

BİLİŞİM SEKTÖRÜNÜN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI 2013

***DÜNYA DEVLERİ ARASINDA BİRİNCİLİĞİ ALAN BİR TÜRK
ŞİRKETİ “CASPER”***

BİLİŞİM SEKTÖRÜNÜN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI EN YÜKSEK ŞİRKETİ

“CASPER”

Türkiye halk geneli nezdinde gerçekleştirilen RepMan Sektörler İtibar Yönetimi Performans Değerlendirmesi Araştırmasının bu ay incelediği sektör Bilişim Sektörü.

Bilişim Sektörü RepMan araştırması, Temmuz 2013 döneminde Türkiye’nin 7 coğrafi bölgesini temsilen seçilmiş, 15 ilde Türkiye halk genelinde 1.246 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

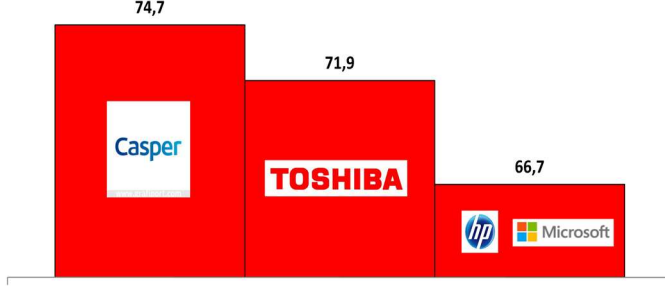
2013 senesi Bilişim Sektörü RepMan İtibar Yönetimi Performans Değerlendirme Araştırması kapsamında sorgulanan sektör şirketleri; Acer, Arena Bilgisayar, Asus, Bilkom, Casper, Exper, HP, Lenovo, Microsoft, Toshiba şeklindedir. (Şirketler alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.)

2012 senesinde sektörler araştırmasına dahil olan Bilişim Sektörü kapsamında 2012 senesinde sadece Casper, HP, Microsoft ve Exper sorgulanırken 2013 senesinde şirket sayısı artırılmıştır.

Bilişim sektöründe yer alan yukarıdaki şirketler dışında sektör benchmarkı da sorgulanmıştır. Sektör benchmarkı tek bir şirket değildir. Ütopik bir şirkettir. Görüşülen her bireyin kendi algısında “sektörde en beğendiği” şirketi ifade eder. Her birey tarafından belirtilen şirket değerlendirmeye alınır ve benchmark skorları bu şirketlerin ortalamasıyla elde edilir.

Bilişim Sektöründe yer alan şirketlerin halk nezdinde itibar yönetimi performans değerlendirmesine göre ilk 3 sıralaması; Casper, Toshiba ve üçüncülüğü paylaşan HP, Microsoft şeklinde oldu.

Bilgisayar Sektörü 2013 senesi
İtibar Yönetimi Performansı En Yüksek İlk 3
Şirket



İtibar yönetimi için minimum skorun 70 olması gerektiğini ifade ettiğimiz ancak Türkiye’de de dünyada da çok az şirketin bu skoru yakaladığı ya da üzerine çıktığını gördüğümüz bir yapıda, Bilişim Sektörü’nün güçlü itibar skoru alan şirketlere sahip olması, sektörün geçmiş senelere göre çok aşama kaydettiğini göstermekte.

Sektörün birinciliğini elde eden Casper’ın özellikle;

- Kurumsal Sorumluluk
- Duygusal Bağlılık
- Yönetim Kalitesi

alanlarında gösterdiği performansının bu skoru elde etmesinde güçlü rol oynadığı göze çarpmaktadır.

SEKTÖRDE SON 1 SENE İÇERİSİNDE İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSINI EN FAZLA
ARTIRAN ŞİRKET “HP”

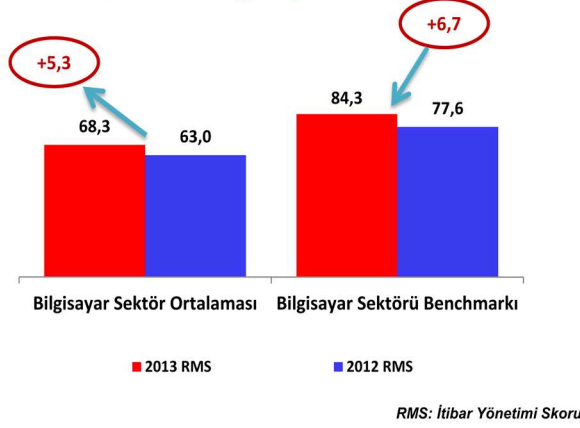
Bilişim sektöründe itibar yönetimi performansını en fazla artıran şirket bu sene 3.lüğü Microsoft ile paylaşan HP olmuştur. İtibar yönetimi performans skorunu (RMS) oldukça başarılı biçimde 58’den 67’ye yükselten HP’nin RMS puanını yükseltmesinde en etkili alanlar;

- Kurumsal Sorumluluk
- Yönetim Kalitesi
- Ürün/ Hizmet Kalitesi

ieklindedir.

