

**T.C.
TARIM VE ORMAN BAKANLIĐI
METEOROLOĐI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ
2019 YILI DEĞERLENDİRME RAPORU**



STRATEĞİ GELİŐTİRME DAİRESİ BAŐKANLIĐI

**Eylül 2020
Ankara**

1. GİRİŞ

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı gereği, Kurumumuz ve hizmetlerimizin, diğer kurum / kuruluşlar, sivil toplum örgütleri ve vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını; en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için neler yapılması gerektiğini ortaya koymak amacıyla hazırlanmış olan Meteoroloji Genel Müdürlüğü (MGM) 2019 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi, 26 Şubat – 3 Temmuz 2020 tarihleri arasında “www.mgm.gov.tr” internet adresi üzerinden gerçekleştirilmiştir.

MGM 2019 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi, memnuniyet düzeyinin sorgulandığı on adet ifade ile Genel Müdürlüğümüz hizmetlerine ilişkin görüş, öneri ve beklentilerin sorgulandığı “Diğer Görüş, Öneri ve Beklentiler” bölümünden oluşmakta olup, söz konusu anket çalışması ekte sunulmaktadır.

Anket değerlendirilmesinde 1-2-3-4-5-7. sırada yer alan ve beşli likert tipi ölçekle hazırlanmış ifadeler için frekans, yüzde ve ağırlıklı ortalama hesaplanmıştır. 8, 9 ve 10. sırada yer alan ve katılımcıların ifadeleri kullanım sıklıklarına veya önem sıralamasına göre değerlendirdikleri ifadeler için ise en çok tercih edilen seçenekler sıralanmıştır.

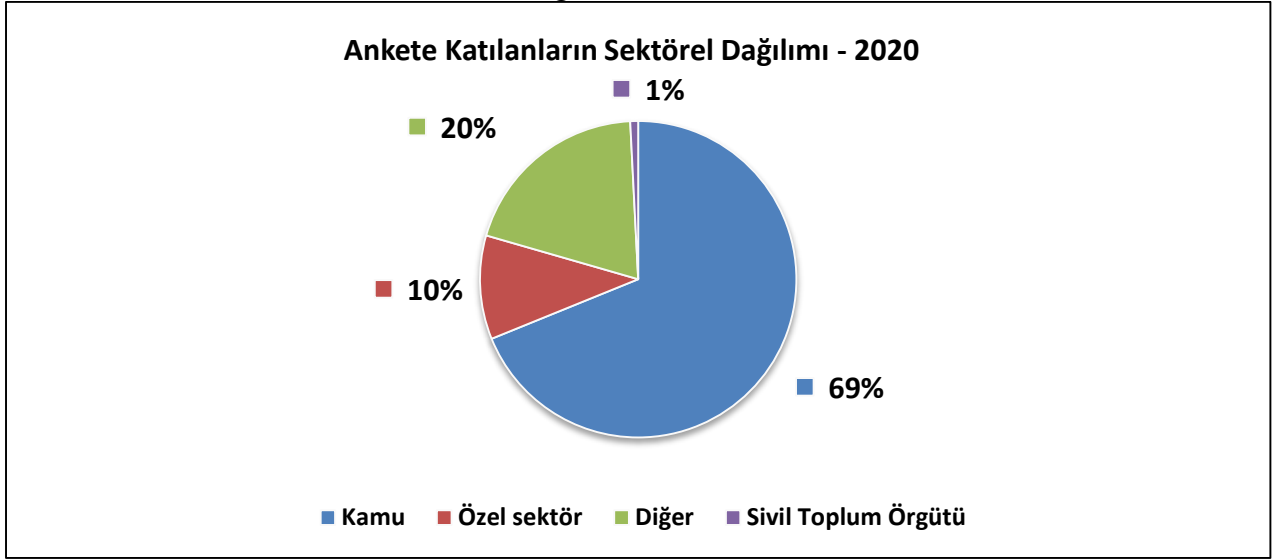
Anket sürecimize iştirak ederek değerli görüş, düşünce ve önerilerini paylaşan tüm katılımcılara teşekkür eder; bu katkıları sürekli iyileştirmeyi prensip edinmiş Kurumumuz faaliyetlerini geliştirmede rehber edineceğimizi bildiririz.

2. BULGULAR VE YORUM

Genel Müdürlüğümüz 2019 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketine 11.561 kurum, kuruluş, sivil toplum örgütü ve vatandaş katılmıştır. Bu durum, 2018 yılında gerçekleştirilen anket ile mukayese edildiğinde yaklaşık 4,5 katı bir katılım sağlandığı görülmektedir. Ankete katılım sayısındaki artış, ülkemizin en güvenilir kurumu olarak gösterilen Genel Müdürlüğümüze ilişkin ilgiyi göstermesi açısından sevindiricidir.

