

# GAYRİMENKUL SEKTÖRÜ

## ALGI ARAŞTIRMASI



# ARAŞTIRMANIN KÜNYESİ

Araştırma, GYODER, İNDER ve KONUTDER işbirliğiyle, gayrimenkul sektörünün mevcut algısının ve itibarının tespit edilmesi amacıyla 14 paydaş ve yaklaşık 1000 denekle, ERA Research & Consultancy tarafından Mayıs - Ekim 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada incelenen konular ana başlıklar halinde aşağıdaki gibidir:

## 1. Genel Algı:

- En çok tanınan ve beğenilen sektörler
- En güvenilen sektörler
- Yardımlı hatırlanma: Belirlenen sektörlerin tanınma ve beğeni düzeylerinin karşılaştırılması

## 2. Kriterler Bazında Algı:

- Belirlenen sektörün (gayrimenkul veya ilgili sektörler) beğenisini etkileyen kriterler ve bunların beğeni üzerindeki etki dereceleri (En fazla 15 kriter)
- Beğeniyi etkileyen kriterlerde seçilen sektör ve en çok tanınan ve beğenilen sektörün değerlendirilmesi
- Seçilen sektör için iyileştirme alanlarının tespiti

## 3. Bilgi Kaynakları

Paydaşların belirlenen sektör hakkında hangi bilgi kaynaklarından bilgi edindikleri ve bu kaynaklara duyulan güven

## 4. İlişki Başarısı

İlişki yönetiminin gitgide önem kazanması ve ilişki başarısının kurumun paydaşları ile başarılı ve sürekli sürdürülebilir ilişkiler kurmasının önemi nedeniyle, belirlenen sektör ve en çok tanınan ve beğenilen sektör için ilişki, memnuniyet, bağlılık ve elçilik düzeylerinin saptanması, farklı ilişki seviyelerinde sorun olup olmadığının tespit edilmesidir.

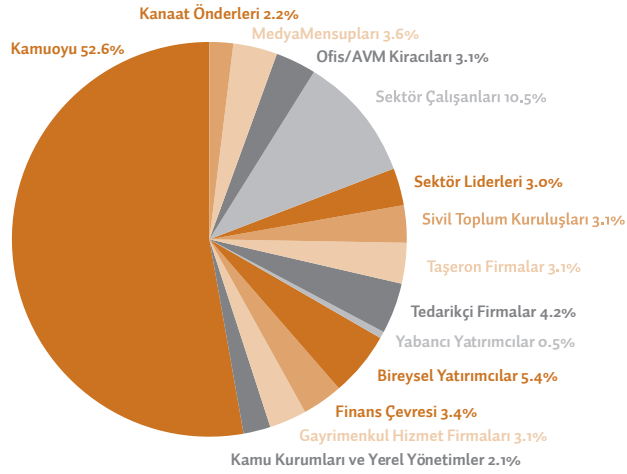
Çalışma kapsamında sorgulanan konular sonucunda belirlenen sektör ve en çok tanınan ve beğenilen sektör için İtibar Endeksi hesaplanmıştır. Çalışmada kullanılan benchmark tanımına, karşılaştırılan diğer sektörlerle ve tüm kriterlere karşılıklı görüşmeler sonunda karar verilmiştir.

Çalışma kapsamında sosyal paydaşlar bazında görüşme detayları aşağıdaki gibidir:

