



وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
سازمان بهزیستی کشور  
اداره کل بهزیستی استان قزوین

# گزارش تحلیلی فرم‌های نظرسنجی

## ارباب رجوع



روابط عمومی بهزیستی استان قزوین

۶ ماه دوم ۱۳۹۹

## مقدمه:

نیاز به شناخت و درک متقابل به منظور تسریع در دستیابی به مقاصد و اهداف ، امروزه در سازمانها و ادارات به عنوان یک اصل اساسی در مدیریت پذیرفته شده است. این ارتباط که از آن به عنوان نظرسنجی و ارائه پیشنهاد یاد می شود یکی از مهمترین و با ارزش ترین عوامل موثر در سرنوشت هر سازمان و نهادی محسوب می گردد.

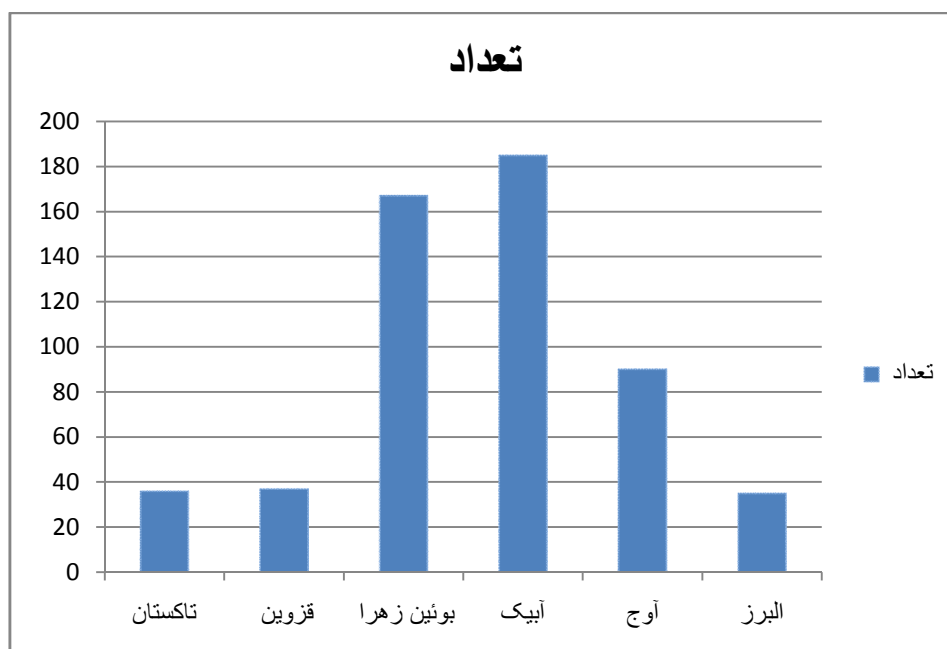
نظرسنجی نوعی روش تحقیق پیمایشی است که در آن دیدگاه گروهی از افراد در مورد یک موضوع مورد مطالعه قرار می گیرد. برای این کار، تعدادی پرسش محدود درباره موضوع مورد نظر تهیه می شود و نظر نمونه ای از جامعه درباره آن ها پرسیده می شود.

اداره کل بهزیستی در راستای پیشبرد اهداف خود هر ساله در فصول مختلف سال اقدام به جمع بندی داده های نظرسنجی از شش شهرستان تابعه خود و ستاد می نماید و بر 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 این نظرسنجی تحلیل بر اساس داده های استخراج شده در شش ماهه دوم سال ۱۳۹۹ می باشد و ۵۵۰ فرم توسط ارباب رجوع تکمیل و به کارشناس روابط عمومی تحویل گردیده است. این نظرسنجی شامل ۶ پرسش بود که سه پرسش آن به صورت کمی و ۳ پرسش آن به صورت کیفی بوده است. با استفاده از طیف لیکرت مهم ترین یافته های تحلیل بر اساس پرسش های کمی به شرح زیر است.