Ankete katılanların sektörel dağılımı aşağıda sunulmaktadır.

Grafik 1: Ankete Katılanların “Sektörel Dağılımı”

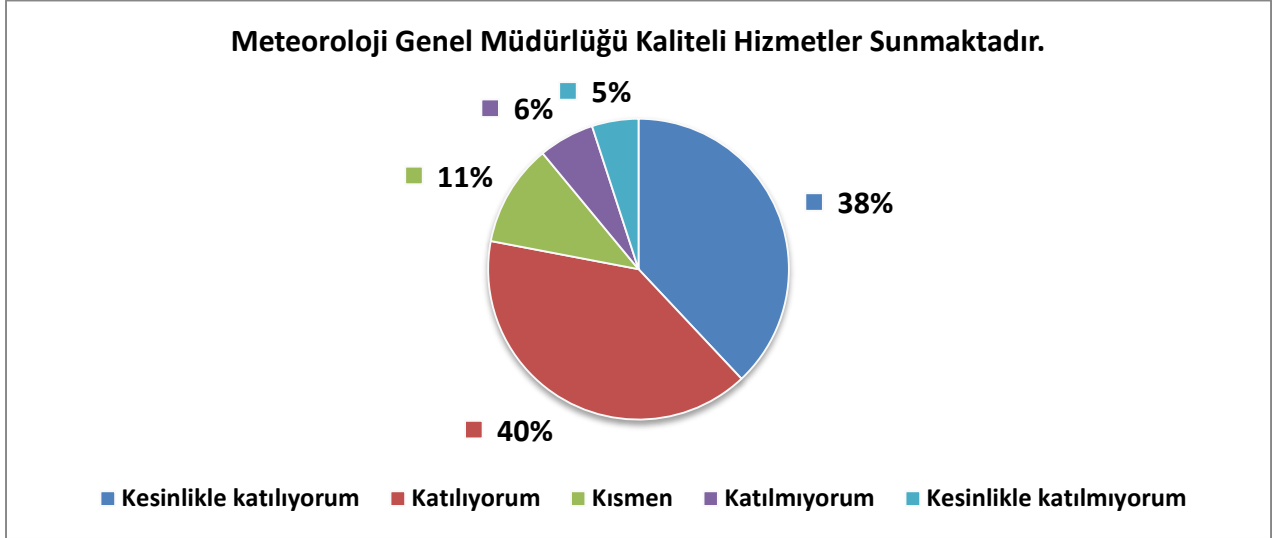


Grafik 1 incelendiğinde; ankete katılanların 2/3’ünden fazlasının kamu sektöründe görev yaptığı görülmektedir. Ankette yer alan ifadeler özelinde katılımcıların memnuniyet durumları aşağıda sunulacaktır.

1. Meteoroloji Genel Müdürlüğü Kaliteli Hizmetler Sunmaktadır.

Katılımcıların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Kaliteli Hizmetler Sunmaktadır.” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 2’de sunulmuştur.

Grafik 2: Ankete Katılanların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Kaliteli Hizmetler Sunmaktadır” İfadesine Yönelik Görüşleri

