

DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇ RAPORU - 2012

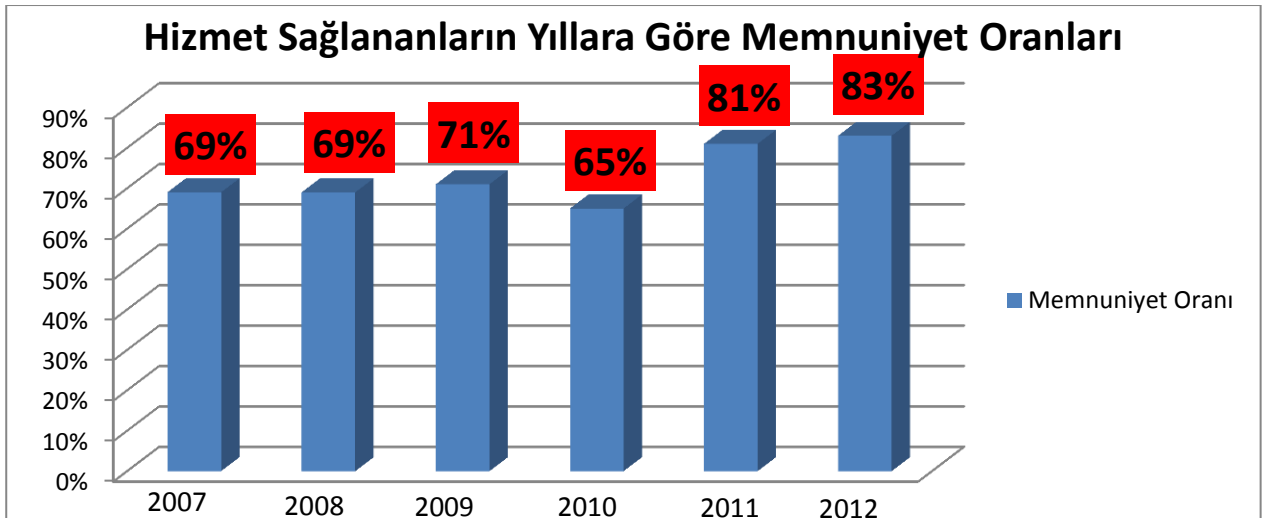
“Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Müşteri Memnuniyeti Anketi”, kalite standartları gereği, kurumumuz ve hizmetlerinin, hizmet sunumu gerçekleştirdiğimiz vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını, hizmet kalitesinin artırılması için neler yapılması gerektiğini ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır.

DSİ Genel Müdürlüğü Müşteri Memnuniyeti Anketi; beşli likert tipi ölçekte hazırlanmış, 12 memnuniyet ifadesinden oluşmaktadır. Bunun dışında anılan ankette katılımcıların;

- Kurum ya da şahıs adları
- Faaliyet alanları(Sulama Kooperatifi, Belediye, Köy Tüzel Kişiliği vb.)
- Talep ve şikâyetlerini iletim yönetimi(dilekçe, telefon, e- posta vb.)
- Hizmet aldığı birim (Genel Müdürlük / Bölge Müdürlüğü) ile kurumumuzdan beklentilerini ifade edebilecekleri açık uçlu bir soru bulunmaktadır.

Sorulara katılımcılar tarafından verilen cevaplar Yönetim Bilgi Destek Sistemi Yazılımı / Anket Modülü ortamında analiz edilmiştir. 2012 yılı DSİ Genel Müdürlüğü Müşteri Memnuniyeti Anketine katılım sayısı **667** olup; memnuniyet oranı **% 83**'dür. Yıllara bağlı olarak Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçlarındaki değişim Grafik-1'de yer almaktadır.