Sektörün geçen seneye göre itibar yönetimi performansının tüm şirketlerde yükselme eğilimi gösterdiği farkedilmektedir. Bu artışta sektör için en etkili performans alanı “TANINMA” boyutunda elde edilen başarıdır. Geçen seneki “tanınma” düzeyine göre tanınma oranını oldukça güçlendiren sektördeki bazı oyuncuların performanslarında da başarı sağlaması sektöre yönelik itibar algısını ciddi anlamda yükseltmiştir.

Bilgisayar Sektörü İtibar Yönetimi Performansı 2 sene Karşılaştırması



□ 2013-2012 senesi karşılaştırması, her iki sene de araştırma içerisinde yer alan şirketler (Casper, Exper, HP, Microsoft) üzerinden hazırlanmıştır.

TÜKETİCİNİN BİLİŞİM SEKTÖRÜNDEN ÖNCELİKLİ BEKLENTİSİ

“DUYGUSAL BAĞLILIK YARATMASI”

Sektör içerisinde RMS skorunu en fazla artıran şirketlerin bu artışı sağlama da gösterdikleri ortak özelliklere bakıldığında, özellikle “Kurumsal Sorumluluk” ve “Duygusal Bağlılık” boyutlarında ciddi performans artışı gösterdikleri farkedilmektedir. Bu durum, sektörün tanınma sorununu aşmaya başlamasıyla birlikte tüketicinin, farklı performans boyutlarında sektörden beklenti oluşturmaya başladığını işaret etmektedir. Ortak beklenti alanları ve performansı ile ayıran şirketler detaylı incelendiğinde ise “Duygusal Bağlılık” boyutunun en öncelikli beklentilerin başında geldiği görülmektedir. Duygusal Bağlılığı yaratabilmek için en etkili aksiyon alanları, tüketiciye fayda sağlayacak, sorumlu şirket olmakdan geçmektedir. Bu noktada sektör şirketlerinin “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” alanında yaratacağı performansları sektör içerisinde ayrışmalarında çok etkili olacaktır.

2013 - 2012 senesi Bilgisayar Sektörü İtibar Yönetimi Detay Performans Değerlendirmesi

İtibar Yönetimi Ana Performans Alanları	Bilgisayar Sektörü Performans Skoru - 2013	FARK		Bilgisayar Sektörü Benchmark Performans Skoru - 2013
Yönetim Kalitesi	70,3	4,5	65,7	87,1
Ürün / Hizmet Kalitesi	68,9	3,6	65,3	85,5
Çalışan Markası	68,4	2,7	65,7	83,7
Finansal Sağlamlık	68,4	2,0	66,4	82,6
Kurumsal Sorumluluk	66,7	7,0	59,7	81,5
Duygusal Bağlılık	66,7	5,1	61,6	83,2
Tanınma	59,6	20,3	39,3	85,9

2013-2012 senesi sektör karşılaştırması her iki sene de sorgulanan şirketler üzerinden hazırlanmıştır.2013 senesinde araştırmaya dahil olan şirketler ortalamalarda yer almamaktadır.

2013 senesinde Bilişim Sektörü içerisinde sorgulanan tüm şirketler üzerinden sektörün bu sene elde ettiği itibar yönetimi performans skoru (RMS) 64,0'dır. (Sorgulanan şirketler; Acer, Arena Bilgisayar, Asus, Bilkom, Casper, Exper, HP, Lenovo, Microsoft, Toshiba)



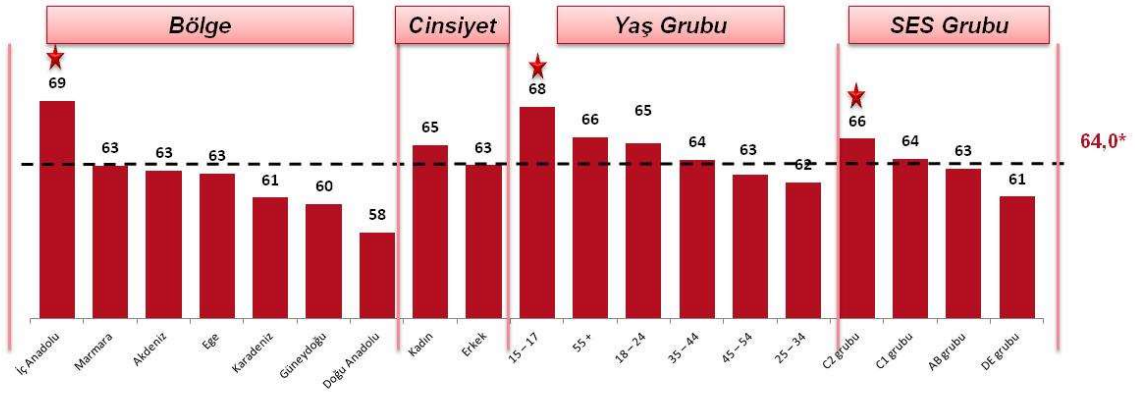
2013 RMS

Bilişim Sektörü 2013 senesi itibar yönetimi performansını daha detaylı incelediğimizde Türkiye halk genelinde sektörün itibarını daha yüksek algılayan kişilerin;