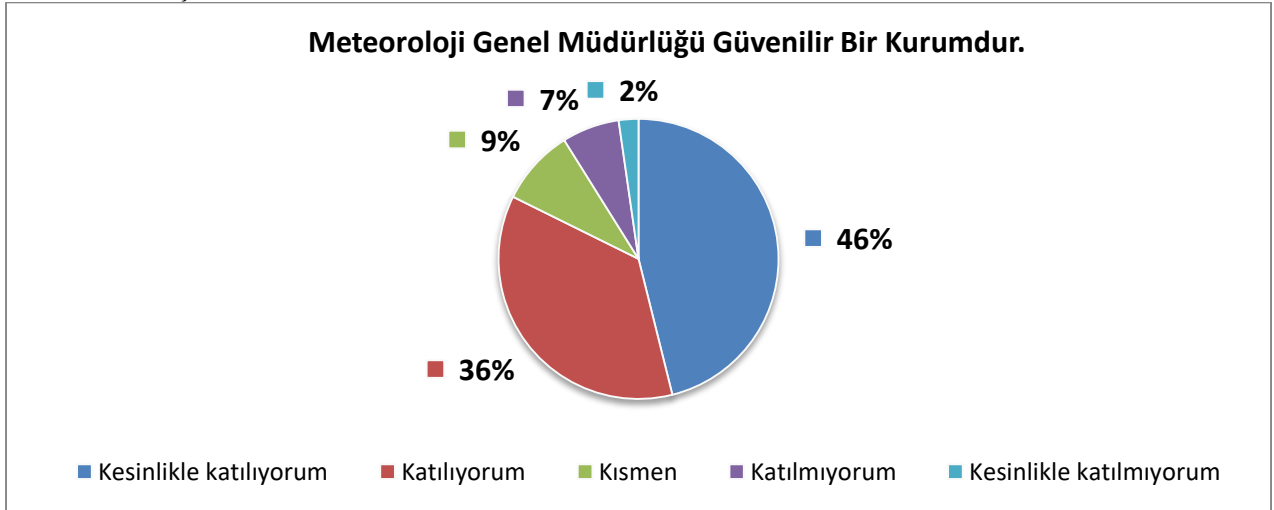


Grafik 2 incelendiğinde; ankete katılan her beş katılımcıdan yaklaşık dördünün, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Kaliteli Hizmetler Sunmaktadır” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmekte olup bu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 80’dir.

2. Meteoroloji Genel Müdürlüğü Güvenilir Bir Kurumdur.

Katılımcıların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Güvenilir Bir Kurumdur” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 3’de sunulmuştur.

Grafik 3: Ankete Katılanların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Güvenilir Bir Kurumdur” İfadesine Yönelik Görüşleri

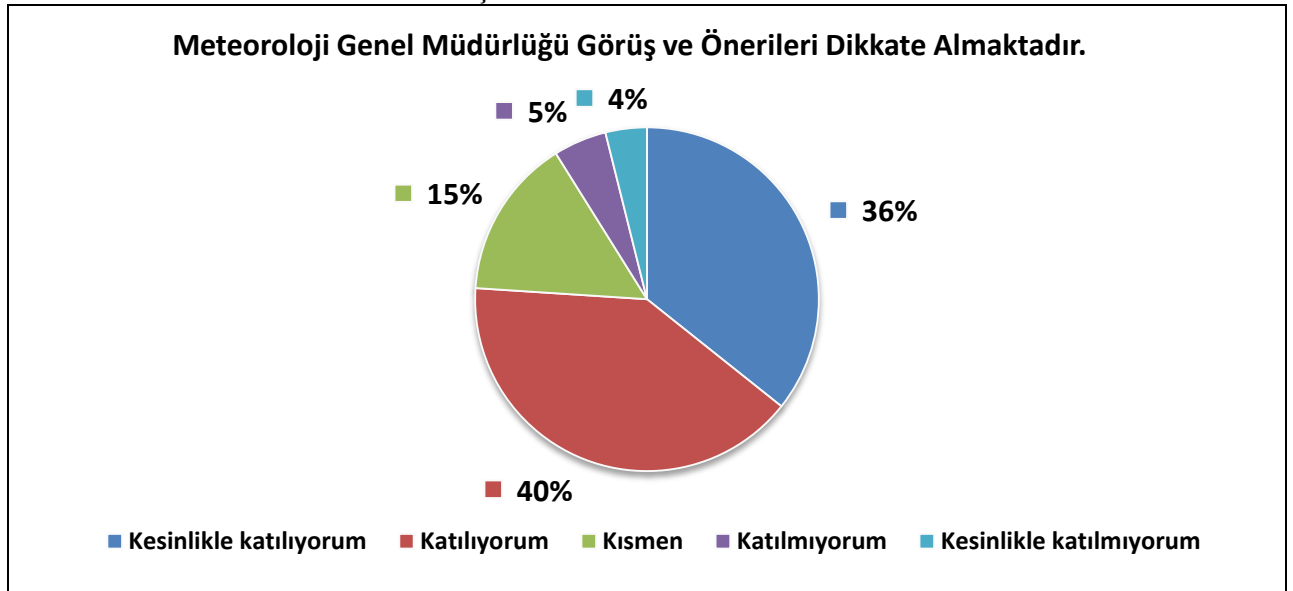


Grafik 3 incelendiğinde; ankete katılan her beş katılımcıdan yaklaşık dördünün, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Güvenilir Bir Kurumdur” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmekte olup bu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 83’dür.

3. Meteoroloji Genel Müdürlüğü Görüş ve Önerileri Dikkate Almaktadır.

Katılımcıların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Görüş ve Önerileri Dikkate Almaktadır” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 4’de sunulmuştur.