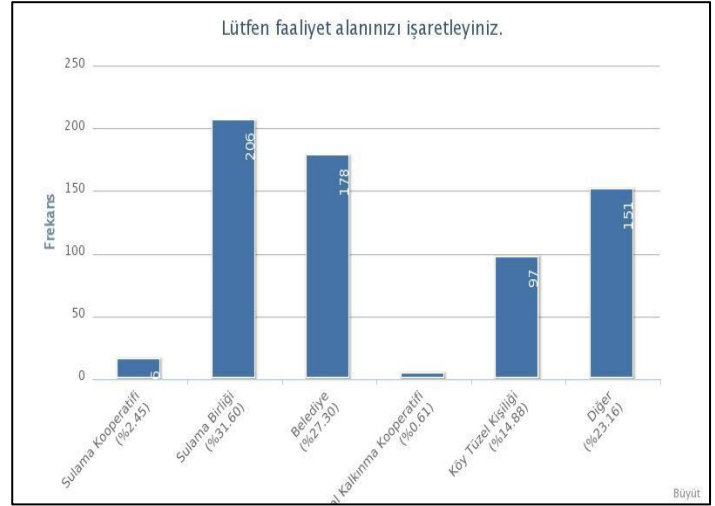
Grafik-1. DSİ Genel Müdürlüğü Müşteri Memnuniyet Oranlarının Yıllara Bağlı Değişimi (2007-2012)



Grafik-1’de görüldüğü üzere 2012 yılında, müşteri memnuniyeti için son altı yılda elde edilen en yüksek orana ulaşılmıştır. Bu durum, hizmet sağladığımız kişilerinin memnuniyetin giderek arttığını göstermesi açısından sevindiricidir.

Tablo-1’de katılımcıların, faaliyet alanlarına göre dağılımları yer almaktadır.

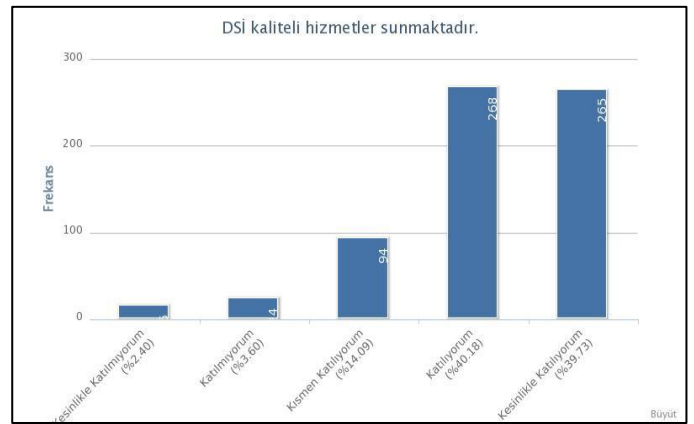
Lütfen faaliyet alanınızı işaretleyiniz.		
Seçenek	Frekans	Oran
Sulama Kooperatifi	16	%2.45
Sulama Birliği	206	%31.60
Belediye	178	%27.30
Tarımsal Kalkınma Kooperatifi	4	%0.61
Köy Tüzel Kişiliği	97	%14.88
Diğer	151	%23.16
Toplam	652 Kişi	cevapladı



Görüldüğü üzere, ankete katılımımda “Sulama Birliği” % 31.60 ile birinci sırada yer almakta olup, “Belediye” % 27.30 ile onu takip etmektedir.

Tablo-2’de katılımcıların, “DSİ, kaliteli hizmetler sunmaktadır” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

DSİ kaliteli hizmetler sunmaktadır.		
Seçenek	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	16	%2.40
Katılmıyorum	24	%3.60
Kısmen Katılıyorum	94	%14.09
Katılıyorum	268	%40.18
Kesinlikle Katılıyorum	265	%39.73
Toplam (4.11)	667	%82.25

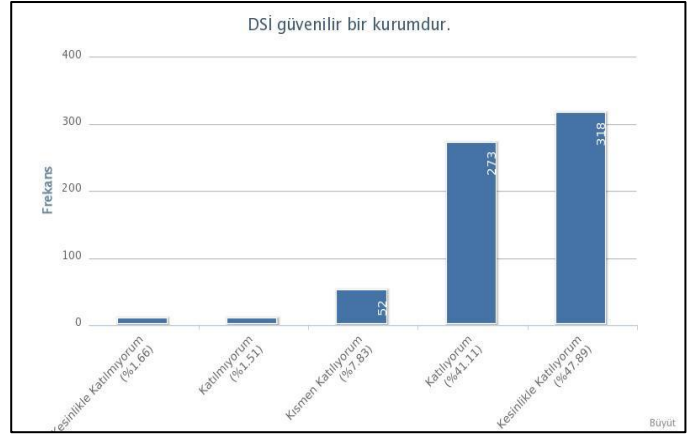


Görüldüğü üzere katılımcıların % 80’i, “DSİ, kaliteli hizmetler sunmaktadır” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmışlardır. Ancak her beş katılımcıdan

birisinin, ilgili ifadeye “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde katılmış olması, bu konunun iyileştirmeye açık alanlardan biri olduğunu göstermektedir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 81)**

