

“İtibar” Değerler Üzerine İnşaa Edilir



2011-2012 Seneleri Kapsamında Sektörlerin İtibar Yönetimi Performansı Değerlendirmesi



SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI

Araştırma sonuçları: Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesini temsilen 15 ilde **yüz yüze görüşme** yöntemi uygulanarak, 15 sektör dikkate alınarak, 155 şirket incelenerek, Ocak 2012 – Ocak 2013 döneminde halk geneli nezdinde **16.243** görüşme gerçekleştirilerek açıklanmıştır.

Her sektör için, pazarının en az %70'ini oluşturan şirketlerin, itibar yönetimi performans skoru elde edilerek, sektörlerin itibarı hesaplanmıştır.

RepMan İtibar Skoru (RMS)

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

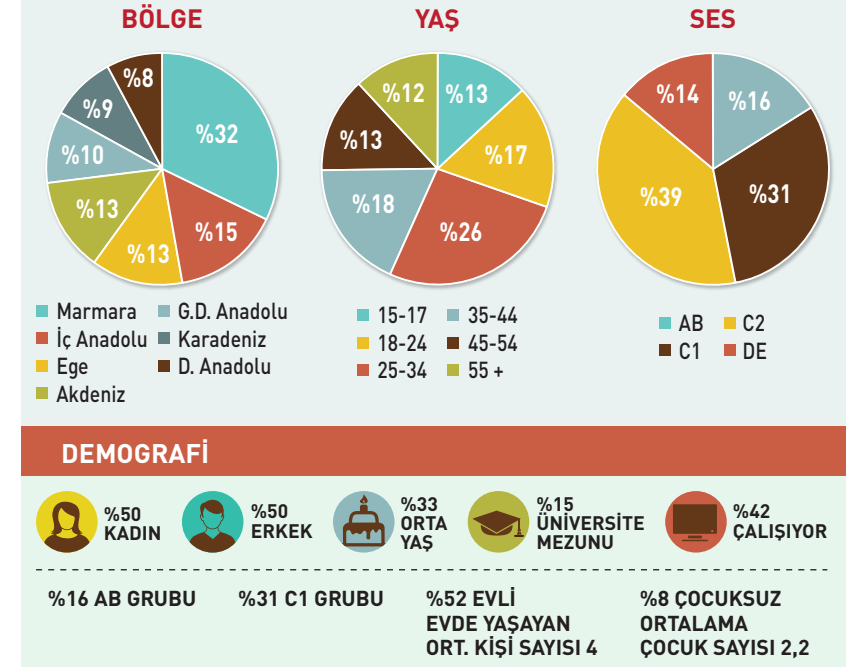
7 faktör de şirketlerin gösterdiği performansları ile hesaplanan bir takdir-güven göstergesidir. İtibar düzeyi, endeks puanı olarak hesaplanmakta olup, 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

- 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 **“kıyaslanan”** şirketlerin aldığı en yüksek itibar skoru 82-86 aralığındadır.



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

TÜRKİYE HALK GENELİ KENT PROFİLİ



Araştırmada, “RepMan İtibar ve Algi Yönetimi” araştırma modeli kullanılmıştır.

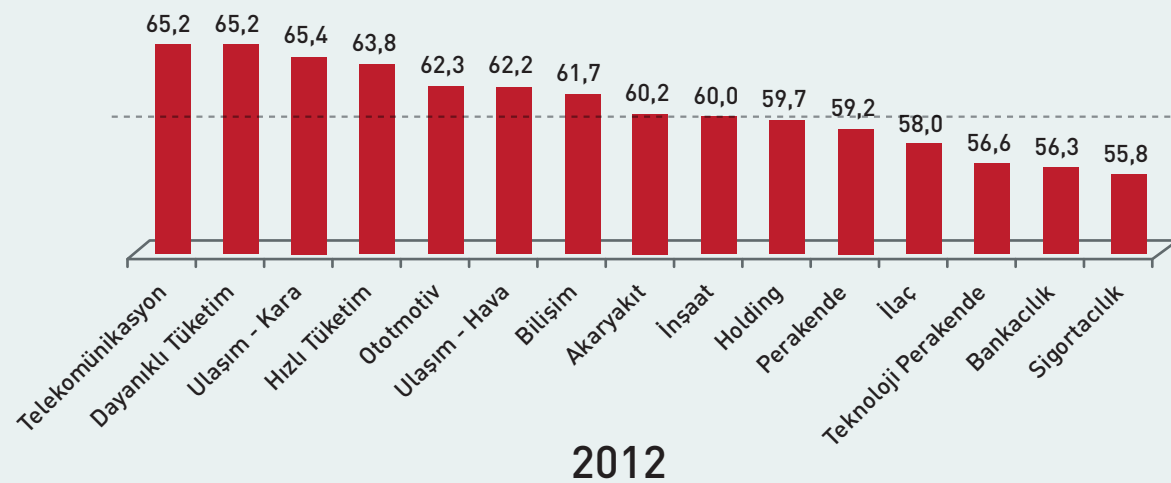
2012 SENESİNDE, İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI EN YÜKSEK OLAN İLK 10 ŞİRKET SIRALAMASI

		2012
1	Arçelik	81,1
2	Türk Hava Yolları	77,5
3	Ülker	77,4
4	Mercedes-Benz Türk	74,7
5	BMW	74,5
6	ETİ	74,1
7	Pınar	73,2
8	Turkcell	73,1
9	BEKO	72,9
10	Bosch	72,2

