

**گزارش تحلیلي فرم­های نظرسنجی**

**ارباب رجوع**



**روابط عمومی بهزیستی استان قزوین**

6 ماه دوم 1399

مقدمه:

 **نیاز به شناخت و درک متقابل به منظور تسریع دردستیابی به مقاصد و اهداف ، امروزه درسازمانها و ادارات به عنوان یک اصل اساسی درمدیریت پذیرفته شده است.این ارتباط که ازآن به عنوان نظرسنجی و ارائه پیشنهاد یاد می شود یکی ازمهمترین و با ارزش‎ترین عوامل موثر در سرنوشت هر سازمان و نهادی محسوب می گردد.**

**نظرسنجی نوعی روش تحقیق** [**پیمایشی**](https://fa.wikipedia.org/w/index.php?title=%D9%BE%DB%8C%D9%85%D8%A7%DB%8C%D8%B4&action=edit&redlink=1) **است که در آن دیدگاه گروهی از افراد در مورد یک موضوع مورد مطالعه قرار می‌گیرد. برای این کار، تعدادی پرسش محدود درباره موضوع مورد نظر تهیه می‌شود و نظر** [**نمونه‌ای**](https://fa.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D9%85%D9%88%D9%86%D9%87_%28%D8%A2%D9%85%D8%A7%D8%B1%29) **از جامعه درباره آن‌ها پرسیده می‌شود.**

**اداره کل بهزیستی در راستای پیشبرد اهداف خود هرساله درفصول مختلف سال اقدام به جمع بندی داده های نظرسنجی از شش شهرستان تابعه خود و ستاد می نماید وبر اساس داده های استخراج شده، تحلیل مقایسه ای نتایج به صورت دو شش ماه صورت می گیرد که خلاصه نتایج شش ماهه دوم آن به شرح ذیل می باشد.**

**در اين نظرسنجي تحلیل بر اساس داده های استخراج شده در شش ماهه دوم سال 1399 می باشد و 550 فرم توسط ارباب رجوع تكميل و به کارشناس روابط عمومی تحويل گردیده است. اين نظرسنجي شامل 6 پرسش بود که سه پرسش آن به صورت کمی و 3 پرسش آن به صورت کیفی بوده است. با استفاده از طيف ليكرت مهم­ترين يافته­هاي تحلیل بر اساس پرسش های کمی به شرح زير است.**

**\*تعداد افراد شرکت کننده در نظر سنجی**

|  |
| --- |
| تعداد پرسشنامه های سنجش رضایت ارباب رجوع به تفکیک شهرستان |
| واحد سازمانی | **تعداد** | **درصد** |
| آوج | **90** | **16.36** |
| قزوین | **37** | **6.72** |
| آبیک | **185** | **33.66** |
| البرز | **35** | **6.36** |
| بویین زهرا | **167** | **30.36** |
| تاکستان | **36** | **6.54** |
| جمع کل | **550** | **100** |

**جدول فوق تعداد پرسشنامه های سنجش رضایت ارباب رجوع ارسال شده به تفکیک واحد های سازمانی نشان می دهد که آبیک با 33.66 درصد از پرسشنامه ها و شهرستان البرز با 6.36 درصد پرسشنامه ها به ترتیب بیشترین و کمترین تعداد پاسخ گویان را به خود اختصاص داده اند.**

**\* اطلاع رسانی شفاف ودقیق برای انجام خدمت**

**پرسش شماره يك: آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟ بلی تاحدودی خیر**





|  |
| --- |
| اطلاع رسانی شفاف ودقیق برای انجام خدمت |
|   | **تعداد** | **درصد** |
| با پاسخ | **بلی** | **436** | **79.2** |
| **تاحدودی** | **73** | **13.27** |
| **خیر** | **6** | **1.17** |
| بدون پاسخ | **35** | **6.36** |
| جمع کل | **550** | **100** |

**79.2 درصد از پاسخ دهندگان معتقدند که اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به آنها ارائه شده و 13.27درصد تا حدودی رضایت از این موضوع داشته و حدود 6.36 درصد نیز از پاسخ دهندگان که فرم را تکمیل نموده به این سوال جواب نداده اند.**

**\* نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع**

**پرسش شماره دو: نحوه برخورد کارکنان با شما چطور بوده است؟**

 **بسیار خوب خوب متوسط بد**









|  |
| --- |
| نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع |
|   |  | **تعداد** | **درصد** |
| با پاسخ | **بسیارخوب** | **305** | **55.5** |
| **خوب** | **178** | **32.5** |
| **متوسط** | **61** | **11** |
| **بد** | **3** | **05** |
| بدون پاسخ | **3** | **5.** |
| جمع کل | **550** | **100** |

**55.5 درصد از پاسخ دهندگان معتقدند که برخورد کارکنان با مراجعین بسیار خوب بوده است، 32.5 درصد از پاسخ دهندگان برخورد کارکنان را خوب، 11 درصد برخورد را متوسط و حدود 05 درصد برخورد را بد گزارش کرده اند. 5.درصد نیز از پاسخ دهندگان که فرم را تکمیل نموده به این سوال جواب نداده اند.**

**\*انجام خدمت در موعد مقرر**

**پرسش شماره سه: آیا خدمت شما در موعد مقرر انجام شده است؟ بلی خیر**





|  |
| --- |
| انجام خدمت در موعد مقرر |
| با پاسخ |  | **تعداد** | **درصد** |
| **بلی** | **470** | **85** |
| **خیر** | **49** | **9** |
| بدون پاسخ | **31** | **6** |
| جمع کل | **550** | **100** |

**در حدود 85 درصد از پاسخ دهندگان معتقدند خدمت در موعد مقرر انجام گردیده است در حالی که فقط 9 درصد بر این باورند که خدمت در موعد مقرر انجام نگرفته است. 6درصد از پاسخ دهندگان پاسخی به این سوال نداده اند.**