Tablo-3’de katılımcıların, “DSİ, güvenilir bir kurumdur” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

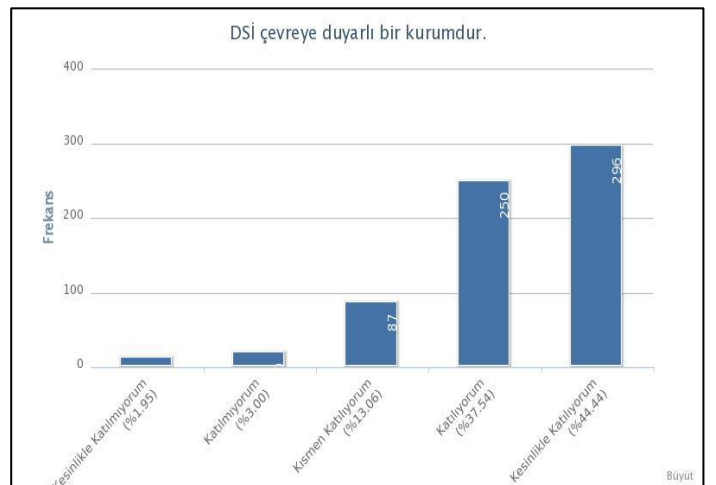
DSİ, güvenilir bir kurumdur.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	11	%1.66
<u>Katılmıyorum</u>	10	%1.51
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	52	%7.83
<u>Katılıyorum</u>	273	%41.11
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	318	%47.89
Toplam (4.32)	664	%86.42



Görüldüğü üzere katılımcıların % 89’u, “DSİ güvenilir bir kurumdur” ifadesine “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmışlardır. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 84)**

Tablo-4’de, katılımcıların, “DSİ çevreye duyarlı bir kurumdur” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

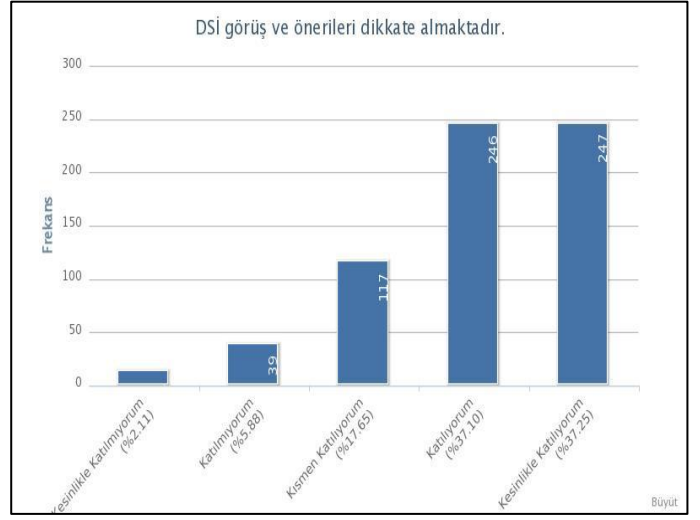
DSİ çevreye duyarlı bir kurumdur.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	13	%1.95
<u>Katılmıyorum</u>	20	%3.00
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	87	%13.06
<u>Katılıyorum</u>	250	%37.54
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	296	%44.44
Toplam (4.20)	666	%83.90



Görüldüğü üzere katılımcıların % 82'si, DSİ'nin çevreye duyarlı bir kurum olduğu yönünde hem fikirdir. Ancak her beş katılımcıdan birisinin bu ifade için “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde görüş bildirdiği görülmektedir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 83)**

Tablo-5’de katılımcıların, “DSİ, görüş ve önerileri dikkate almaktadır” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

