نظرسنجی از مشترکین سال ۹۴

درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

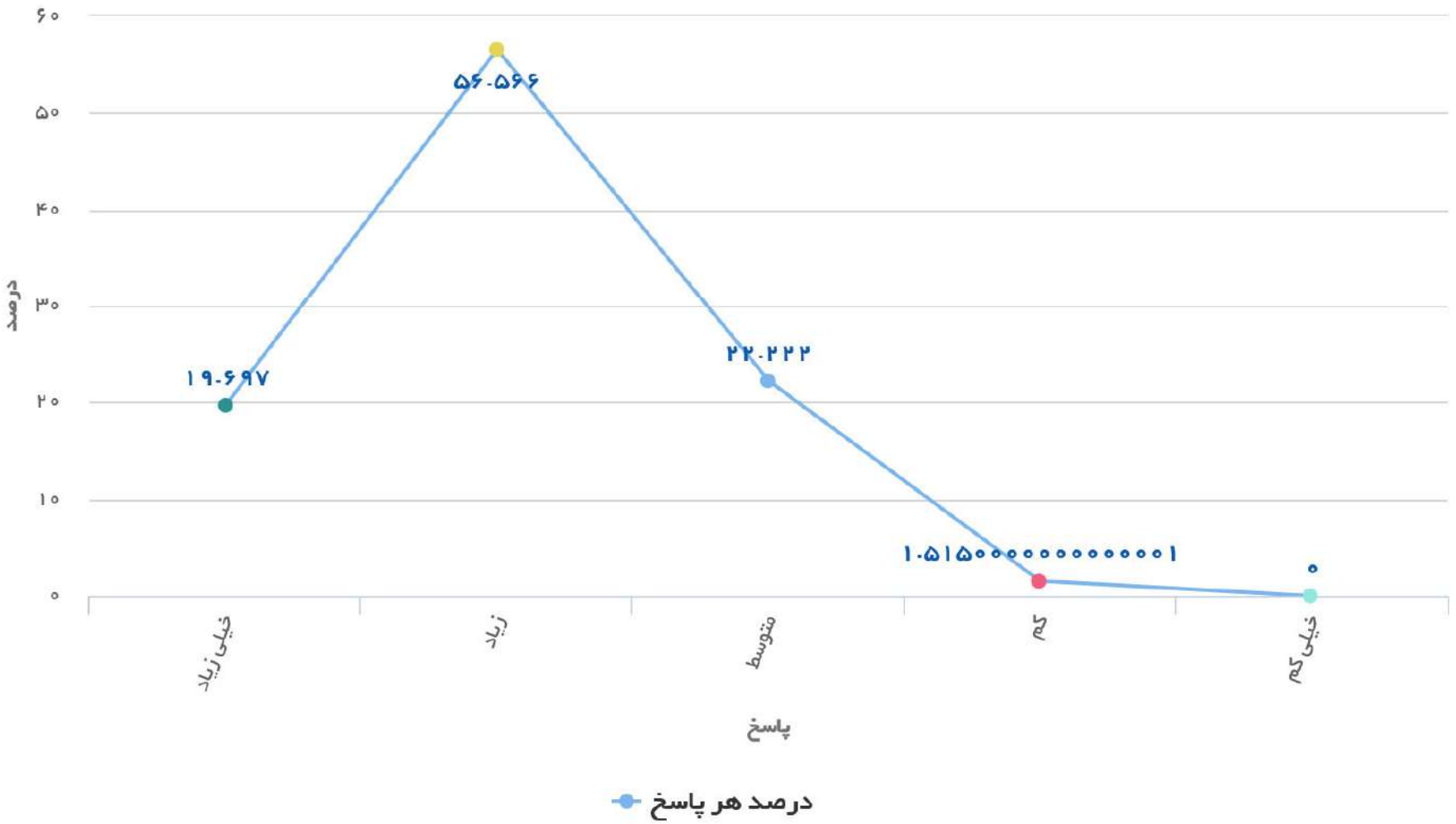
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: آیا نحوه توزیع قبوض آب بها مناسب است؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۲