Grafik 4: Ankete Katılanların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Görüş ve Önerileri Dikkate Almaktadır” İfadesine Yönelik Görüşleri

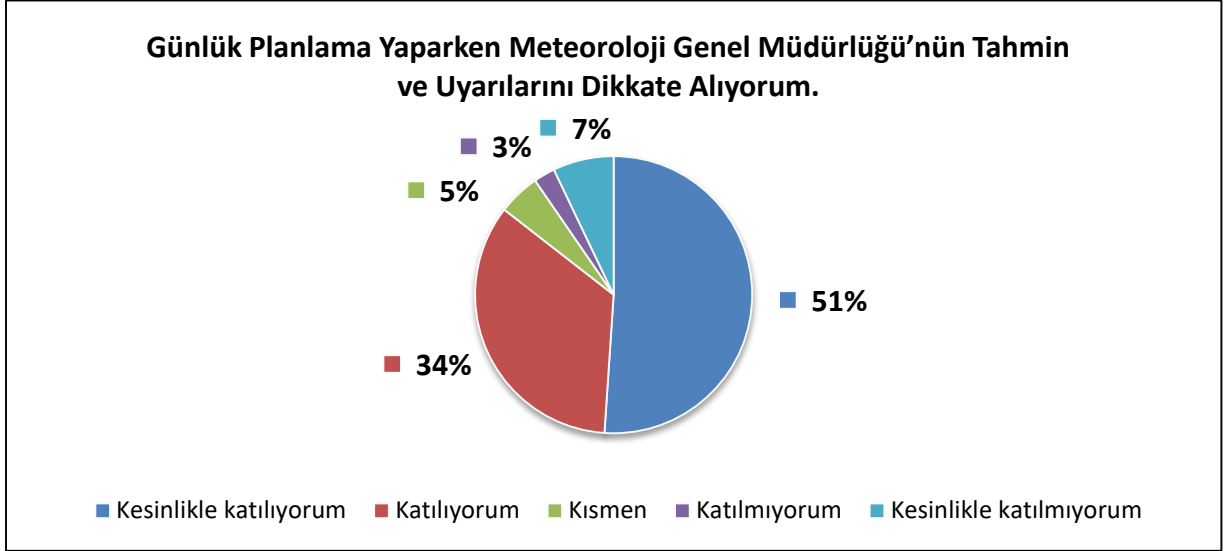


Grafik 4 incelendiğinde; ankete katılanların yaklaşık 3/4’nün, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Görüş ve Önerileri Dikkate Almaktadır” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmekte olup, bu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 80’dir.

4. Günlük Planlama Yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü’nün Tahmin ve Uyarılarını Dikkate Alıyorum.

Katılımcıların, “Günlük Planlama Yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü’nün Tahmin ve Uyarılarını Dikkate Alıyorum” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 5’de sunulmuştur.

Grafik 5: Ankete Katılanların, “Günlük Planlama Yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü’nün Tahmin ve Uyarılarını Dikkate Alıyorum” İfadesine Yönelik Görüşleri

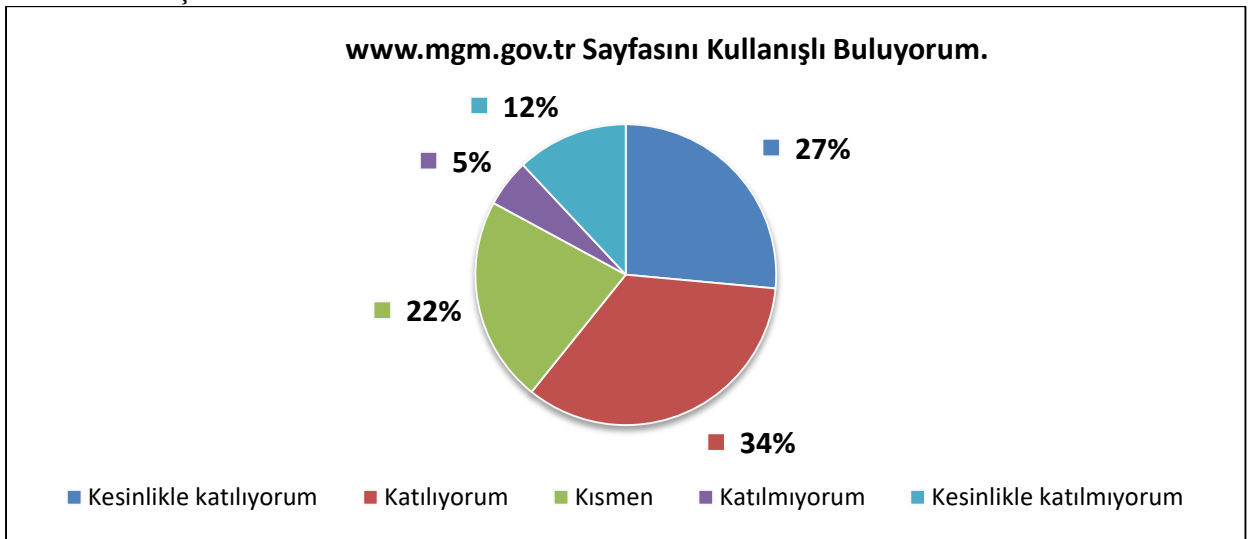


Grafik 5 incelendiğinde; ankete katılanların büyük bir çoğunlukla, “Günlük Planlama Yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü’nün Tahmin ve Uyarılarını Dikkate Alıyorum” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmekte olup bu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 84’dür.

