**2013 YILI KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI**

Örneklem planı İETT’nin paydaşları düşünülerek oluşturulmuştur. Randevulu yüz yüze anket tekniği kullanılarak 26 Tedarikçi, 23 Operatör, 11 Sivil Toplum Kuruluşu, 28 Kamu Paydaşı, 14 Basın ile anket çalışması yapılmıştır. Yüz yüze anket tekniği kullanılarak 103 Firma Personeli ve 358 Kurum Personeli (işçi) ile anket çalışması yapılmıştır. Online anket tekniği kullanılarak 168 memur personel tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1048 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Çalışma 1779 anket ile tamamlanmıştır.

Saha çalışması yapılmadan önce pilot çalışmalar yapılmıştır. Araştırmanın saha çalışması 24.03.2014 ile 08.05.2014 tarihleri arasında uygulanmıştır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PAYDAŞ | 2013 YILI |  |  |
|  |  |  |  |
| Tedarikçiler | 86,1% |  |  |
| Kamu Paydaşı | 84,3% |  |  |
| Sivil Toplum Kuruluşu | 79,8% |  |  |
| Firma Personeli | 83,0% |  |  |
| Kurum Personeli  Basın  Genel Kurumsal İtibar Değeri  Operatörler  Dış Müşteri | 79,0%  76,6%  81,0%  84,8%  77,5% |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\* CATI : Telefonla anket yöntemi