- Bölgelere göre; İç Anadolu Bölgesinde yaşayanlar,
- Cinsiyete göre; Kadınlar
- Yaşa göre; 15-17 yaş arasında olan gençler ve 55 yaş üzeri kişiler,
- Sosya Ekonomik Statü'ye göre; C2 grubundaki kişiler

şeklinde ön plana çıktığı görülmektedir.

2013 senesi Bilişim Sektörü Demografik Kırılımlar Bazında Değerlendirme



*Sorgulanan bilgisayar şirketlerinin (RMS) itibar yönetimi skorlarının aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.

İTİBAR;

“Pazarı payını güçlendirir”

“Bağlılık yaratır”

“İdeal şirket olmayı sağlar”

“Hisse senedini aldırır”

“Duygusal bağ yaratır”

Gerçekleştirilen yüzlerce itibar araştırması kapsamında en fazla göze çarpan konuların başında itibarı 70 ve üzeri olan şirketlerin iş sonuçlarında da çok güçlü olduklarıdır. İtibar düştükçe iş sonuçlarındaki başarı da düşmektedir. (Tekel konumunda olan şirketler dışında)

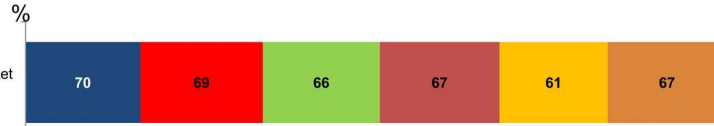
Bilişim sektörünün itibarı ve iş sonuçları arasındaki ilişkiyi incelediğimizde sektörün gösterdiği başarının iş sonuçlarına da yansımaya başladığı görülmektedir. Özellikle ilk 3’de yer alan şirketlerin iş sonuçlarında ciddi başarıları oldukları da ayrıca farkedilmektedir.

Bilişim Sektörü İş Sonuçları Başarısı

2013
Senesi
RMS

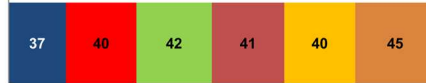
70,0

RMS’i En Yüksek 3 Şirket Ortalaması



56,0

RMS’i En Düşük 3 Şirket Ortalaması



64,0

Sektör Ortalaması



■ Bu firmanın güvenilir olduğunu her ortamda dile getiririm

■ Bu firmanın ürün/hizmetlerini kullanmaları için çevremdekilere tavsiye ederim

■ Halka açılma/ açıldığında hisse senetlerini uzun vadeli satın alırım

■ Bu firmanın ürün/hizmetlerini kullanırım/ tekrar kullanırım

■ Çocuğumun/ kendimin çalışmasını isteyeceğim bir firmadır.

■ Sosyal sorumluluk projelerini maddi manevi desteklerim

Grafikteki sonuçlar iş sonuçlarını ifade eden kriterlere “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” diyenlerin toplam yüzdesini vermektedir. (T2B)

RMS: İtibarYönetimi Performans Skoru

Araştırmaya Yönelik Genel Bilgiler

RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi (www.repman.com.tr) tarafından GfK Araştırma Şirketi'nin (www.gfk.com) ana sponsorluğunda 2011 senesinden beri gerçekleştirilen Türkiye Halk Geneli nezdinde Sektörler İtibar Araştırması 2013 senesinde de devam etmektedir.

RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS)

RepMan İtibar Yönetimi skoru (RMS), kurumların yedi ana alandaki performanslarının ölçülmesi ile hesaplanmaktadır.



Yukarıda kutuların içerisinde yer alan ana boyutlar olmak üzere 7 faktörde şirketlerin gösterdiği performansları ile hesaplanan bir takdir-güven göstergesidir. İtibar düzeyi, endeks puanı olarak hesaplanmakta olup 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS) nasıl okunmalıdır?

İtibar Skoru	0-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
İtibarı...	Çok zayıf	Zayıf	Orta	Güçlü	Çok güçlü	Mükemmel

65-70 arasında alınan itibar skoru “Kurum İtibar Yönetimi” için başlangıç noktası kabul edilebilir

Güçlü bir kurum itibar algısı için itibar skorunuzun en az 70 olması gerekmektedir

Türkiye’de ve dünyada “Benchmark” şirketlerin aldığı en yüksek itibar skoru 82-86 aralığındadır

Detaylı bilgi almak istemeniz halinde araştırma ekibi olarak bizlerle her zaman iletişime geçebilirsiniz.

Kontaklar:

Nuran AKSU - Araştırma Danışmanı – RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi Danışma Kurulu Üyesi