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

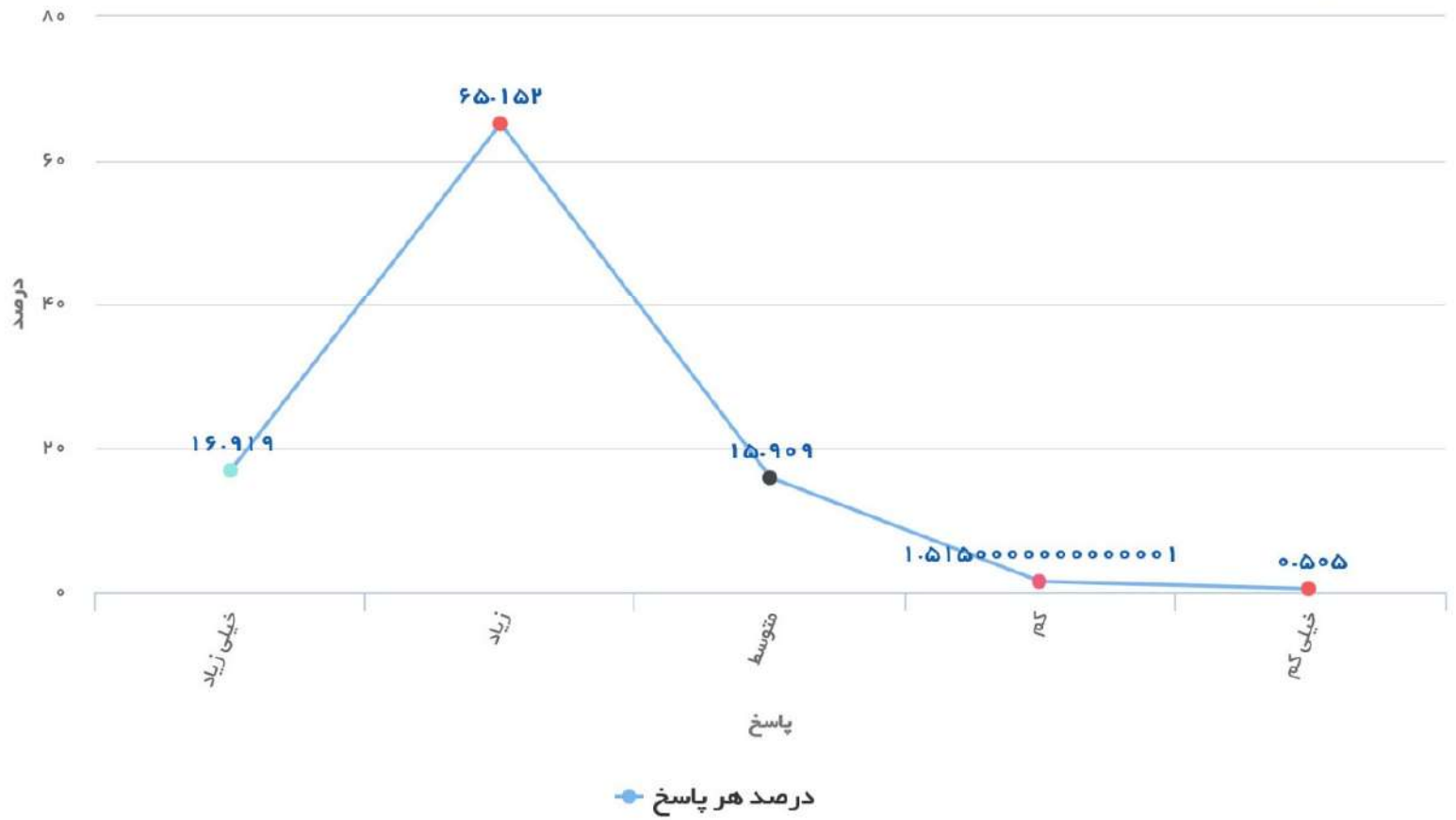
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: آیا زمان مراجعه مامور قرائت کنتور جهت خواندن شماره کنتور مناسب است؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۲



