

İtibar Araştırmaları Merkezi

RepMan

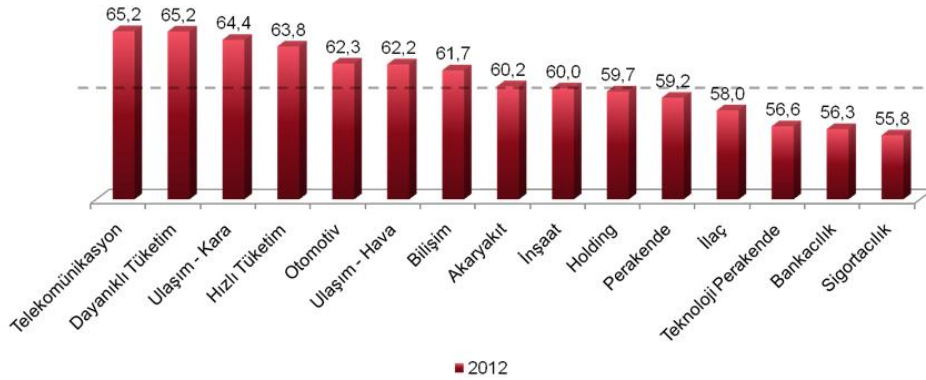
Reputation Research Center

**Türkiye'nin En İtibarlı Sektörleri
ve Şirketleri Araştırması
2012 Sonuçları**

RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi tarafından sektörlerin itibar yönetimi skorları ve sektörler içerisinde şirketlerin sıralaması açıklandı. Açıklanan sonuçlara göre Türkiye’de en yüksek itibar yönetimi skoru “Dayanıklı Tüketim ve Telekomünikasyon” sektörlerinin.

RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi’nin GfK Türkiye’nin sponsorluğunda gerçekleştirdiği ve 15 sektörün dikkate alındığı araştırma sonuçlarına göre “Dayanıklı Tüketim ve Telekomünikasyon” sektörleri 100 üzerinden 65 itibar yönetimi skoruyla (RMS)¹ sektörler arasında en yüksek skoru aldı.

Türkiye’de sektörlerin itibar yönetimi skorları



- Araştırma 2012 yılında 7 coğrafi bölgede, 15 ilde, 16.243 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemi uygulanarak gerçekleştirildi. Araştırmada, 15 sektör ve bu sektörler içerisinde yer alan 155 şirketin değerlendirilmesi yapıldı.

¹ RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS), kurumların “Tanınma”, “Yönetim Kalitesi”, “Ürün / Hizmet Kalitesi”, “Çalışan Markası”, “Finansal Sağlamlık”, “Kurumsal (Sosyal) Sorumluluk” ve “Duygusal Bağlılık” alanlarındaki performanslarının ölçülmesi ile hesaplanıyor. RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS), hesaplanırken ana boyutlar üzerinden faktör analizi yapılarak endeks elde edilir. Endeks skoru, ortalaması sıfır olan standardize bir değişken olarak hesaplanmakta olup 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

15² sektör kapsamında gerçekleştirilen Halk araştırmasının sonuçlarına göre, her sektörün itibar yönetimi performansı en yüksek 3 şirketi şu şekilde sıralanıyor:

Akaryakıt Sektörü	Havayolu Ulaşımı Sektörü	Karayolu Ulaşımı Sektörü	Teknoloji Perakende Sektörü
1 Opet	1 Türk Hava Yolları	1 Kamil Koç	1 Teknosa
2 Petrol Ofisi	2 Pegasus Hava Yolları	2 Metro Turizm	2 Media Markt
3 Shell	3 Anadolu Jet	3 Ulusoy Turizm	3 Vatan Bilgisayar
Bankacılık Sektörü	Holdingle	Otomotiv Sektörü	Telekomünikasyon Sektörü
1 Ziraat Bankası	1 Sabancı Holding	1 Mercedes-Benz Türk	1 Turkcell
2 Türkiye İş Bankası	2 Doğu Holding	2 BMW	2 Türk Telekom
3 Garanti Bankası	3 Koç Holding	3 Volkswagen	3 Vodafone
Dayanıklı Tüketim Sektörü	İlaç Sektörü	Perakende Sektörü	
1 Arçelik	1 Abdi İbrahim	1 BİM Birleşik Mağazalar	
2 BEKO	2 Roche	2 Migros	
3 Bosch	3 Pfizer	3 CarrefourSA	
Hızlı Tüketim Sektörü	İnşaat Sektörü	Sigortacılık Sektörü	
1 Ülker	1 Ağaoğlu	1 Anadolu Sigorta	
2 ETİ	2 TOKİ	2 Axa Sigorta	
3 Pınar	3 Sinpaş GYO	3 Ak Sigorta	