Paydaşlar	Tanım	Yöntem
Bireysel Yatırımcılar	Çalışmada son 6 ay içerisinde herhangi bir firmanın hisse senedi alım/satım işlemi yapanlar	Yüz yüze
Finans Çevresi	Finans çevresinden kişiler	Yüz yüze& telefonla
Gayrimenkul Hizmet Firmaları	Gayrimenkul değerlendirme, danışmanlık, geliştirme, yapı denetim, hukuk, yeşil bina danışmanları, emlak komisyoncuları gibi kurumlardaki yetkililer	Yüz yüze& telefonla
Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler	Kamu kurumları ve yerel yönetimlerdeki yetkililer	Yüz yüze& telefonla
Gayrimenkul Yatırımcıları/Sektör Liderleri	Önde gelen firmaların üst düzey yöneticileri	Yüz yüze& telefonla
Kamuoyu	30 yaş ve üzeri, hane halkı geliri 4.000 TL ve üzerinde, geçtiğimiz 2 yıl içinde ev alan ya da önümüzdeki 2 yıl içinde ev almayı düşünen kişiler	Yüz yüze
Kanaat Önderleri	İş dünyasının önde gelen isimleri	Yüz yüze
Medya Mensupları	Medya mensupları	Yüz yüze& telefonla
Ofis / AVM Kiracıları	Ofis/ AVM kiracıları	Yüz yüze& telefonla
Sektör Çalışanları	Firmalardaki çalışanlar	Telefonla
Sivil Toplum Kuruluşları	Sivil Toplum Kuruluşu yetkilileri	Yüz yüze& telefonla
Taşeron Firmalar	Taşeron firma yetkilileri	Yüz yüze& telefonla
Tedarikçi Firmalar	Tedarikçi firma yetkilileri	Yüz yüze& telefonla
Yabancı Yatırımcılar	Kurumsal ya da bireysel yabancı yatırımcılar	Telefonla

## PAYDAŞLARLA GÖRÜŞME DAĞILIMI

Araştırma kapsamında toplam 953 kişi ile görüşülmüş olup, paydaş gruplarına göre görüşme dağılımı aşağıdaki gibidir.



3

## 1. SONUÇLAR

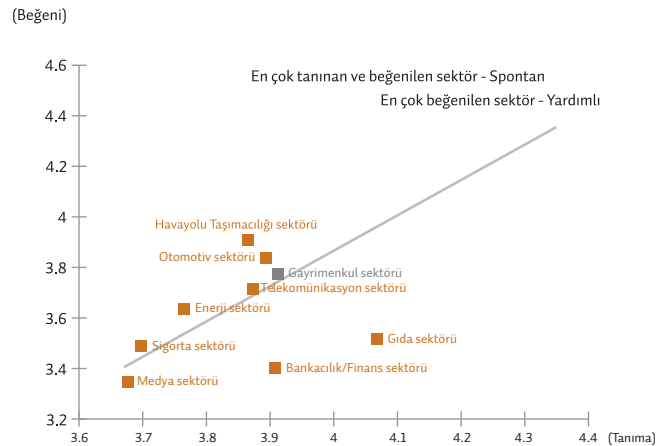
### 1.1. KAMUOYU ALGISI

Görüşmeler 30 yaş ve üzeri, hane halkı geliri 4,000 TL ve üzerinde, geçtiğimiz 2 yıl içinde ev alan ya da önümüzdeki 2 yıl içinde ev almayı düşünen kişilerden oluşan toplam 501 kişi ile gerçekleştirilmiştir.

**Kamuoyu paydaşlarında gayrimenkul sektörünün beğeni düzeyi yüksek çıktı!**

Regresyon eğrisi üzerinde veya yakınında yer alan gayrimenkul sektörünün tanınma ve beğeni düzeyi dingededir.

**Kamuoyu paydaşlarında gayrimenkul sektörünün güvenilirlik düzeyi dengede!**



Gayrimenkul sektörü sorgulanan sektörler arasında güven düzeyinde 3. sırada yer almaktadır ve beğenisi ve güven düzeyinin dengede olduğu söylenebilir.

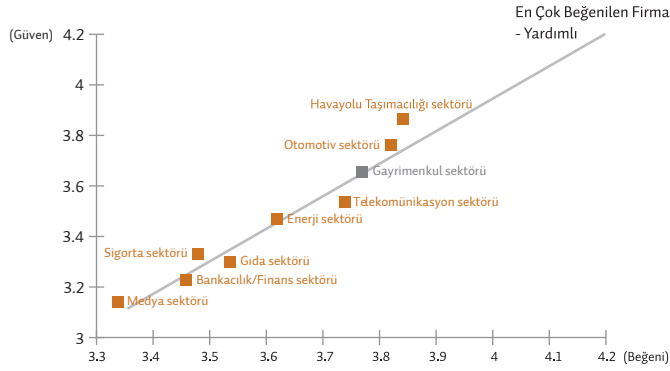
Gayrimenkul sektörü denildiğinde kamuoyunun ilk aklına gelen %45,7 ile konut/daire/ev olup, yatırım %24,6 ile ikinci sırada yer alıyor.

