TOPLAM</b>	<b>192</b>	<b>105%</b>







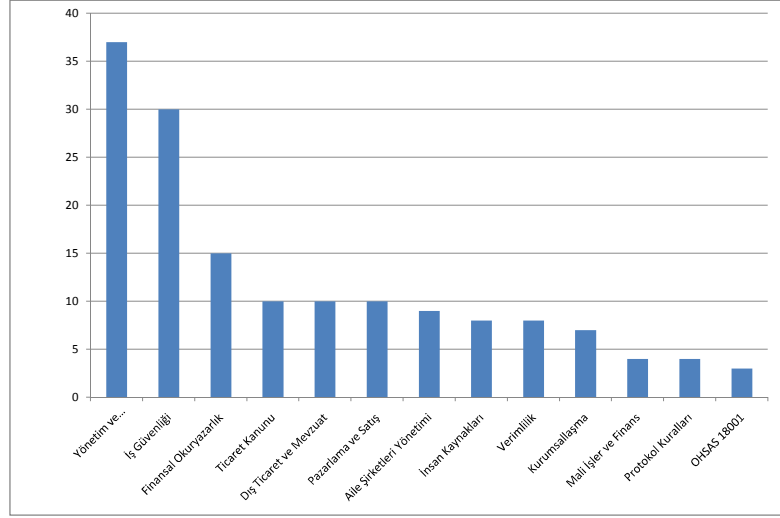
## 2018 ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ EĞİTİM TALEP SONUÇLARI

Eğitim Konuları	Talep Sayısı	Toplamın %	Kümülatif %
İş Güvenliği	30	32%	32%
Verimlilik	21	23%	55%
Finansal Okuryazarlık	5	5%	60%
Yönetim ve Organizasyon	5	5%	66%
Ticaret Kanunu	5	5%	71%
Dış Ticaret ve Mevzuat	4	4%	75%
Mali İşler ve Finans	4	4%	80%
Bilgi İşlem Teknolojileri	4	4%	84%
Protokol Kuralları	3	3%	87%
Beden Dili İletişim	3	3%	90%
OHSAS 18001	2	2%	92%
Üretim Yönetimi	2	2%	95%
Pazarlama ve Satış	2	2%	97%
İnsan Kaynakları	1	1%	98%
Kurumsallaşma	1	1%	99%
ISO 9001:2015 Standardı	1	1%	100%

**TOPLAM**

**93**

Form No:KAL-FR-147 Yayın Tarihi:31.01.2015 Değ.No:0 Değ.Tarihi:-



**2018-2019 arası verilmesi gereken eğitimler**



# 2018 SONUÇ RAPORU

Aktif Üye Sayısı	300
Anket Yapılan Üye Sayısı	192
Katılım Oranı	64%

## Genel Değerlendirme

Verilen Hizmetler	2017	2018	Faaliyet Raporlarına Ulaşım	2017	2018	Lisanslı Deponun Faydası	2017	2018
Diğer	97	96	Evet	158	105	Evet	180	139
Üyelik	98	95	Hayır	13	20	Hayır	0	6
Tescil	99	97	<b>Faaliyet Raporu İçerik Tatmini</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Aidatlardan Memnuniyet</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Formasyon ve İstatistik	95	95	Evet	149	87	Evet	143	163
Proje	98	95	Hayır	2	14	Hayır	32	26
Aidat	97	95	<b>Dergiye Ulaşım</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Borsanın Temsil Yeteneği</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
			Evet	184	190	Çok İyi	169	152
			Hayır	0	2	İyi	15	40
<b>Bölgeler</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Dergi İçerik Tatmini</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	Orta	0	0
Diğer	93%	95%	Evet	171	164	Kötü	0	0
Yönetim	97%	94%	Hayır	2	14	Çok Kötü	0	0
Tescil	96%	93%	<b>Web Sitesini Ziyaret Ettiniz mi?</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Borsa Eğitimlerine Katılım</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Genel Sekreterlik	97%	95%	Evet	174	188	Evet	111	65
Muhasebe	95%	92%	Hayır	4	1	Hayır	73	87
Proje	96%	94%	<b>Web Sitesini Memnuniyet</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Borsa Haberlerini Takip</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Kalite ve Akreditasyon	97%	94%	Evet	150	135	Evet	183	183
Vezne	96%	94%	Hayır	22	33	Hayır	2	5
İstatistik	95%	93%	<b>Lisanslı Depodan Haberdarlık</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>			
Basın Yayın	96%	94%	Evet	184	188			
Bilgi İşlem	95%	95%	Hayır	1	0			
Sekreteryaya	97%	94%						