15 sektör nezdinde sonuçları incelediğimizde ve ilk 3 sırayı alan şirketlerin bu sıralamaya girmelerinde en önemli alanın, “Yönetim Kalitesi”nde göstermiş oldukları başarılı performansları olduğu görülüyor.

Sektörlerin itibar yönetimi performans skoru, sektörlerin benchmark (*en beğenilen sektör şirketlerinin itibar yönetimi skoru ortalaması*) itibar yönetimi skorlarıyla karşılaştırıldığında “Bankacılık sektörü ” ve “Holding”lerin sektör benchmark skoruna en uzak sektörler olduğu görülüyor.

² Bilişim sektörü 2012 senesinde IT Hardware, yazıcı, işletim sistemleri, kurumsal çözümler pazarları baz alınarak, bu pazarlardaki şirketler toplamında sorgulanarak hesaplandığından detay sıralama verilmemektedir.

SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI

DETAY DEĞERLENDİRMELER

RepMan İtibar Skoru (RMS)

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



Şirketlerin Tanınma, Yönetim Kalitesi, Ürün/Hizmet Kalitesi, Çalışan Markası, Finansal Sağlamlık, Kurumsal (Sosyal) Sorumluluk ve Duygusal Bağlılık olmak üzere 7 faktörde gösterdikleri performans ile hesaplanan bir takdir-güven göstergesidir. İtibar düzeyi, endeks puanı olarak hesaplanmakta olup 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

RepMan İtibar Yönetimi Performansı 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.

Araştırma Sonuçları

2012 senesinde, 15 sektör kapsamında görüşülen 155 şirketten elde edilen Türkiye Sektörler İtibar Yönetimi Performansı ortalaması 60,4'tür.

Sektörlerin en düşük performans gösterdikleri alanlar

- Bankacılık, Dayanıklı Tüketim, Holdingler, İlaç, İnaşaat, Sigortacılık, Teknoloji ve Perakende sektörlerinin itibar boyutlarında en düşük performans gösterdikleri alan, "DUYGUSAL BAĞLILIK" boyutudur.
- Akaryakıt, Bilişim, Hızlı Tüketim rnleri, Otomotiv, Perakende, Telekomünikasyon, Havayolu Ulaşım ve Karayolu Ulaşım sektörlerinin itibar boyutları kapsamında en düşük performans gösterdikleri itibar boyutu; "KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK" alanıdır.

Sektörlerin en yüksek performans gösterdikleri alanlar

- İlaç sektörü "ÜRÜN/ HİZMET KALİTESİ" itibar performans boyutunda en yüksek performansı göstermektedir.
- Holdingler, İnaşaat, Perakende, Teknoloji Perakende, Telekomünikasyon ve Karayolu Ulaşım sektörlerin en yüksek performans gösterdiği itibar performans boyutu ise "YÖNETİM KALİTESİ"dir.
- Akaryakıt, Bankacılık, Bilişim, Dayanıklı Tüketim, Hızlı Tüketim rnleri, Otomotiv, Sigortacılık ve Havayolu Ulaşımı sektörlerinin en yüksek performans gösterdikleri itibar yönetimi performans alanı "FİNANSAL SAĞLAMLIK" boyutudur.

RepMan İtibar Yönetimi Performans Alanları detayında sektör dağılımı

İtibar Yönetimi Performans Alanları bazlı en “YÜKSEK” performansa sahip sektörler;

İtibar Yönetimi Performans Alanları	En ”YÜKSEK” İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)
Tanınma	Telekomünikasyon	72,7
Yönetim Kalitesi	Telekomünikasyon	67,3
Ürün/Hizmet Kalitesi	Telekomünikasyon	66,0
Çalışan Markası	Telekomünikasyon / Dayanıklı Tüketim Ürünleri	65,4
Finansal Sağlamlık	Hızlı Tüketim	67,7
Kurumsal (Sosyal) Sorumluluk	Dayanıklı Tüketim Ürünleri	62,6
Duygusal Bağlılık	Dayanıklı Tüketim Ürünleri	63,6