Görüşülen kişilerin %97'si Gayrimenkul sektörünü tanıdığını, %64'ü ise güven duyduğunu ifade etmektedir.

Görüşülen kişilerin %92'si gayrimenkul sektörü ile ilişkide bulunmuş ve %76'sı gayrimenkul sektörü ile bu ilişkisinden memnun kalmıştır.

Gayrimenkul sektörü hakkında sık bilgi alınan ve güvenilen bilgi kaynakları "genelde arkadaş ve tanıdıklar" ve ikinci sırada "Billboard, afiş, pano gibi açık hava reklamları" olarak belirtilmiştir.

"Yakın zamanda ev aldınız mı veya almayı düşünüyor musunuz?" sorusuna kamuoyundan alınan yanıtlar aşağıdaki gibidir.



## 1.1. GENEL ALGI

### En Çok Tanınan ve Beğenilen Sektör (Spontan Hatırlanma)

- Görüşülen kişilerden Türkiye'deki tüm sektörleri düşündüklerinde yönlendirme yapmadan (spontan olarak) ilk aklına gelen sektörü belirtmeleri istenmiştir.

- Gayrimenkul sektörü, bireysel yatırımcılar ve ofis/AVM kiracıları dışındaki paydaşlarda ilk üç sırada belirtilmiştir. Gıda, Otomotiv ve Bankacılık/Finans da ilk sıralarda belirtilen sektörler arasındadır.

Finans Çevresi	n=32
Bankacılık / Finans (%38)	
Gayrimenkul (%13)	
Gıda (%13)	

Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler	n=20
Gayrimenkul (%55)	
Bankacılık / Finans (%20)	

Bireysel Yatırımcılar	n=51
Havayolu Taşımacılığı (%16)	
Gıda (%16)	
Otomotiv (%16)	
Telekomünikasyon (%10)	
Gayrimenkul (%6)	

Gayrimenkul Hizmet Firmaları	n=30
Gayrimenkul (%53)	
Bankacılık / Finans (%7)	
Enerji (%7)	
İletişim (%7)	
Tekstil (%7)	

Kamuoyu	n=501
Gıda (%15)	
Otomotiv (%12)	
Gayrimenkul (%11)	
Tekstil / Giyim / Hazır Giyim (%11)	

Kanaat Önderleri	n=21
Gayrimenkul (%19)	
Perakende (%19)	

Ofis / AVM Kiracıları	n=30
Tekstil / Hazır Giyim (%47)	
Perakende (%17)	
Gıda (%10)	
Gayrimenkul (%7)	

Medya Mensupları	n=34
Medya (%21)	
Otomotiv (%15)	
Gayrimenkul (%15)	
Gıda (%12)	

Sektör Çalışanları	n=100
Gayrimenkul (%62)	
Otomotiv (%6)	
Turizm (%6)	

Sektör Liderleri	n=29
Gayrimenkul (%45)	
Otomotiv (%14)	
Bankacılık / Finans (%10)	
Gıda (%10)	

Sivil Toplum Kuruluşları	n=30
Gayrimenkul (%40)	
Bankacılık / Finans (%13)	
Tekstil (%13)	

Taşeron Firmalar	n=30
Gayrimenkul (%47)	
Enerji (%7)	

Tedarikçi Firmalar	n=40
Gayrimenkul (%60)	
Gıda (%8)	
Otomotiv (%8)	

Yabancı Yatırımcılar	n=5
Gayrimenkul (4 kişi)	
Bankacılık / Finans	
Otomotiv (%8)	

### En Çok Tanınan ve Beğenilen Sektör (Yardımlı)

- Görüşülen kişilerden belirlenen 9 sektör içinden en çok tanıdıkları ve beğendikleri sektörü belirtmeleri istenmiştir.