5. “www.mgm.gov.tr” Sayfasını Kullanışlı Buluyorum.

Katılımcıların, “www.mgm.gov.tr Sayfasını Kullanışlı Buluyorum” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 6’da sunulmuştur.

Grafik 6: Ankete Katılanların, “www.mgm.gov.tr Sayfasını Kullanışlı Buluyorum” İfadesine Yönelik Görüşleri

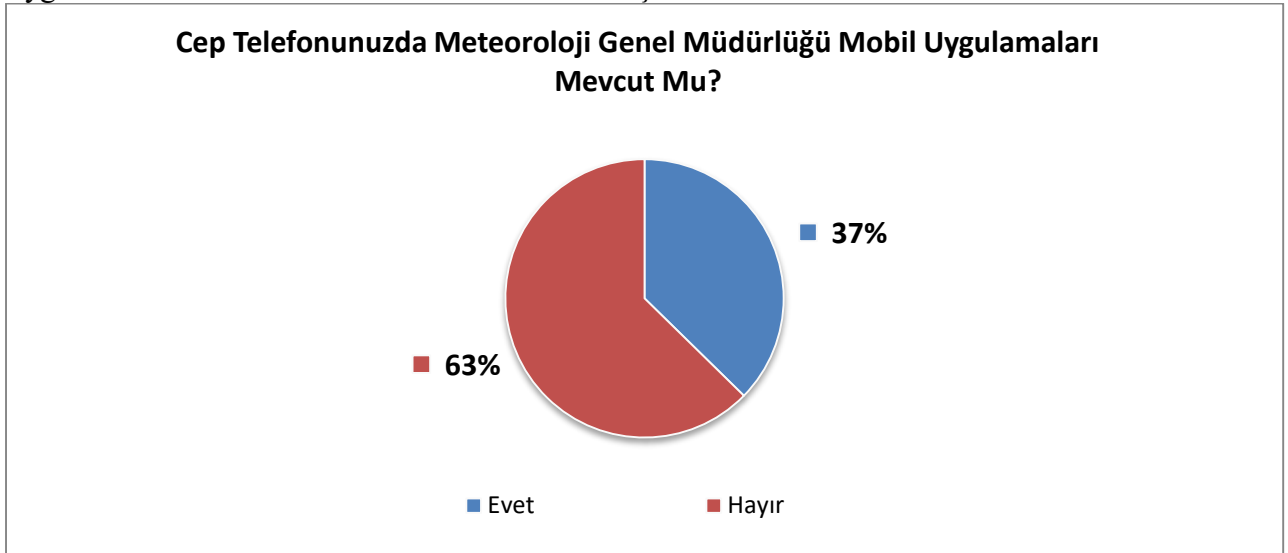


Grafik 6 incelendiğinde; ankete katılan her üç katılımcıdan yaklaşık ikisinin, “www.mgm.gov.tr Sayfasını Kullanışlı Buluyorum” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Kurumsal internet sayfamızı kullanışlı bulma hususunda her beş katılımcıdan yaklaşık birisinin ise çekimser olması ise dikkat çekicidir. Söz konusu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 72’dir.

6. Cep telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü Mobil Uygulaması Mevcut Mu?

Katılımcıların, “Cep telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü Mobil Uygulaması Mevcut Mu” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 7’de sunulmuştur.

Grafik 7: Ankete Katılanların, “Cep Telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü Mobil Uygulaması Mevcut Mu” İfadesine Yönelik Görüşleri