İtibar Yönetimi Performans Alanları bazlı en “DÜŞÜK” performansa sahip sektörler;

İtibar Yönetimi Ana Performans Alanları	En ”DÜŞÜK” İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)
Tanınma	İlaç	12,8
Yönetim Kalitesi	Bankacılık	56,4
Ürün/Hizmet Kalitesi	Bankacılık	56,3
Çalışan Markası	Bankacılık	55,8
Finansal Sağlamlık	Sigortacılık	57,9
Kurumsal (Sosyal) Sorumluluk	Bankacılık	53,1
Duygusal Bağlılık	Teknoloji Perakende	52,4

Bölgeler detayında sektörlerin itibar yönetimi

Bölge bazlı en “YÜKSEK” itibar yönetimi performansı gösteren sektörler;

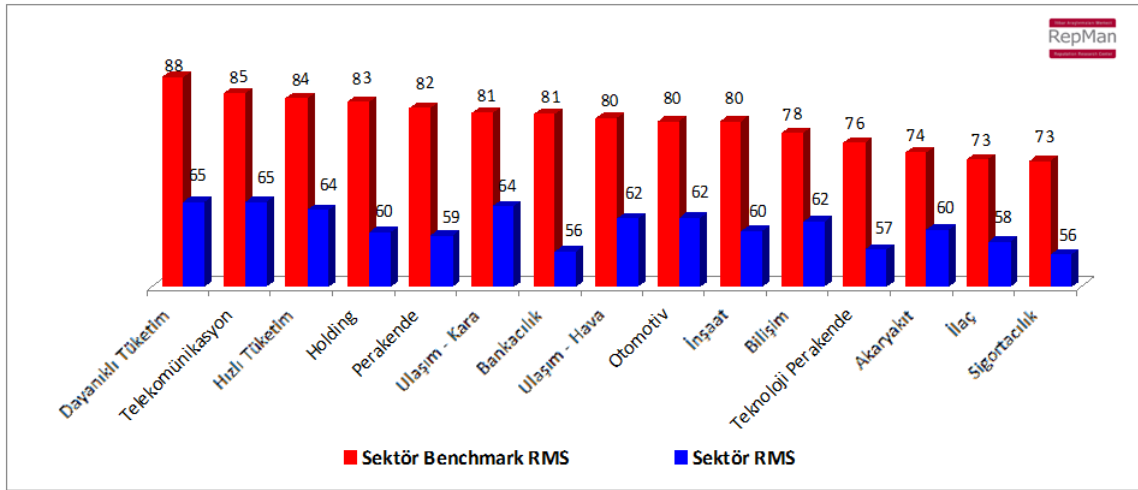
Bölge	En “YÜKSEK” İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)
İç Anadolu	Holding	70,3
Akdeniz	Otomotiv	66,4
Marmara	Dayanıklı Tüketim	69,5
Doğu Anadolu	Holding	63,0
Güney Doğu Anadolu	İnşaat	64,2
Ege	Karayolu Ulaşımı	71,9
Karadeniz	Telekomünikasyon	68,7

Bölge bazlı en “DÜŞÜK” itibar yönetimi performansı gösteren sektörler;

Bölge	En “DÜŞÜK” İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)
İç Anadolu	Sigortacılık	53,7
Akdeniz	Teknoloji Perakende	54,8
Marmara	Akaryakıt	59,0
Doğu Anadolu	Sigorta	27,2
Güney Doğu Anadolu	Teknoloji Perakende	51,4
Ege	Teknoloji Perakende	48,1
Karadeniz	Teknoloji Perakende	49,0

2012 senesinde halk geneli nezdinde, Sektörlerin itibar yönetimi performans ortalaması ile sektörlerin benchmark itibar yönetimi performans skoru karşılaştırıldığında, benchmark skorundan en uzak konumlanan sektörlerin başında; Bankacılık, Holdingler, Perakende, Dayanıklı Tüketim Ürünleri ve Hızlı Tüketim Ürünleri sektörleri gelmektedir.

Sektör – Sektör Benchmark İtibar Yönetim Performans Skoru Karşılaştırması



RMS: İtibar Yönetimi Performans Skoru