- Gayrimenkul sektörü, finans çevresi, gayrimenkul hizmet firmaları, kamu kurumları ve yerel yönetimler, kamuoyu, medya mensupları, ofis/ AVM kiracıları,

sektör çalışanları, sektör liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, taşıeron firmalar ve tedarikçi firmalarda en çok tanınan ve beğenilen sektörler arasında ilk 3 sıradadır. Havayolu taşımacılığı, bankacılık/ finans ve otomotiv sektörleri de genelde en tanınan ve beğenilen sektör olarak ilk sıralarda yer almaktadır.

Bireysel Yatırımcılar	n=51
Havayolu Taşımacılığı (%24)	
Gıda (%20)	
Otomotiv (%18)	
Telekomünikasyon (%10)	
Sigorta (%10)	
Gayrimenkul (%6)	

Finans Çevresi	n=32
Bankacılık / Finans (%56)	
Gayrimenkul (%9)	
Gıda (%9)	
Telekomünikasyon (%9)	
Havayolu Taşımacılığı (%9)	

Gayrimenkul Hizmet Firmaları	n=30
Gayrimenkul (%33)	
Otomotiv (%27)	
Bankacılık / Finans (%17)	

Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler	n=20
Gayrimenkul (%40)	
Bankacılık / Finans (%30)	
Telekomünikasyon (%15)	

Kamuoyu	n=501
Gıda (%20)	
Gayrimenkul (%19)	
Otomotiv (%18)	
Havayolu Taşımacılığı (%18)	

Kanaat Önderleri	n=21
Bankacılık / Finans (%24)	
Telekomünikasyon (%19)	
Gıda (%14)	
Otomotiv (%14)	
Havayolu Taşımacılığı (%14)	
Gayrimenkul (%10)	

Ofis / AVM Kiracıları	n=30
Gıda (%23)	
Gayrimenkul (%17)	
Havayolu Taşımacılığı (%17)	
Telekomünikasyon (%17)	

Medya Mensupları	n=34
Medya (%24)	
Otomotiv (%24)	
Gayrimenkul (%15)	
Havayolu Taşımacılığı (%15)	

Sektör Çalışanları	n=100
Gayrimenkul (%52)	
Bankacılık / Finans (%13)	
Havayolu Taşımacılığı (%11)	
Otomotiv (%10)	

Sektör Liderleri	n=29
Gayrimenkul (%38)	
Bankacılık / Finans (%35)	
Gıda (%10)	

Sivil Toplum Kuruluşları	n=30
Gayrimenkul (%27)	
Havayolu Taşımacılığı (%23)	
Bankacılık / Finans (%20)	

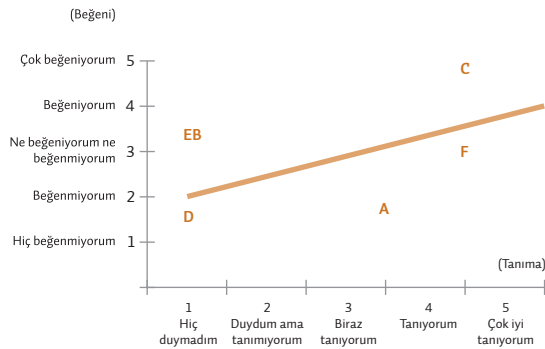
Taşeron Firmalar	n=30
Havayolu Taşımacılığı (%50)	
Gayrimenkul (%17)	
Otomotiv (%10)	
Telekomünikasyon (%10)	

Tedarikçi Firmalar	n=40
Gayrimenkul (%28)	
Havayolu Taşımacılığı (%28)	
Telekomünikasyon (%15)	

Yabancı Yatırımcılar	n=5
Gayrimenkul (2 kişi)	
Havayolu Taşımacılığı (2 kişi)	
Bankacılık / Finans	

## Tanınma ve Beğeni

- Belirlenen sektörler bazında tanınma ve beğeni düzeyleri 5’li ölçekte incelenmiş ve her bir paydaş için aşağıda örneği yer alan haritalar hazırlamıştır.