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

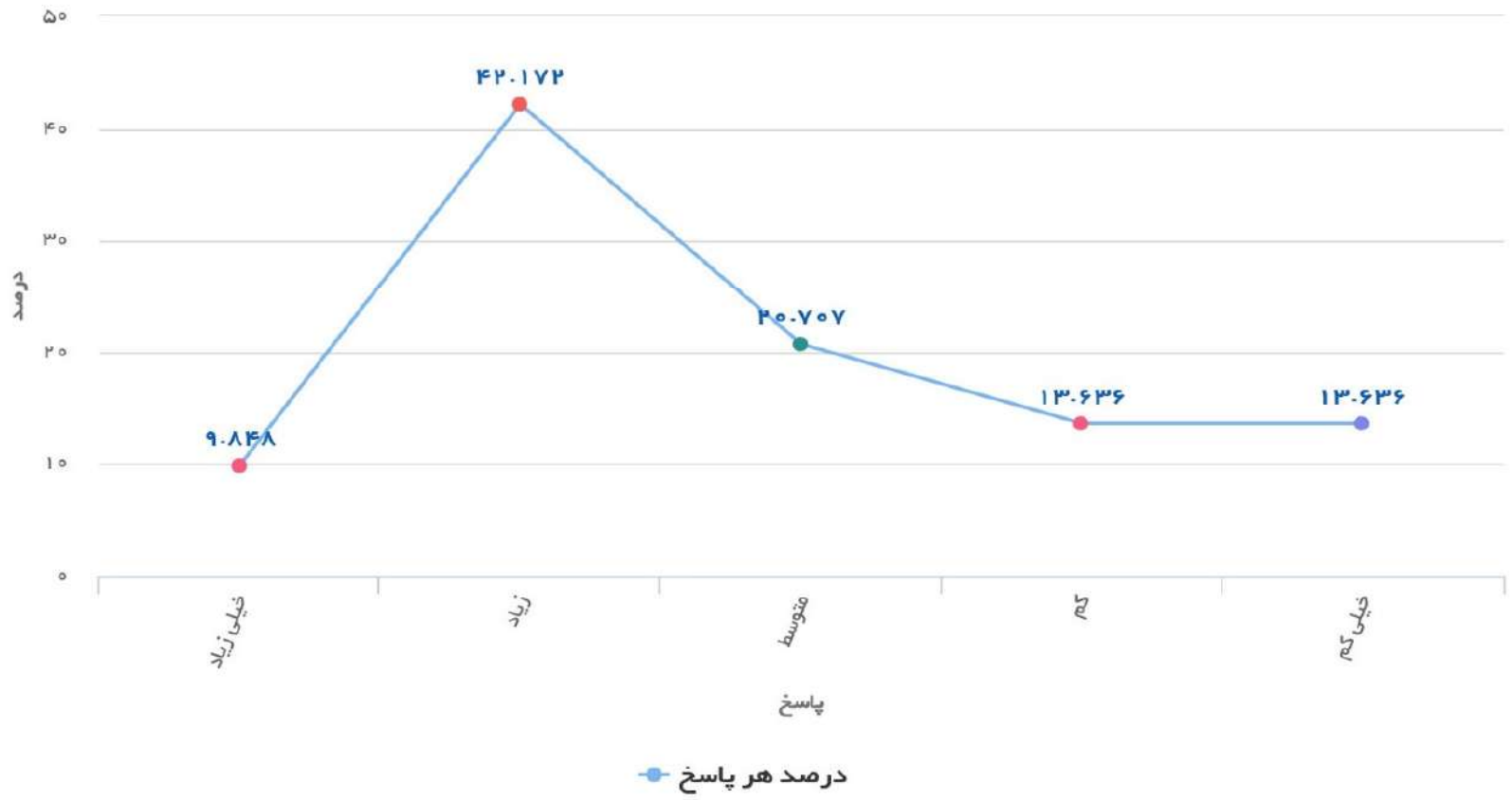
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: آیا پس از دریافت قبض آب بها مهلت کافی برای پرداخت آن وجود دارد؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۳