DSİ görüş ve önerileri dikkate almaktadır.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	14	%2.11
<u>Katılmıyorum</u>	39	%5.88
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	117	%17.65
<u>Katılıyorum</u>	246	%37.10
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	247	%37.25
Toplam (4.02)	663	%80.30



Görüldüğü üzere katılanların % 74’ü bu ifade için “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirmişlerdir. Bir başka deyişle katılımcıların yaklaşık $\frac{3}{4}$ ’ü, DSİ’nin, kendilerine iletilen görüş ve önerileri dikkate aldığını düşünmektedir. Ancak yine katılımcılardan $\frac{1}{4}$ ’i aynı görüşe “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde katılmaktadır. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 79)**

Tablo-6’da katılımcıların, “DSİ'nin baraj, gölet, taşkın, sondaj vb. tesisleri iyileştirme ve geliştirme yaklaşımı olumludur” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

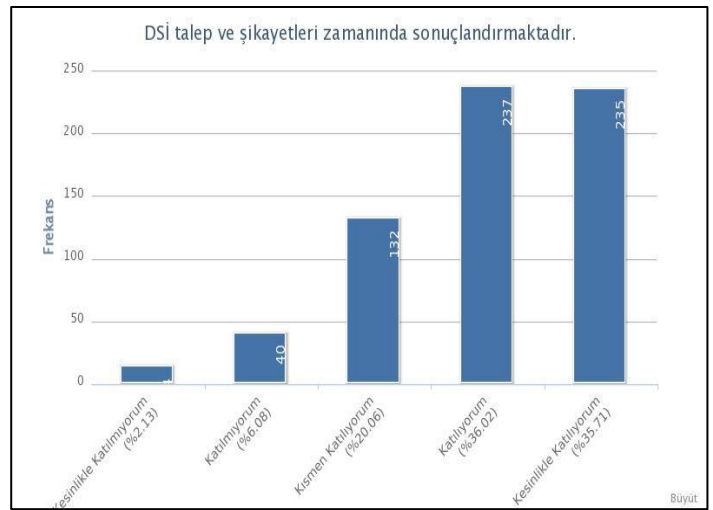
DSİ'nin baraj, gölet, taşkın, sondaj v.b tesisleri iyileştirme ve geliştirme yaklaşımı olumludur.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	9	%1.37
<u>Katılmıyorum</u>	28	%4.25
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	96	%14.57
<u>Katılıyorum</u>	251	%38.09
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	275	%41.73
Toplam (4.15)	659	%82.91



Görüldüğü üzere katılımcıların % 80'i bu görüş için, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş bildirmiştir. Ancak yine her beş katılımcıdan birisinin aynı ifade için “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde görüş bildirmesi bu durumun iyileştirmeye açık alanlardan biri olduğunu göstermektedir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 80)**

Tablo-7’de katılımcıların, “DSİ talep ve şikâyetleri zamanında sonuçlandırmaktadır” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

DSİ talep ve şikâyetleri zamanında sonuçlandırmaktadır.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	14	%2.13
<u>Katılmıyorum</u>	40	%6.08
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	132	%20.06
<u>Katılıyorum</u>	237	%36.02
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	235	%35.71
Toplam (3.97)	658	%79.42

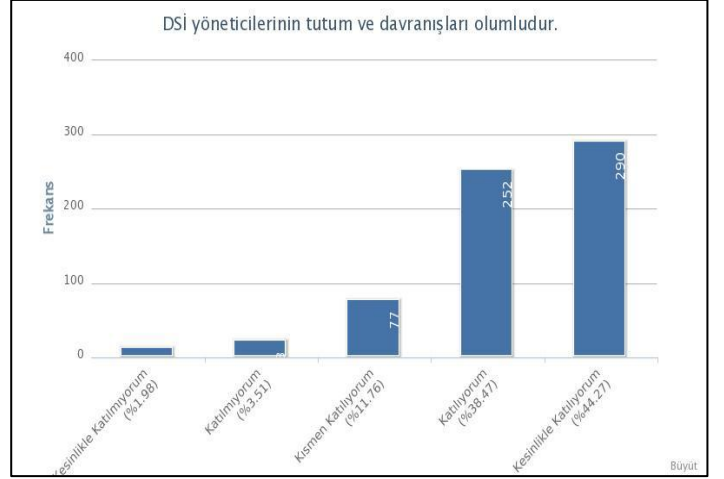


Görüldüğü üzere katılımcıların % 72’si, “DSİ’nin, kendisine iletilen talep ve şikâyetleri zamanında sonuçlandığı görüşüne “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadır. Ancak katılımcıların % 28’inin bu konuya “kısmen katılıyorum” ve daha alt