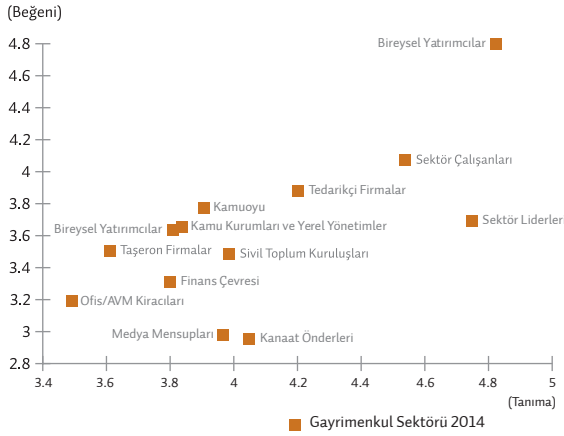


- Gayrimenkul sektörü için, gayrimenkul hizmet firmaları, kamu kurumları ve yerel yönetimler, sektör çalışanları, sivil toplum kuruluşları, tedarikçi firmalar, bireysel yatırımcılar, kamuoyu, taşeron firmalar paydaşlarında tanınma ve beğeni düzeyi olarak yerimizi koruyabiliriz. Medya mensupları, sektör liderleri ve kanaat önderlerinde beğenin arttırılması, ofis/AVM kiracıları, finans çevresi diğer paydaşlarda ise hem tanınmanın hem de beğenin arttırılması önerilmektedir.

- Paydaşlar bazında gayrimenkul sektörünün tanınma ve beğenisine bakıldığında, beğeni düzeyi en yüksek paydaşın gayrimenkul hizmet

firmaları; tanınma düzeyi en yüksek paydaşların ise gayrimenkul hizmet firmaları ve sektör liderleri olduğu görülmektedir. Beğeni düzeyi en düşük paydaşların ise medya mensupları ve kanaat önderleri olduğu görülmektedir.

Tanınma-Beğeni (Paydaşlar Bazında Gayrimenkul Sektörü)



Sorgulanan kurumlarla karşılaştırıldığımızda gayrimenkul sektörünün algısı özetle aşağıdaki gibidir.

#### ALGI YÜKSEK

**Gayrimenkul Hizmet Firmaları**  
**Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler**  
**Sektör Çalışanları**  
**Sivil Toplum Kuruluşları**  
**Tedarikçi Firmalar**  
**Bireysel Yatırımcılar**  
**Kamuoyu**  
**Taşeron Firmalar**

Yerini koru

**Medya Mensupları**  
**Sektör Liderleri**  
**Kanaat Önderleri**

Beğeni artır

**Ofis/AVM Kiracıları**  
**Finans Çevresi**

Tanınma ve beğeni artır

#### ALGI DÜŞÜK

### KRİTERLER BAZINDA SEKTÖR

### ALGISI VE İYİLEŞTİRME ALANLARI

• Bir sektörün genel beğenisi çeşitli itibar kriterlerinden yola çıkarak oluşmaktadır. Bu doğrultuda, çalışma kapsamında belirlenen kriterler bazında gayrimenkul sektörü ve en çok tanınan ve beğenilen sektör (yardımlı) için performans analizi yapılmış, her bir kriterin paydaşlar bazında gayrimenkul sektörü genel beğenisi üzerindeki etkisi tespit edilmiştir.

• Yapılan etki-performans analizleri temel alınarak iyileştirme alanları hesaplanmıştır. Paydaşlar genelinde gayrimenkul sektörü için iyileştirme puanı en yüksek ilk beş kriter tespit edilmiş, bunlar arasında birden fazla paydaşta ortak olanlar aşağıda verilmiştir.



### İtibarlı / Saygın bir sektördür (10)

Bireysel Yatırımcılar, Finans Çevresi, Gayrimenkul Hizmet Firmaları, Kanaat Önderleri, Medya Mensupları, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

### Etik ve şeffaf bir sektördür (7)

Finans Çevresi, Kamuoyu, Kanaat Önderleri, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar

### Yenilikçi bir sektördür (6)

Bireysel Yatırımcılar, Medya Mensupları, Ofis / AVM Kiracıları, Sektör Liderleri, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

### Araştırma-Geliştirmeye yeterli kaynak ayırır (6)

Finans Çevresi, Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler, Ofis / AVM Kiracıları, Sektör Liderleri, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

