**2016 YILI KURUMSAL İTİBAR ARAŞTIRMASI**

Örneklem planı İETT’nin paydaşları düşünülerek oluşturulmuştur. Randevulu yüz yüze anket tekniği kullanılarak 46 Tedarikçi, 20 Operatör, 38 Sivil Toplum Kuruluşu, 59 Kamu Paydaşı, 17 Basın ile anket çalışması yapılmıştır. Yüz yüze anket tekniği kullanılarak 124 Firma Personeli ve 199 Kurum Personeli (işçi) ile anket çalışması yapılmıştır. Online anket tekniği kullanılarak 278 memur personel tarafından anket doldurulmuştur. CATI yöntemi kullanılarak 1058 dış müşteriden de kuruma ait görüşler alınmıştır. Çalışma 1839 anket ile tamamlanmıştır.

Saha çalışması yapılmadan önce pilot çalışmalar yapılmıştır. Araştırmanın saha çalışması 19.12.2016 ile 13.02.2017 tarihleri arasında uygulanmıştır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PAYDAŞ | 2016 YILI |  |  |
|  |  |  |  |
| Tedarikçiler | 91,5% |  |  |
| Kamu Paydaşı | 88,4% |  |  |
| Sivil Toplum Kuruluşu | 87,8% |  |  |
| Firma Personeli | 87,7% |  |  |
| Kurum Personeli  Basın  Genel Kurumsal İtibar Değeri  Operatörler  Dış Müşteri | 87,2%  82,6%  82,0%  80,1%  75,0% |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\* CATI : Telefonla anket yöntemi