2018 Yılı üye memnuniyet oranı %94,71 çıkmıştır. Yapılan şikayetler için aksiyon planlanmış ve üye ziyaret raporlarına işlenmiştir. Üyeler randıman kırma makinesi ve tescil günlerinde yapılan ikramlar için teşekkürlerini anket yoluyla iletilmişlerdir. Lisanslı depodan haberdarlık konusunda artış olduğu görülmüştür.

## Anket Sonuçlarına Göre Aksiyon Planı

Sıra No	Aksiyon Gereği	DF/ÖF	Aksiyon	Sorumlu	Termin
1	Ziyaret olmaması ( Anket No:23)	DÖF NO:223	Ziyaret planlanmış ve üye ziyaret planına işlenmiştir.	YAŞAR İBAŞ-TANSU TÜRÜDÜ	30.09.2018
2	Ziyaret olmaması ( Anket No:48)	DÖF NO:223	Ziyaret planlanmış ve üye ziyaret planına işlenmiştir.	YAŞAR İBAŞ-TANSU TÜRÜDÜ	30.09.2018
3					
4					

## Anketteki İstek ve Önerilere Göre Aksiyon Planı

Sıra No	Aksiyon Gereği	DF/ÖF	Aksiyon	Sorumlu	Termin
1	Lisanslı deponun ilçeye uzak olmasından dolayı doğu tarafa da düşünülmesi (Anket No:103)		Konuyla ilgili Genel Sekreter tarafından resmi yazı yazılmıştır.	EREN NİZAM	30.09.2018
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Verilen Hizmetler	2017	2018
Diğer	97%	96%
Üyelik	98%	95%
Tescil	99%	97%
Formasyon ve İstatistik	95%	95%
Proje	98%	95%
Aidat	97%	95%

Bölgeler	2017	2018
Diğer	93%	95%
Yönetim	97%	94%
Tescil	96%	93%
Genel Sekreterlik	97%	95%
Muhasebe	95%	92%
Proje	96%	94%
Kalite ve Akreditasyon	97%	94%
Vezne	96%	94%
İstatistik	95%	93%
Basın Yayın	96%	94%
Bilgi İşlem	95%	95%
Sekreteryaya	97%	94%

Faaliyet Raporlarına Ulaşım	2017	2018
Evet	158	105
Hayır	13	20
Faaliyet Raporu İçerik Tatmini	2017	2018
Evet	149	87
Hayır	2	14
Dergiye Ulaşım	2017	2018
Evet	184	190
Hayır	0	2
Dergi İçerik Tatmini	2017	2018
Evet	171	164
Hayır	2	14
Web Sitesini Ziyaret Ettiniz mi?	2017	2018
Evet	174	188
Hayır	4	1
Web Sitesini Memnuniyet	2017	2018
Evet	150	135
Hayır	22	33
Lisanslı Depodan Haberdarlık	2017	2018
Evet	184	188
Hayır	1	0

Lisanslı Deponun Faydası	2017	2018
Evet	180	139
Hayır	0	6
Aidatlardan Memnuniyet	2017	2018
Evet	143	163
Hayır	32	26
Borsanın Temsil Yeteneği	2017	2018
Çok İyi	169	152
İyi	15	40
Orta	0	0
Kötü	0	0
Çok Kötü	0	0
Borsa Eğitimlerine Katılım	2017	2018
Evet	111	65
Hayır	73	87
Borsa Haberlerini Takip	2017	2018
Evet	183	183
Hayır	2	5