### Nitelikli insanların çalıştığı bir sektördür (6)

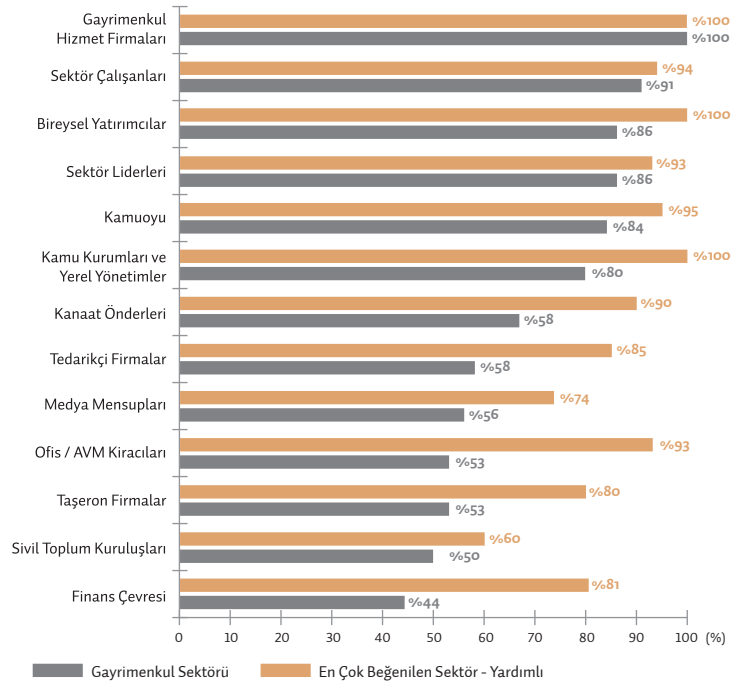
Kamuoyu, Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler, Kanaat Önderleri, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar

## 1.2. İLİŞKİ BAŞARISI

İlişki yönetiminin gitgide önem kazandığı günümüzde paydaşlarla kurulan ilişkideki başarı önemli fayda sağlamaktadır. Bu doğrultuda gayrimenkul sektörünün paydaşları ile kurduğu ilişkinin başarısı incelenmiştir.

İlişki hiyerarşisinde en üst iki basamak olan bağlılık (fikri sorulması halinde olumlu konuşacaklar) ve elçilik (fikri sorulmasa da olumlu konuşacaklar) oranları incelendiğinde, gayrimenkul hizmet firmaları ve sektör çalışanları bağlılık+elçilik oranları en yüksek paydaşlardır.

Olumlu konuşma oranı paydaşlar ortalamasında gayrimenkul sektörü için %70'dir. Hakkımızda olumlu konuşma oranı daha düşük olan paydaşlar ise tedarikçi firmalar, medya mensupları, ofis/ AVM kiracıları, taşeron firmalar, sivil toplum kuruluşlarıdır.



### 1.3. BİLGİ KAYNAKLARI

- Bir bilgi kaynağının etkinliği o bilgi kaynağından gayrimenkul sektörü hakkında ne sıklıkta bilgi aldıkları ve bu kaynaklara ne derece güvendikleri ile alakalıdır.
- Paydaşlar genelinde etkinliği en yüksek ilk beş bilgi kaynağı tespit edilmiş, bunlar arasında birden fazla paydaşta ortak olanlar aşağıda verilmiştir.

#### Genelde arkadaş ve tanıdıklar (12)

Bireysel Yatırımcılar, Finans Çevresi, Kamuoyu, Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler, Kanaat Önderleri, Medya Mensupları, Ofis / AVM Kiracıları, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

#### Gayrimenkul şirketleri ya da sektör kurumlarının web siteleri ve forumlar (10)

Bireysel Yatırımcılar, Finans Çevresi, Kamuoyu, Kanaat Önderleri, Medya Mensupları, Ofis / AVM Kiracıları, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

#### Sektör çalışanları (8)

Bireysel Yatırımcılar, Gayrimenkul Hizmet Firmaları, Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler, Kanaat Önderleri, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar, Tedarikçi Firmalar

#### Sektörün üst düzey yöneticileri (6)

Finans Çevresi, Gayrimenkul Hizmet Firmaları, Sektör Çalışanları, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Tedarikçi Firmalar