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

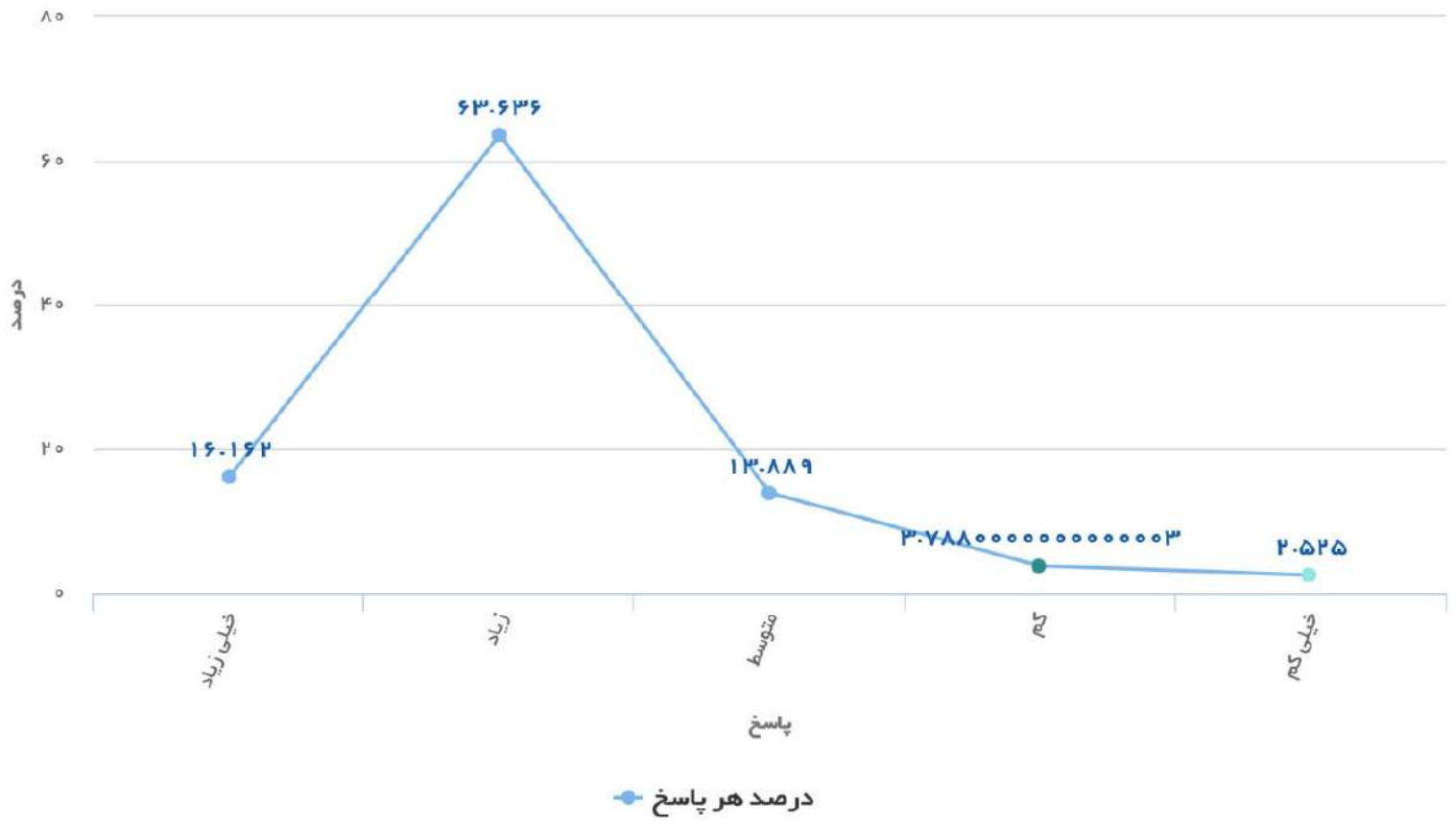
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: طراحی قبض مناسب است و اطلاعات درج شده به سهولت قابل تشخیص است.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۳