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

تعداد پرسشنامه های سنجش رضایت ارباب رجوع به تفکیک شهرستان		
واحد سازمانی	تعداد	درصد
آوج	۹۰	۱۶.۳۶
قزوین	۳۷	۶.۷۲
آبیک	۱۸۵	۳۳.۶۶
البرز	۳۵	۶.۳۶
بوئین زهرا	۱۶۷	۳۰.۳۶
تاکستان	۳۶	۶.۵۴
جمع کل	۵۵۰	۱۰۰

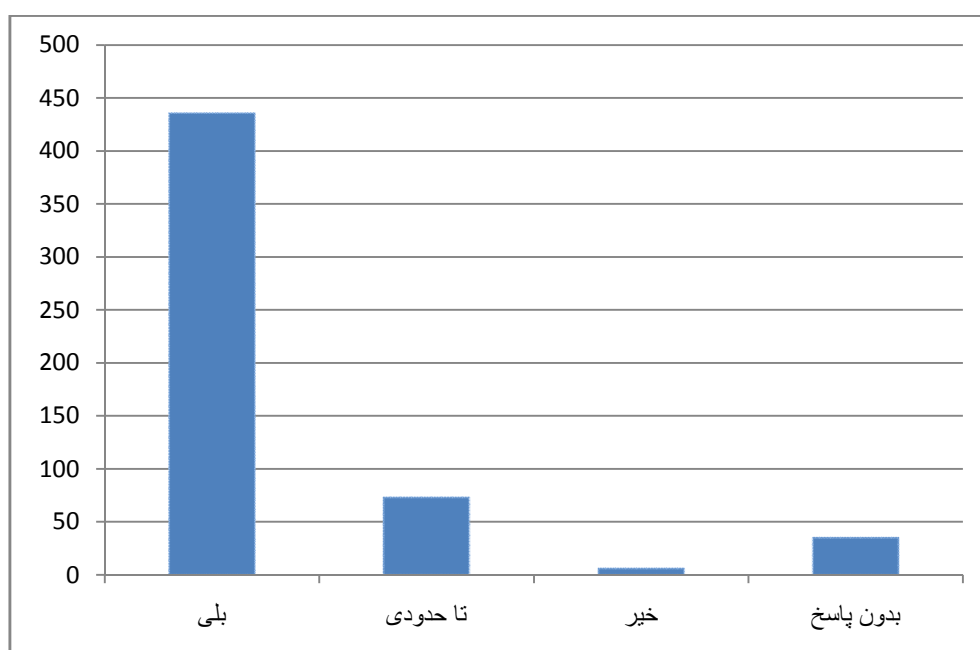


جدول فوق تعداد پرسشنامه های سنجش رضایت ارباب رجوع ارسال شده به تفکیک واحد های سازمانی نشان می دهد که آبیگ با ۳۳.۶۶ درصد از پرسشنامه ها و شهرستان البرز با ۶.۳۶ درصد پرسشنامه ها به ترتیب بیشترین و کمترین تعداد پاسخ گویان را به خود اختصاص داده اند.

### \* اطلاع رسانی شفاف و دقیق برای انجام خدمت

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

اطلاع رسانی شفاف و دقیق برای انجام خدمت			
درصد	تعداد		
۷۹.۲	۴۳۶	بلی	با پاسخ
۱۳.۲۷	۷۳	تا حدودی	
۱.۱۷	۶	خیر	
۶.۳۶	۳۵	بدون پاسخ	
۱۰۰	۵۵۰	جمع کل	



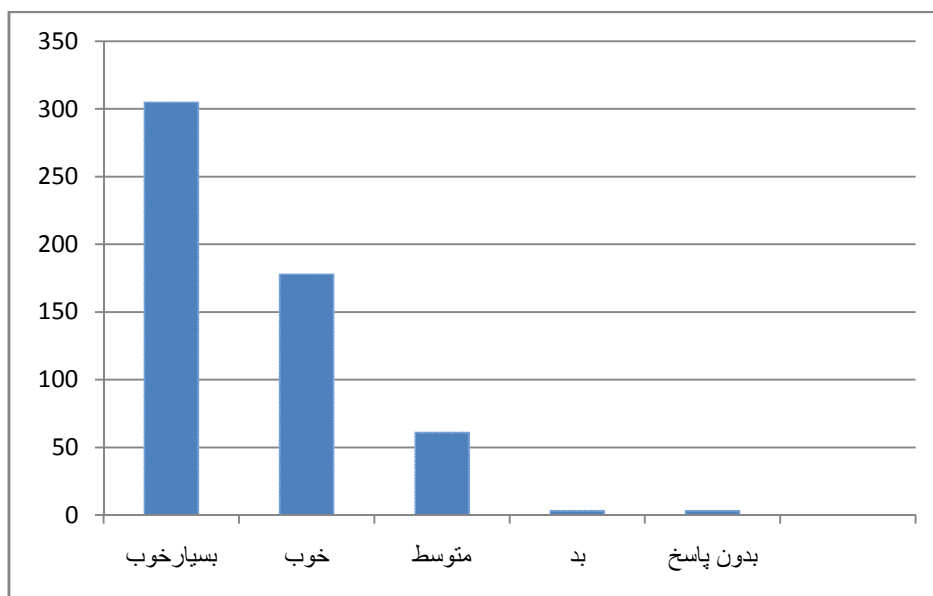
۷۹.۲ درصد از پاسخ دهندگان معتقدند که اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به آنها ارائه شده و ۱۳.۲۷ درصد تا حدودی رضایت از این موضوع داشته و حدود ۶.۳۶ درصد نیز از پاسخ دهندگان که فرم را تکمیل نموده به این سوال جواب نداده اند.