düzye katılması, konunun iyileştirmeye açık alanlardan biri olduğunu göstermektedir. (2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 78)

Tablo-8’de katılımcıların, “DSİ yöneticilerinin tutum ve davranışları olumludur” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

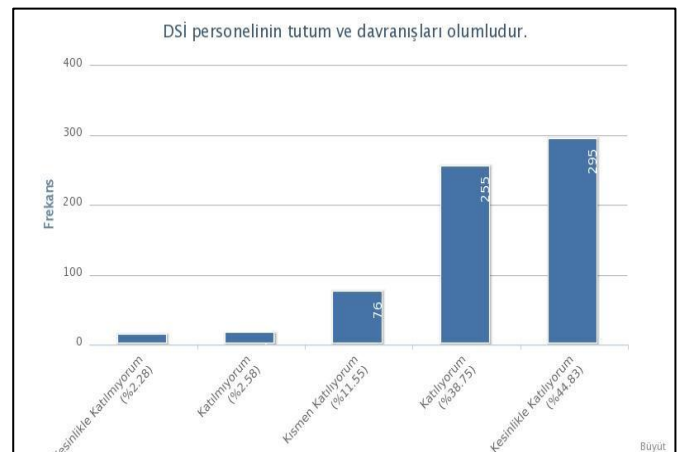
DSİ yöneticilerinin tutum ve davranışları olumludur.		
Seçenek	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	13	%1.98
Katılmıyorum	23	%3.51
Kısmen Katılıyorum	77	%11.76
Katılıyorum	252	%38.47
Kesinlikle Katılıyorum	290	%44.27
Toplam (4.20)	655	%83.91



Görüldüğü üzere katılımcıların % 83’ü bu ifadeye “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadırlar. Ancak yaklaşık her beş katılımcıdan birisinin bu görüşe “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde katılması bu konunun iyileştirmeye açık alanlardan biri olduğu şeklinde açıklanabilir. (2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 83)

Tablo-9’da katılımcıların, “DSİ personelinin tutum ve davranışları olumludur” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

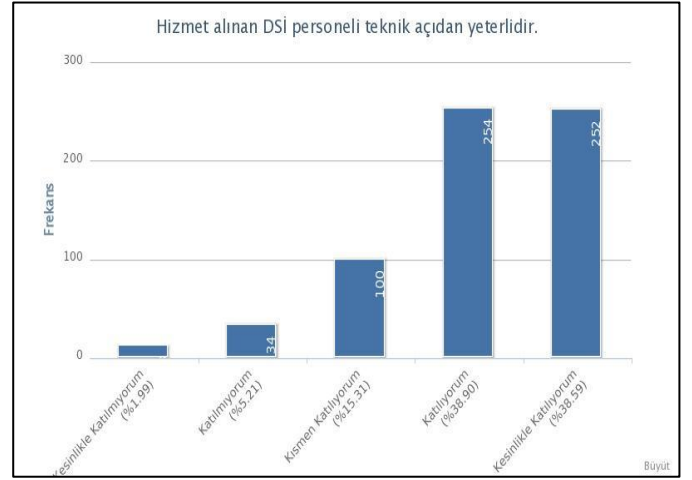
DSİ personelinin tutum ve davranışları olumludur.		
Seçenek	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	15	%2.28
Katılmıyorum	17	%2.58
Kısmen Katılıyorum	76	%11.55
Katılıyorum	255	%38.75
Kesinlikle Katılıyorum	295	%44.83
Toplam (4.21)	658	%84.26