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

SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSINA GÖRE SIRLANIŞI

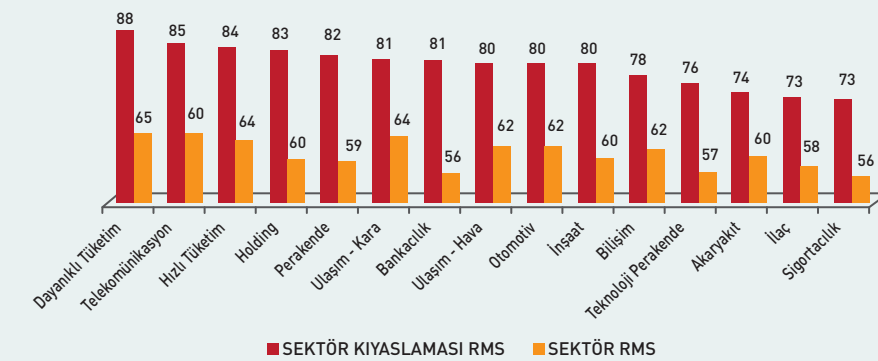
TÜRKİYE'DE SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ SKORLARI



2012 senesinde, Türkiye'de en yüksek itibar yönetimi skorunu "Dayanıklı Tüketim ve Telekomünikasyon" sektörleri paylaştı. 2011 senesinde 1. sırada konumlanan Hızlı Tüketim Ürünleri Sektörü, 2012 senesinde 4. sıraya geriledi.

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

SEKTÖR - SEKTÖR KIYASLAMASI İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANS SKORU KARŞILAŞTIRMASI



RMS: İtibar Yönetimi Performans Skoru

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

*Kıyaslama İtibar Skoru: En beğenilen sektör şirketlerinin itibar yönetimi skoru ortalamasını ifade etmektedir.

Sektörleri, itibarı oluşturan 7 temel itibar boyutunda ve performansları 100 üzerinden değerlendirildiğinde; her bir boyutta en yüksek performans gösteren sektörler:

- Telekomünikasyon sektörü**
- Tanınma (72,7)
- Yönetim Kalitesi (67,3);

- Ürün/ Hizmet Kalitesi (66,0)
- Çalışan Markası Yaratmak (65,4)
- Duygusal Bağlılık (63,6)
- Dayanıklı Tüketim Ürünleri sektörü**
- Çalışan Markası Yaratmak (65,4)
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (62,6)

şeklinde **en yüksek performans gösteren** sektörler olmuşlardır...

İtibarı oluşturan temel performans boyutlarında en düşük performansı gösteren sektörler incelendiğinde;

- Bankacılık sektörü**
- Yönetim Kalitesi (56,4)
- Ürün/ Hizmet Kalitesi (56,3)
- Çalışan Markası Yaratmak (55,8)
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (53,1)
- Sigortacılık sektörü**
- Finansal Sağlık (57,9)
- Teknoloji Perakende Sektörü;

Duygusal Bağlılık (52,4)

İlaç sektörü

- Tanınma (12,4)
- şeklinde gösterdikleri performanslarıyla itibarı oluşturan temel alanlarda, **en düşük performansı gösteren** sektörler'dir.

BÖLGELER DETAYINDA, SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANS SKORLARI İNCELENDİĞİNDE

BÖLGE BAZLI EN "YÜKSEK" İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI GÖSTEREN SEKTÖRLER			BÖLGE BAZLI EN "DÜŞÜK" İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI GÖSTEREN SEKTÖRLER		
Bölge	En "YÜKSEK" İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)	Bölge	En "DÜŞÜK" İtibar Yönetimi Performans Skoruna Sahip Sektör	İtibar Yönetimi Performans Skoru (RMS)
İç Anadolu	Holdingle	70,3	İç Anadolu	Holdingle	70,3
Akdeniz	Otomotiv	66,4	Akdeniz	Otomotiv	66,4
Marmara	Dayanıklı Tüketim	69,5	Marmara	Dayanıklı Tüketim	69,5
Doğu Anadolu	Holdingle	63,0	Doğu Anadolu	Holdingle	63,0
Güneydoğu Anadolu	İnşaat	64,2	Güneydoğu Anadolu	İnşaat	64,2
Ege	Karayolu Ulaşımı	71,9	Ege	Karayolu Ulaşımı	71,9
Karadeniz	Telekomünikasyon	68,7	Karadeniz	Telekomünikasyon	68,7

SEKTÖRLERİN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANS SIRALAMASI

15 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 Doğuş 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 BIM 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, ilk 3 sırayı alan şirketlerin; "Yönetim Kalitesi"nde göstermiş oldukları performanslarının, bu sıralamaya katkısının büyük olduğu farkedilmektedir.

İlk 3'te yer alan şirketler dışında, sektörlerin içerisindeki en önemli hareketler; son 2 sene karşılaştırmalı olarak değerlendirildiğinde; itibar yönetimi performansında, pozitif yönde yükselme eğilimi gösteren şirketler:

Akaryakıt Sektörü :	TOTAL
Bankacılık Sektörü :	Akbank, Garanti Bankası, TEB, Denizbank
Dayanıklı Tüketim Sektörü :	Samsung, Philips, LG
Hızlı Tüketim Ürünleri Sektörü :	Kraft
Holding'lerde;	Borusan Holding, Yıldız Holding, Anadolu Grubu, Doğuş Holdng, Bayraktar Holding
İnşaat Sektörü :	Sinpaş GYO, Taş Yapı, Dumankaya
Otomotiv Sektörü :	Toyota, Daimler, Temsa, Yüce Motor, Doğuş Otomotiv
Telekomünikasyon Sektörü :	Vodafone, Avea
Havayolu Ulaşımı Sektörü :	Atlas Jet
Karayolu Ulaşımı Sektörü :	Kâmil Koç