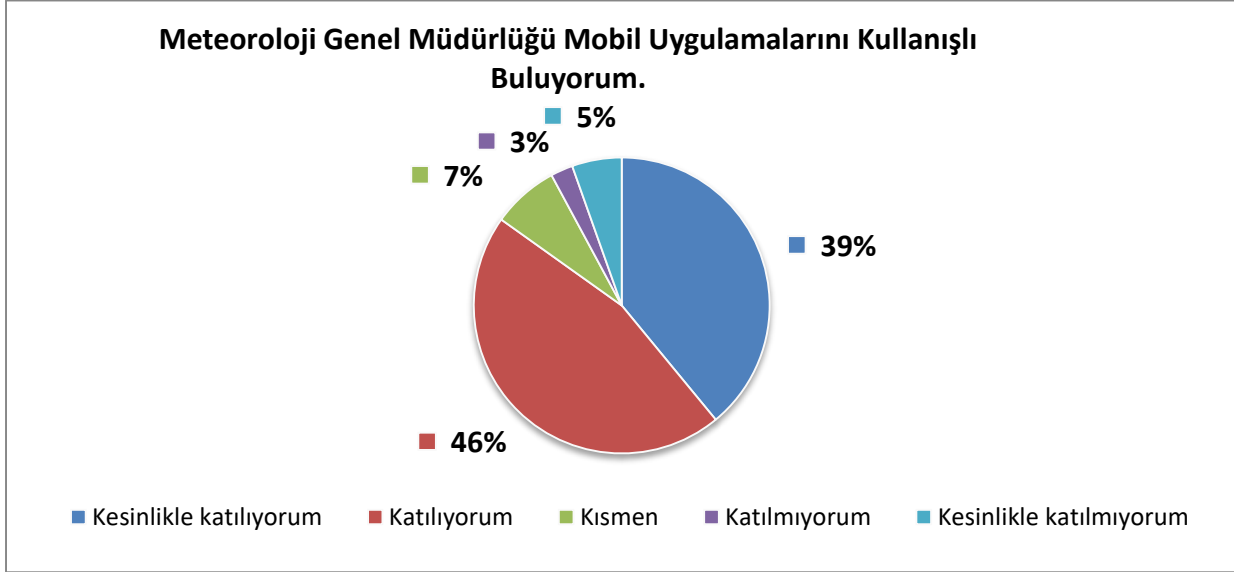


Grafik 7 incelendiğinde; ankete katılan her üç katılımcıdan yaklaşık ikisinin cep telefonunda Genel Müdürlüğümüz mobil uygulamasının yüklü olmadığı görülmektedir.

7. Meteoroloji Genel Müdürlüğünün Mobil Uygulamalarını Kullanışlı Buluyorum.

Grafik 7’de detayları yer alan, “Cep Telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü Mobil Uygulaması Mevcut Mu” ifadesi için “evet” cevabı veren katılımcıların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü’nün Mobil Uygulamalarını Kullanışlı Buluyorum” ifadesi için görüşlerinin dağılımı Grafik 8’de sunulmuştur.

Grafik 8: Ankete Katılanların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğünün Mobil Uygulamalarını Kullanışlı Buluyorum” İfadesine Yönelik Görüşleri



Grafik 8 incelendiğinde; cep telefonunda Genel Müdürlüğümüz mobil uygulamasını kullandığını bildirenlerin çoğunlukla mevcut uygulamayı kullanışlı buldukları görülmektedir. Bu ifade için ağırlıklı ortalama yöntemiyle hesaplanan memnuniyet oranı % 82’dir.

8. Hava Durumu Bilgilerine Ulaştığımız Aşağıda Belirtilen Kaynakları Kullanım Sıklığınıza Göre Puanlayınız.

Ankete katılanların “Hava Durumu Bilgilerine Ulaştığımız Aşağıda Belirtilen Kaynakları Kullanım Sıklığınıza Göre Puanlayınız” ifadesine verdikleri yanıtlara göre en çok kullanılan kaynaklar aşağıda sıralanmıştır. *(Bu ifade için “her zaman” ve “genellikle” yanıtlarını verenler ile ankete katılanların yönelimleri belirlenmeye çalışılmıştır.)*

1. Görsel ve Yazılı Basın (Tv, Gazete, Radyo vb.) (% 55)
2. Meteoroloji Genel Müdürlüğü İnternet Sitesi (% 53)
3. Diğer Yurt İçi İnternet Uygulamaları (% 45)
4. Meteoroloji Genel Müdürlüğü Mobil Uygulamaları (% 36)
5. Diğer Meteorolojik Uygulamalar (Android, IOS Vb.) (% 35)
6. Yurt Dışı Kaynaklı İnternet Siteleri (% 35)

9. Meteoroloji Genel Müdürlüğü Dışında Hava Durumunu ve / veya Tahminleri Takip Ettiğiniz Site veya Uygulamayı Tercih Etme Nedeninizi Lütfen Belirtiniz.

Ankete katılanların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü Dışında Hava Durumunu ve / veya Tahminleri Takip Ettiğiniz Site veya Uygulamayı Tercih Etme Nedeninizi Lütfen Belirtiniz” ifadesine verdikleri yanıtlara göre diğer kaynakların en çok tercih edilme sebepleri (ilk beş seçenek) aşağıda sıralanmıştır.

Tercih Sebepleri

1. Cihazın Fabrika Ayarlarında Uygulama Mevcut (% 19,52)
2. Tüm İlçelerin Saatlik Tahminleri Veriliyor (% 16,41)
3. Tahminleri Daha Tutarlı (% 12,11)
4. Erişim ve Kullanım Kolaylığı Daha İyi (% 9,35)
5. Tahmin Süresi Daha Uzun (% 6,14)

10. Meteoroloji Genel Müdürlüğü İnternet Sayfasında (www.mgm.gov.tr) Yayımlanan Aşağıdaki Uygulamaları Önem Sırasına Göre Sıralayınız.