### \* 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			
درصد	تعداد		
۵۵.۵	۳۰۵	بسیار خوب	با پاسخ
۳۲.۵	۱۷۸	خوب	
۱۱	۶۱	متوسط	
۰.۵	۳	بد	
۰.۵	۳	بدون پاسخ	
۱۰۰	۵۵۰	جمع کل	

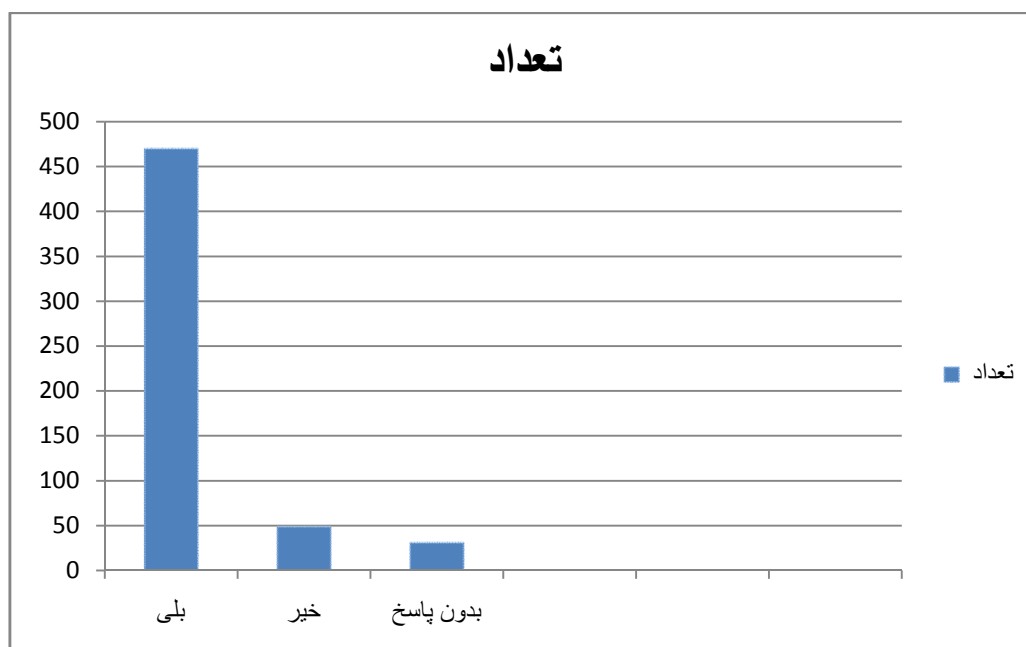


۵۵.۵ درصد از پاسخ دهندگان معتقدند که برخورد کارکنان با مراجعین بسیار خوب بوده است، ۳۲.۵ درصد از پاسخ دهندگان برخورد کارکنان را خوب، ۱۱ درصد برخورد را متوسط و حدود ۰۵ درصد برخورد را بد گزارش کرده اند. ۵.۵ درصد نیز از پاسخ دهندگان که فرم را تکمیل نموده به این سوال جواب نداده اند.

### \*انجام خدمت در موعد مقرر

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

انجام خدمت در موعد مقرر			
درصد	تعداد		با پاسخ
۸۵	۴۷۰	بلی	
۹	۴۹	خیر	
۶	۳۱	بدون پاسخ	
۱۰۰	۵۵۰	جمع کل	



در حدود ۸۵ درصد از پاسخ دهندگان معتقدند خدمت در موعد مقرر انجام گردیده است در حالی که فقط ۹ درصد بر این باورند که خدمت در موعد مقرر انجام نگرفته است. ۶ درصد از پاسخ دهندگان پاسخی به این سوال نداده اند.