#### Ulusal TV / gazete / radyo/ dergiler (6)

Finans Çevresi, Kanaat Önderleri, Medya Mensupları, Ofis / AVM Kiracıları, Sektör Çalışanları, Taşeron Firmalar

#### Yatırım danışmanları (6)

Bireysel Yatırımcılar, Kamu Kurumları ve Yerel Yönetimler, Kamuoyu, Sektör Liderleri, Sivil Toplum Kuruluşları, Taşeron Firmalar

### ERA İTİBAR ENDEKSİ

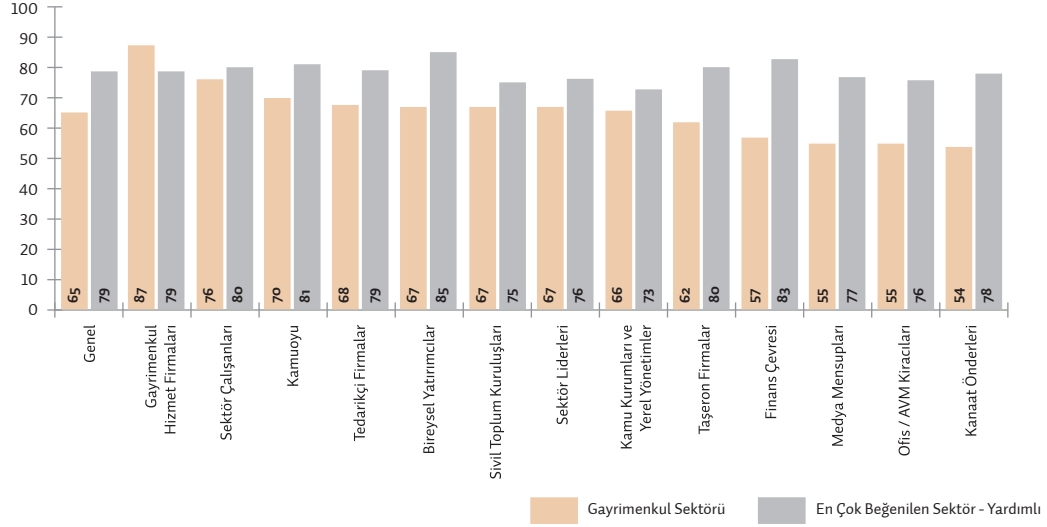
• Her bir paydaş için, o paydaşın gözünde gayrimenkul sektörünün itibarını tek bir rakamla ifade etmek amacıyla bir endeks hesaplanmıştır. Endeks 0 ile 100 arasında değişen bir rakamdır.

• Aşağıdaki grafikte, gayrimenkul sektörünün farklı paydaşlarda ve paydaşlar genelinde itibar endeks değerleri yer almaktadır.

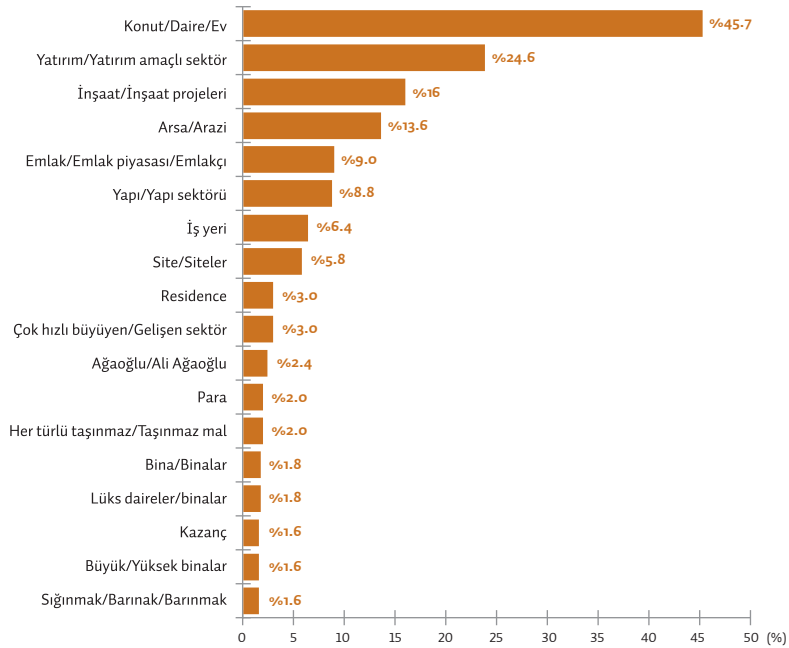
• Gayrimenkul sektörünün paydaşlar genelindeki endeksi 100 üzerinden 65 iken, en çok tanınan ve beğenilen sektörde 79'dur.