Görüldüğü üzere % 84'ü bu ifadeye “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadırlar. 2011 yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi Raporları doğrultusunda ilgili ifade için olumlu görüş bildirenler bazında (“kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum”) % 10 oranında bir iyileşmenin varlığı dikkat çekicidir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 83)**

Tablo-10’da katılımcıların, “Hizmet alınan DSİ personeli teknik açıdan yeterlidir” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

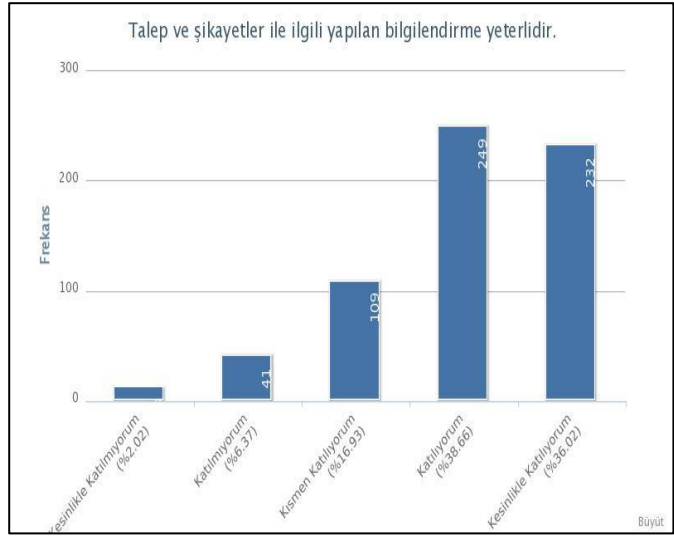
Hizmet alınan DSİ personeli teknik açıdan yeterlidir.		
Seçenek	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	13	%1.99
Katılmıyorum	34	%5.21
Kısmen Katılıyorum	100	%15.31
Katılıyorum	254	%38.90
Kesinlikle Katılıyorum	252	%38.59
Toplam (4.07)	653	%81.38



Görüldüğü üzere % 77’si bu ifadeye “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadır. Ancak, ankete katılan her dört katılımcıdan birinin bu ifadeye “kısmen katılıyorum” ve daha alt düzeyde katıldığı görülmektedir. Yapılacak hizmet içi eğitim ihtiyacı tespit çalışması ve müteakip olarak düzenlenecek eğitimlerle mevcut eksiklerinin giderilmesi sağlanabilir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 78)**

Tablo-11’de katılımcıların, “Talep ve şikâyetler ile ilgili yapılan bilgilendirme yeterlidir” ifadesine ilişkin görüşleri yer almaktadır.

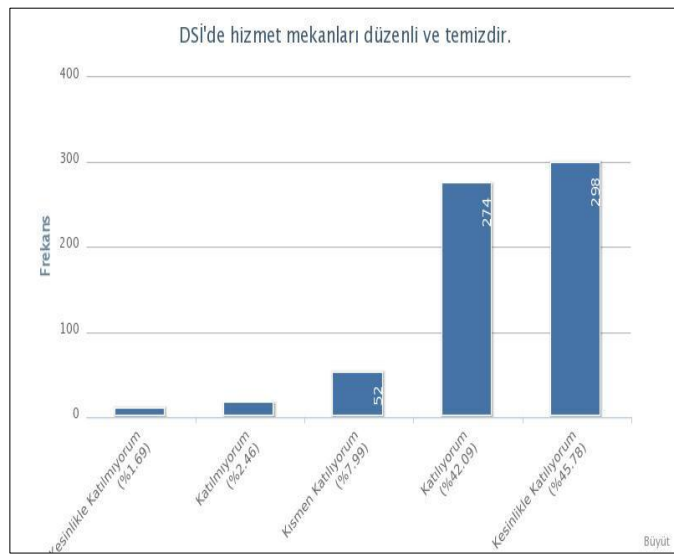
Talep ve şikâyetler ile ilgili yapılan bilgilendirme yeterlidir.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	13	%2.02
<u>Katılmıyorum</u>	41	%6.37
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	109	%16.93
<u>Katılıyorum</u>	249	%38.66
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	232	%36.02
Toplam (4.00)	644	%80.06