Ankete katılanların “Meteoroloji Genel Müdürlüğü İnternet Sayfasında (www.mgm.gov.tr) Yayımlanan Aşağıdaki Uygulamaları Önem Sırasına Göre Sıralayınız” ifadesine verdikleri yanıtlara göre en önemli gördükleri beş uygulama aşağıda sıralanmıştır.

Tercih Sebepleri

1. İl ve İlçe Merkezi Tahmini (% 96)
2. Meteouyarı (% 94)
3. Güncel Meteorolojik Ölçüm ve Gözlem Bilgilerinin Sunumu (% 93)
4. Karayolları Hava Tahmin Sistemi (% 87)
5. Resmi İstatistikler - İl ve İlçelerimize Ait İstatistikî Veriler (% 87)

3. DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Genel Müdürlüğümüz 2019 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketine 11.561 kurum, kuruluş, sivil toplum örgütü, vatandaş katılmış olup, bu durum 2018 yılı ile mukayese edildiğinde yaklaşık 4,5 katı bir katılım sağlandığı görülmektedir. Ankete katılım sayısındaki artış, ülkemizin en güvenilir kurumu olarak gösterilen Genel Müdürlüğümüze ilişkin ilgiyi göstermesi açısından sevindiricidir.

Genel Müdürlüğümüz 2019 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketine ait memnuniyet oranı % 80'dir. Memnuniyet oranlarının yıllara bağlı değişimi aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

YILLAR	MEMNUNİYET ORANI (%)
2015	80
2016	79
2017	77
2018	81
2019	80

Katılım sayısındaki ciddi orandaki artışa rağmen, memnuniyet düzeyinin geçmiş yıllar ile uyumluluk göstermesinin önemli olduğu mülâhaza edilmektedir.

Anket ifadelerine yönelik görüşler değerlendirildiğinde, katılımcıların çoğunlukla;

- Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün kaliteli hizmetler sunduğu,
- Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün güvenilir bir kurum olduğu,
- Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün kendisine iletilen görüş ve önerileri dikkate aldığı,
- Günlük planlamalarını yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün tahmin ve uyarılarını dikkate aldığı,

hususlarında olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir.



Ankete katılanların, "Cep telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü mobil uygulaması mevcut mu" ifadesi için % 37 oranında evet cevabı verdikleri görülmektedir. Bu durum, mobil uygulamanın bilinirliğinin artırılması gerektiğini göstermektedir. Telefonunda mobil uygulama kullananlar ise çoğunlukla söz konusu uygulamadan memnun olduklarını bildirmişlerdir.

Ankete katılanların; “Hava durumu bilgilerine ulaştığınız aşağıda belirtilen kaynakları kullanım sıklığınıza göre puanlayınız” ifadesi için verdikleri yanıtlarda; görsel ve yazılı basın ile Meteoroloji Genel Müdürlüğü internet sitesinin en yaygın kullanılan kaynaklar olduğu görülmüştür.

Ankete katılanların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü dışında hava durumunu ve / veya tahminleri takip ettiğiniz site veya uygulamayı tercih etme nedeninizi lütfen belirtiniz” ifadesi için en fazla, “cihazın fabrika ayarlarında uygulama mevcut” bildiriminde buldukları anlaşılmaktadır.

Yine ankete katılanların, “Meteoroloji Genel Müdürlüğü internet sayfasında (www.mgm.gov.tr) yayımlanan aşağıdaki uygulamaları önem sırasına göre sıralayınız” ifadesinde tercih sebebi olarak, il ve ilçe merkezi tahminleri, MeteoUyarı ile güncel meteorolojik ölçüm ve gözlem bilgilerinin sunumunu bildirdikleri görülmektedir.

Anketin son bölümünü oluşturan “Meteoroloji Genel Müdürlüğü için görüş, öneri ve beklentileriniz nelerdir” ifadesine istinaden gelen tüm görüş, öneri ve beklentiler, Kurum üst yönetimi ile görev, yetki ve sorumlulukları doğrultusunda tüm birimlerle paylaşılmıştır.

	METEOROLOJİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	MEMNUNİYET ANKETİ 2019	
---	--	-----------------------------------	---

Sayın Yetkili;

Müşteri Memnuniyeti Anketi, kalite standartları gereği, Meteoroloji Genel Müdürlüğü tarafından kurumumuz ve hizmetlerimizin, sizler tarafından nasıl algılandığını ve en iyi hizmet kalitesini sunabilmek için neler yapılması gerektiğini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

Sorulara olması gereken (ideal) durumu değil, mevcut durumu en iyi yansıtan cevabı vermeniz anket sonuçlarının güvenilirliğini etkileyecek olması açısından önemlidir. Katıldığınız ankette size ait herhangi bir şahsi bilgi tutulmayacak; verilen cevaplar üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.