• Gayrimenkul sektörü genel itibar endeksinden daha düşük endeks değerine sahip paydaşlar taşeron firmalar, finans çevresi, medya mensupları, ofis/ AVM kiracıları ve kanaat önderleridir. Gayrimenkul hizmet firmaları, sektör çalışanları ve kamuoyu ise genel itibar endeksinin üzerinde endeks notuna sahip paydaşlardır.

### ERA İtibar Endeksi



### Kamuoyu Paydaşları Açısından "Gayrimenkul Sektörü" Denildiğinde Akla Gelenler \*



\* Grafikte öne çıkan yanıtlar verilmiştir.

## ÖNERİLER

Bu araştırma çok paydaşlı bir modele dayanan bir yapıda kurgulanmıştır. Araştırma kapsamında algılamaları ölçülen paydaşlara herhangi bir ağırlık verilmemiş, her paydaşın eşit önemde olduğu varsayılarak yorumlama ve raporlama gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarının iş ve iletişim planlarına dönüştürülmesi öncesinde paydaşların önceliklerine karar verilmeli ve tüm sonuçlar bu önceliklere göre değerlendirilmelidir.

Tanınma ve beğeni düzeyleri incelendiğinde;

- Gayrimenkul sektörünün yeri, gayrimenkul hizmet firmaları, kamu kurumları ve yerel yönetimler, sektör çalışanları, sivil toplum kuruluşları, tedarikçi firmalar, bireysel yatırımcılar, kamuoyu, taşeron firmalar paydaşlarında korunabilir.

- Medya mensupları, sektör liderleri ve kanaat önderlerinde beğenin arttırılması

- Ofis/AVM kiracıları, finans çevresi ve diğer paydaşlarda ise hem tanınmanın hem de beğenin arttırılması önerilmektedir.

**Sözkonusu paydaşlarda tanınma ve beğenin arttırılması gayrimenkul sektörünün itibarını genel olarak yükseltecektir.**

**Paydaşlar genelinde en çok tekrar eden iyileştirme alanlarının belirlenmesi yoluyla toplamda daha etkin iletişim yönetimi yapılabileceği öngörülerek aşağıdaki konuların kurumsal iletişim yönetiminde dikkate alınması önerilmektedir:**

- İtibarlı/ Saygın bir sektördür
- Etik ve şeffaf bir sektördür
- Yenilikçi bir sektördür
- Araştırma-Geliştirmeye yeterli kaynak ayırır
- Nitelikli insanların çalıştığı bir sektördür

Bağlılık ve elçilik düzeyi en yüksek paydaşlar gayrimenkul hizmet firmaları ve sektör çalışanlarıdır.

**Elçi ve etkileyici rolleri nedeniyle bağlılık ve elçilik düzeyi en yüksek olan bu paydaşın gelecek dönem iletişim faaliyetlerine dahil edileceği projelerin geliştirilmesi önerilmektedir.**

**Paydaşlar genelinde ortak etkili bulunan beş iletişim kanalının kullanılması yoluyla optimum iletişim kanalı yönetimi yapılabileceği düşünülmektedir.** Bu kanallar; arkadaş ve tanıdıklar, gayrimenkul şirketleri ya da sektör kurumlarının web siteleri ve forumlar, sektör çalışanları, sektörün üst düzey yöneticileri, ulusal medya ve yatırım danışmanlarıdır. Gayrimenkul sektörünün, tanınma düzeyi düşük paydaşlarla iletişiminde öncelikli olarak bu iletişim kanallarının kullanmasının etkili olacağı düşünülmektedir.