

memnuniyeti çok önem kazanmaktadır. Çağdaş hizmet anlayışı da zaten bunu gerektirmektedir.

Trabzon Ticaret Borsası da, mevzuatla tanımlanmış şartların dışına çıkmamak koşulu ile;

- Çağdaş Yönetim Anlayışı ile yönetilen,
- Hizmetlerini, üyelerinin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştiren,
- Kayıt dışılığın engellenmesi ve serbest piyasa koşullarının oluşmasına katkı sağlayan,
- Üyelerinin katma değerli faaliyetleriyle, Bölgesel ekonomik kalkınmada önemli rol üstlenen, bir borsacılık anlayışıyla hizmet vermeyi ve bu hizmetin sağlıklı biçimde verilmesi için, yönetim anlayışı ve örgütlenme biçimini sürekli geliştirmeyi hedeflemektedir.

3.2. Süreçler / Faaliyetler

Trabzon Ticaret Borsası'nda gerçekleştirilen tüm faaliyetleri 2 ana süreç altında toplayabilmek mümkündür. Bunlar:

1. Borsanın Temel Yeterliliklerini (Hizmet Kapasitesini) belirleyen; "Üyeye Sunulan Hizmetler"
ve
2. Borsanın Temel Yetkinliklerini (Kurumsal Kapasitesini) belirleyen; "Destek Faaliyetleri"dir.

Borsamızda, "Üyeye Sunulan Hizmetler" in tümü, karakteristik olarak iki başlık altında toplanabilmektedir.

- 1.1. Birincisi; Kanun ve yönetmeliklerle Ticaret Borsalarına verilmiş görevler olup, bu görevlerin ifası aşamasında, kanun ve yönetmelik dışında, Borsanın herhangi bir inisiyatif kullanması söz konusu olamamaktadır. Borsa bu konuda ancak, mevzuata aykırı olmayacak biçime, işlemleri hızlandırma mahiyetinde bazı önlemler alabilmektedir. Borsa bu durumda sadece "uygulayıcı" (operatör) konumunda olduğundan, bu karakteristikteki hizmetler "Operasyonel Hizmetler" olarak nitelendirilebilmektedir.
- 1.2. İkincisi; Borsamızın misyonu gereği, operasyonel nitelikteki hizmetlerinin dışında, üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine, çağın gereklerine uygun biçimde, cevap verebileceği türde hizmetleri de üyelerine sunması gerekmektedir. Bu tarz hizmetler, "üye memnuniyetini" yönetim anlayışının merkezine yerleştirmiş kurumların, üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik olarak sunduğu hizmetler olup, zaman, mekân ve tercihlere göre farklılıklar göstereceğinden, bu farklılıklara karşılık, kurum tarafından yeni hizmet tarzlarının (taktiklerin) geliştirilmesi gerekmektedir. Borsamızda bu nitelikteki hizmetler "Taktik Hizmetler" olarak adlandırılmaktadır.

"Destek Faaliyetleri" ise, Borsanın üyelerine sunduğu hizmetlerin, kesintisiz ve kaliteli biçimde gerçekleştirilmesini sağlayacak; "yönetimsel kararların alınması", "örgütlenme biçiminin düzenlenmesi" ve "tüm faaliyetlerin planlanması" gibi konuları içermektedir.