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

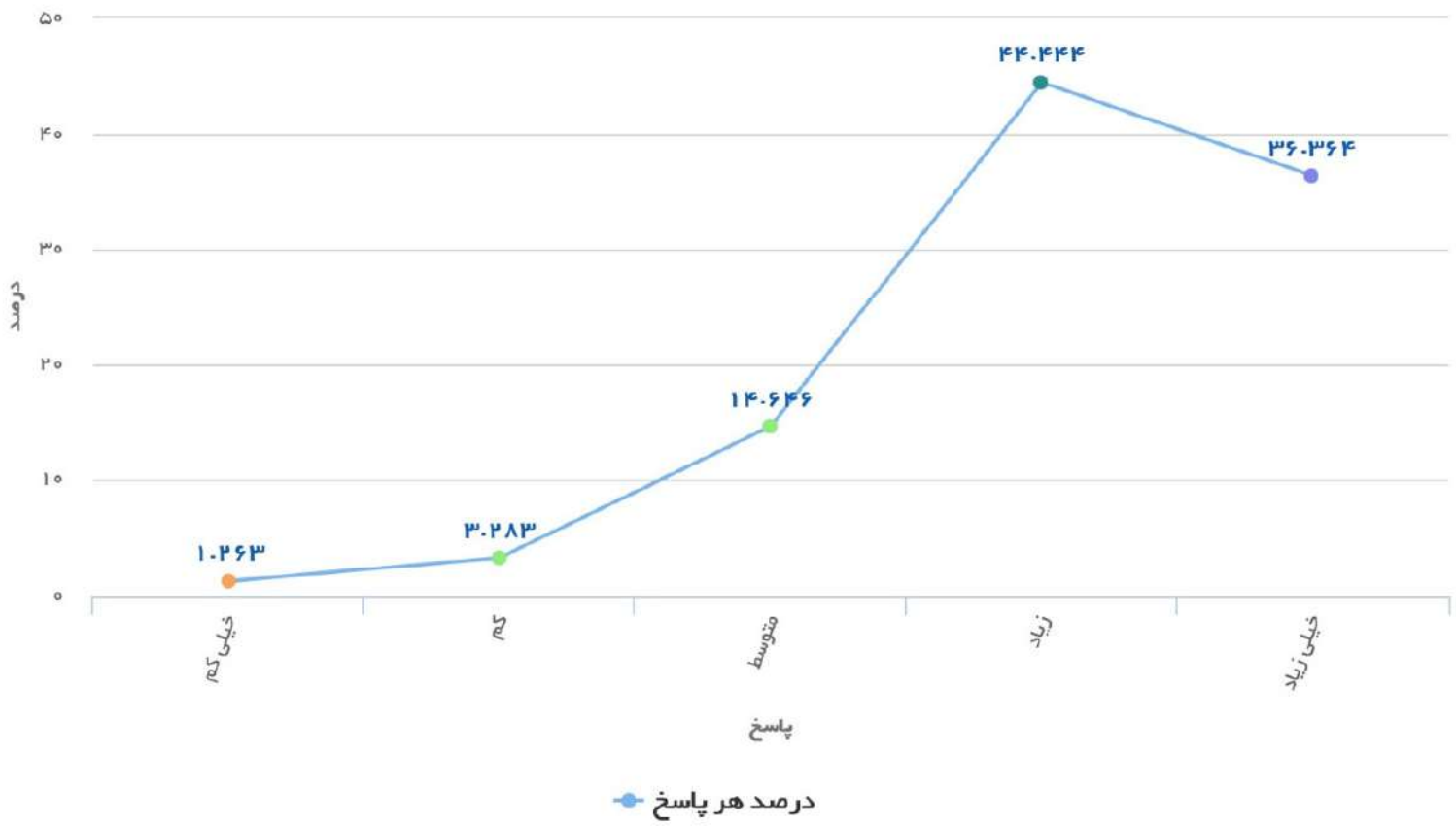
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: نحوه برخورد مامورین قرائت کنتر هنگام مراجعه به منازل مناسب می باشد.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۳