Görüldüğü üzere katılımcıların % 75'i talep ve şikâyetleri ile ilgili yapılan bilgilendirmenin yeterli olduğu görüşüne “katılıyorum ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadırlar. 2011 yılı Müşteri Memnuniyeti Anket Raporu ile kıyaslandığında, söz konusu ifade için % 5 oranında bir artış gözlenmektedir. Ancak halen her dört katılımcıdan birisinin talep ve şikâyet sonrası yapılan bilgilendirmeyi yetersiz bulması, konunun iyileştirmeye açık alanlardan biri olduğunu göstermektedir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 77)**

Katılımcıların, “DSİ’de hizmet mekânları düzenli ve temizdir” ifadesine ilişkin görüşleri Tablo-12’de yer almaktadır.

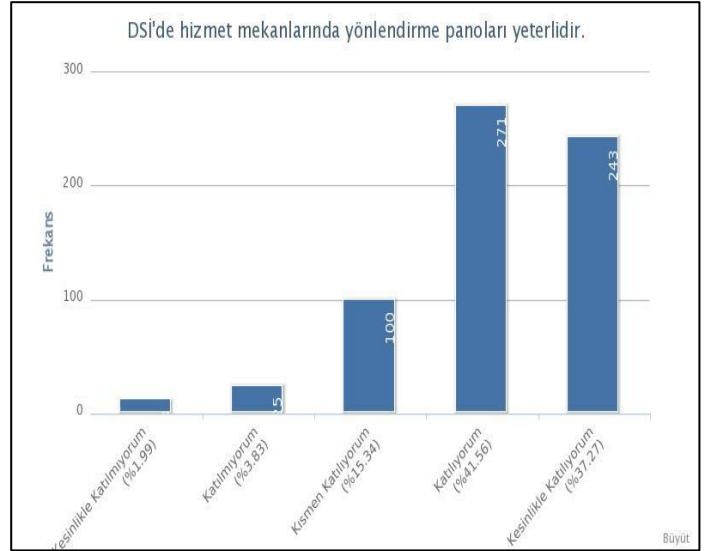
DSİ’de hizmet mekânları düzenli ve temizdir.		
Seçenek	Frekans	Oran
<u>Kesinlikle Katılmıyorum</u>	11	%1.69
<u>Katılmıyorum</u>	16	%2.46
<u>Kısmen Katılıyorum</u>	52	%7.99
<u>Katılıyorum</u>	274	%42.09
<u>Kesinlikle Katılıyorum</u>	298	%45.78
Toplam (4.28)	651	%85.56



Görüldüğü üzere katılımcıların % 88'i bu ifadeye “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadırlar. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 83)**

Katılımcıların, “DSİ’de hizmet mekânlarında yönlendirme panoları yeterlidir” ifadesine ilişkin görüşleri Tablo-13’de yer almaktadır.

DSİ’de hizmet mekânlarında yönlendirme panoları yeterlidir.		
Seçenek	Frekans	Oran
Kesinlikle Katılmıyorum	13	%1.99
Katılmıyorum	25	%3.83
Kısmen Katılıyorum	100	%15.34
Katılıyorum	271	%41.56
Kesinlikle Katılıyorum	243	%37.27
Toplam (4.08)	652	%81.66



Görüldüğü üzere katılımcıların % 79’u bu ifadeye “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde katılmaktadırlar. Ancak her beş katılımcıdan hemen hemen birisinin bu ifadeye kısmen katılıyorum ve daha alt düzeyde katılmış olması konunun iyileştirme açık alanlardan biri olduğunu göstermektedir. **(2011 Yılı Memnuniyet Oranı: % 80)**

Katılımcıların, “Devlet Su İşleri’ne yaptığınız talep ve şikâyetlerinizi hangi yöntemle iletiyorsunuz” ifadesine ilişkin görüşleri Grafik-14’de yer almaktadır.

Devlet Su İşleri’ne yaptığınız talep ve şikâyetlerinizi hangi yöntemle iletiyorsunuz?		
Seçenek	Frekans	Oran
Dilekçe ile	345	%54.59
Sözlü olarak	90	%14.24
E-Posta ile	25	%3.96
Bizzat gelerek	124	%19.62
Diğer	48	%7.59



Görüldüğü üzere katılımcılar talep ve şikâyetlerini daha çok dilekçe (%54.59) ile iletmekte olup; bizzat gelerek talep ve şikâyetlerini bildirenlerin oranı % 19.62'dir.