Katıldığınız için teşekkür ederiz.

Kurumunuz Kamu Özel Sektör Sivil Toplum Örgütü Diğer

Kurum/Firma Adı

İlgili Kişi

Mesleğiniz

Telefon **e-posta**

		Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
1	Meteoroloji Genel Müdürlüğü kaliteli hizmetler sunmaktadır.					
2	Meteoroloji Genel Müdürlüğü güvenilir bir kurumdur.					
3	Meteoroloji Genel Müdürlüğü görüş ve önerileri dikkate almaktadır.					
4	Günlük planlama yaparken Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün tahmin ve uyarılarını dikkate alıyorum.					
5	“ www.mgm.gov.tr ” sayfasını kullanışlı buluyorum.					

6 - Cep telefonunuzda Meteoroloji Genel Müdürlüğü mobil uygulamaları mevcut mu?

- Evet Hayır

NOT: 6 .nci soruya “Evet” cevabı verdiyseniz lütfen 7. soruyu cevaplandırınız.

7 - Meteoroloji Genel Müdürlüğü mobil uygulamalarını kullanışlı buluyorum.

- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum Kısmen katılıyorum
 Katılıyorum Kesinlikle katılıyorum

8- Hava durumu bilgilerine ulaştığınız aşağıda belirtilen kaynakları kullanım sıklığınıza göre puanlayınız.
(1:Çok az, 2:Az, 3:Zaman zaman, 4:Genellikle, 5:Her zaman)

8.1	Meteoroloji Genel Müdürlüğü internet sitesi (www.mgm.gov.tr)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.2	Meteoroloji Genel Müdürlüğü mobil uygulamaları (Android, IOS vb.)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.3	Diğer mobil meteorolojik uygulamalar (Android, IOS vb.)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.4	Yurtdışı kaynaklı internet siteleri	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.5	Görsel ve yazılı basın (TV, Gazete, Radyo, vb.)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.6	Diğer yurtiçi internet uygulamaları	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

9 – Meteoroloji Genel Müdürlüğü dışında hava durumunu ve/veya tahminleri takip ettiğiniz site veya uygulamayı tercih etme nedeninizi lütfen belirtiniz (Bu bölümde, birden çok seçenek tercih edilebilir).

- Tüm ilçelerin saatlik tahminleri veriliyor
 Erişim ve kullanım kolaylığı daha iyi
 Tahmin çeşitliliği daha fazla
 Tahmin süresi daha uzun
 Tahminleri daha anlaşılır
 Tahminleri daha tutarlı
 İndirme sayısına göre uygulamayı tercih ediyorum.
 Cihazın fabrika ayarlarında uygulamalarında mevcut
 Sitedeki grafikler ve haritalar daha anlaşılır ve açıklayıcı

10 - Meteoroloji Genel Müdürlüğü internet sayfasında “www.mgm.gov.tr” yayımlanan aşağıdaki uygulamaları önemine göre puanlayınız.

(5:Çok önemli, 4:Önemli, 3:Az önemli, 2:Önemsiz, 1:Fikrim yok)

10.1	Güncel meteorolojik ölçüm ve gözlem bilgilerinin sunumu	1 2 3 4 5
10.2	İl ve ilçe Merkezleri Tahmini	1 2 3 4 5
10.3	MeteoUyarı	1 2 3 4 5
10.4	Karayolları Hava Tahmin Sistemi	1 2 3 4 5
10.5	Denizyolu Tahmin Sistemi	1 2 3 4 5
10.6	Zirai Don Uyarı Sistemi	1 2 3 4 5
10.7	Radar ve Uydu Görüntüleri	1 2 3 4 5
10.8	Kalibrasyon merkezi (gözlem sistemleri bileşenlerinin kalibrasyonu)	1 2 3 4 5
10.9	Mobil Meteorolojik Uygulamalar (ANDROID, IOS)	1 2 3 4 5
10.10	MEVBİS – Meteorolojik Veri-Bilgi Satış ve Sunum Sistemi	1 2 3 4 5
10.11	Resmi İstatistikler (İl ve İlçelerimize Ait İstatistiki Veriler)	1 2 3 4 5
10.12	Yıldırım Tespit ve Takip Sistemi	1 2 3 4 5
10.13	Araştırma faaliyetleri (Zirai faaliyetler/iklim analizler raporları vb.)	1 2 3 4 5
10.14	Meteorolojinin Sesi Radyosu ve Meteoroloji Web TV.	1 2 3 4 5
10.15	e-Kütüphane	1 2 3 4 5

Meteoroloji Genel Müdürlüğü için görüş, öneri ve beklentileriniz nelerdir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Teşekkür ederiz.