



## ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No : FR 13  
Yayın Tarihi : 15.02.2018  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi : 00  
Sayfa No : 1/1

**BU ANKETİN AMACI SİZ DEĞERLİ ÜYELERİMİZİN GÖRÜŞLERİNİ ALIP FAALİYETLERİMİZİ İYİLEŞTİREREK SİZLERE DAHA İYİ HİZMET VERMEKTİR.**

1) Erzurum Ticaret Borsası'nın çalışma esaslarını belirleyen 5174 sayılı TOBB ile Odalar ve Borsalar kanunu'na tabi borsamızın görev ve yetkileri hakkında ne kadar bilgi sahibisiniz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

2)TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi hakkındaki bilgi düzeyiniz nedir?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

3) Erzurum Ticaret Borsası'nın TOBB Akreditasyon Sistemine dahil bir borsa olduğumuzda ne düzeyde bilginiz var?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

4) Borsanızın sizi ne düzeyde temsil ettiğine inanıyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

5) Diğer borsalara göre bizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

6) Borsa işlemlerinizi zamanında size teslim ediyor mu?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

7)İhtiyaç duyduğunuz zamanlarda ETB yetkililerine rahat bir şekilde ulaşabiliyor musunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

8)Şikayet, öneri ve talepleriniz hızlı bir şekilde sonuçlandırılıyor mu?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

9)Hizmet kalitemizi ve performansımızı nasıl buluyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

10)Erzurum Ticaret Borsası'nın web sitesini ne derecede kullanıyorsunuz.

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

11) Erzurum Ticaret Borsası'nın web sayfasının içeriğini nasıl buluyorsunuz

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

12) Erzurum Ticaret Borsası web sitesinde yayınlan istisitiki bilgilerden ne düzeyde yararlanıyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20



## ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No : FR 13  
Yayın Tarihi : 15.02.2018  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi : 00  
Sayfa No : 1/1

13) İletişim faaliyetlerimizi yeterli buluyor musunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

14) Erzurum Ticaret Borsası'nın sms/mail ile iletildiği duyuruları zamanında alabiliyor musunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

15)Erzurum Ticaret Borsası'nın yakın dönemde gerçekleştirdiği ve duyurularını basın ve yayın organlarında yaptığı faaliyetler hakkında ne derece bilgiye sahipsiniz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

16) Borsamızın hizmet binasının Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı (temizlik, güvenlik vb.) hakkındaki görüşünüz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

17) Personellerimizin konuya hâkimiyet ve teknik bilgilerini nasıl buluyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

18) Personellerimizin yaklaşımını nasıl buluyorsunuz?

a ) 100                      b ) 80                      c ) 60                      d ) 40                      e ) 20

19)Erzurum Ticaret Borsası'nın faaliyetlerini hangi basın ve yayın organlarından takip ediyorsunuz?

- Yerel gazete
- Yerel radyo/ tv yayınları
- Erzurum Ticaret Borsası web sayfası
- Sosyal medya
- Ulusal basın

20)Erzurum Ticaret Borsası'na istek, talep ve şikayetlerinizi aşağıda yer alan seçeneklerden hangilerini kullanarak iletiyorsunuz?

- Yazı
- Fax
- Telefon
- E-mail
- Erzurum Ticaret Borsası web sayfası
- Sosyal Medya



## ÜYE MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No : FR 13  
Yayın Tarihi : 15.02.2018  
Revizyon No : 00  
Revizyon Tarihi : 00  
Sayfa No : 1/1

**21)Eğitim faaliyetlerinin hangi konularda düzenlenmesini talep ediyorsunuz?**

- Genel Yönetim (Kurumsallaşma,Yönetim Modelleri,Stratejik Planlama,İş Kurma ve Geliştirme vb.)
- Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi,Pazar Araştırması,Dağıtım,Fiyatlandırma vb.)
- Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)
- Kalite Yönetimi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS, HACCP, Ürün Belgelendirme, TS 10002, CE vb.)
- İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)
- Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)
- Mesleki Eğitimler (Et ve Et ürünleri işlemecisi, Besi Sığırı Yetiştiriciliği, Süt Hijyeni, Bilgisayarlı Muhasebe elemanı vb.)
- Diğer.....

**22)Erzurum Ticaret Borsası'nın web sayfasında bulunmasını istediğiniz ek bilgiler nelerdir?**

.....

.....

.....

.....

**23) Borsamızın gelişimine katkı sağlayacak fikir ve önerilerinizi bizimle aşağıda paylaşırsanız çok memnun oluruz.**

.....

.....

.....

.....

**TEŞEKKÜR EDERİZ.**

**TARİH :** ...../...../.....

Bu bölümü doldurmayabilirsiniz.

**FİRMA ADI** :  
**ADI SOYADI / UNVAN** :  
**İMZA** :