Katılımcıların, "Devlet Su İşleri'nin hangi birimden (Genel Müdürlük/Bölge Müdürlüğü) hizmet aldığınızı lütfen belirtiniz" ifadesine ilişkin görüşleri Tablo-15'de yer almaktadır.

Diğer Kategorisinde Öne Çıkan Talepler

- Sulama göletlerinin tamamında kapalı sulama sistemine geçilmesi
- Sulama Birliği çalışanlarının özlük hakları ve personel eksikliği (Müh.)
- Sulama Birliğinin kanalları çok eski yenilenmesi
- Hizmetin kalitesinin artırılması
- Sel ve Taşkın koruma çalışmalarının hızla gerçekleştirilmesi
- DSİ İş Makinesi eksikliğinin giderilmesi
- Çevreye ve Doğaya daha duyarlı olunması

	Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü	Doküman No	F 65 62 19
		Yayın Tarihi	20/05/2009
	Müşteri Memnuniyeti Anketi	Rev.No-Tarihi	03-27/11/2010
		Sayfa No	11/11

Sayın Yetkili;

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

Lütfen, tabloda yer alan her bir kanaat veya durum için, karşısında yer alan beş seçenekten sadece birisini işaretleyiniz. Sorulara, olması gereken(ideal) durumu değil, mevcut durumu en iyi yansıtan cevabı vermeniz anket sonuçlarının güvenilirliğini etkileyecek olması açısından önemlidir.

Katıldığınız için teşekkür ederiz.

* Anketi Dolduran Kurum/Kuruluş/Şahıs Adı:

A) Sulama Kooperatifi, B) Sulama Birliği, C) Belediye, D) Tarımsal Kalkınma Kooperatifi, E) Köy Tüzel Kişiliği
F) Diğer (.....)

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	DSİ kaliteli hizmetler sunmaktadır.					
2	DSİ güvenilir bir kurumdur.					
3	DSİ çevreye duyarlı bir kurumdur.					
4	DSİ görüş ve önerileri dikkate almaktadır.					
5	DSİ'nin baraj, gölet, taşkın, sondaj v.b. tesisleri iyileştirme ve geliştirme yaklaşımı olumludur.					
6	DSİ talep ve şikâyetleri zamanında sonuçlandırmaktadır.					
7	DSİ yöneticilerinin tutum ve davranışları olumludur.					
8	DSİ personelinin tutum ve davranışları olumludur.					
9	Hizmet alınan DSİ personeli teknik açıdan yeterlidir.					
10	Talep ve şikâyetler ile ilgili yapılan bilgilendirme yeterlidir.					
11	DSİ'de hizmet mekânları düzenli ve temizdir.					
12	DSİ'de hizmet mekânlarında yönlendirme panoları yeterlidir.					

13- Devlet Su İşleri'ne yaptığınız talep ve şikâyetlerinizi hangi yöntemle iletiyorsunuz?

A) Dilekçe ile B) Sözlü olarak C) E-posta ile D) Bizzat gelerek E) Diğer(Belirtiniz):

14-Devlet Su İşleri'nin hangi biriminden (Genel Müdürlük / Bölge Müdürlüğü) hizmet aldığınızı lütfen belirtiniz.

00)GENEL MÜDÜRLÜK
01)BURSA
02)İZMİR
03)ESKİŞEHİR
04)KONYA
05)ANKARA
06)ADANA
07)SAMSUN
08)ERZURUM

09)ELAZIĞ
10)DİYARBAKIR
11)EDİRNE
12)KAYSERİ
13)ANTALYA
14)İSTANBUL
15)ŞANLIURFA
16)İLİSU BARAJI
17)VAN

18)ISPARTA
19)SİVAS
20)KAHRAMANMARAŞ
21)AYDIN
22)TRABZON
23)KASTAMONU
24)KARS
25)BALIKESİR
26)ARTVİN

15- Devlet Su İşleri'nden beklentileriniz nelerdir?

.....
.....
.....
.....
.....