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

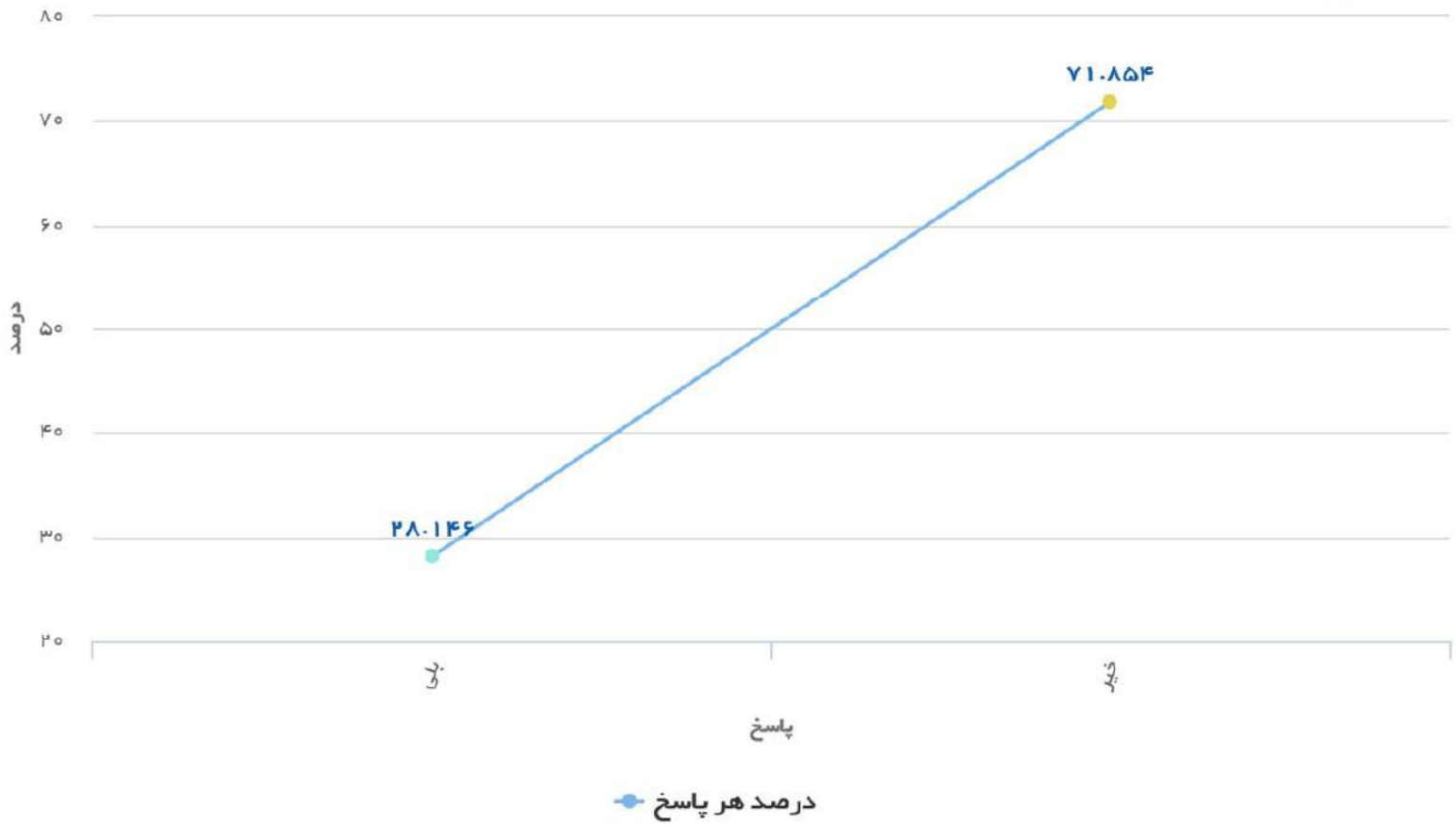
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: آیا در یک سال گذشته برای رفع مشکلات مربوط به خدمات آب و فاضلاب با شرکت آبفا به صورت تلفنی تماس گرفته اید؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۴



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

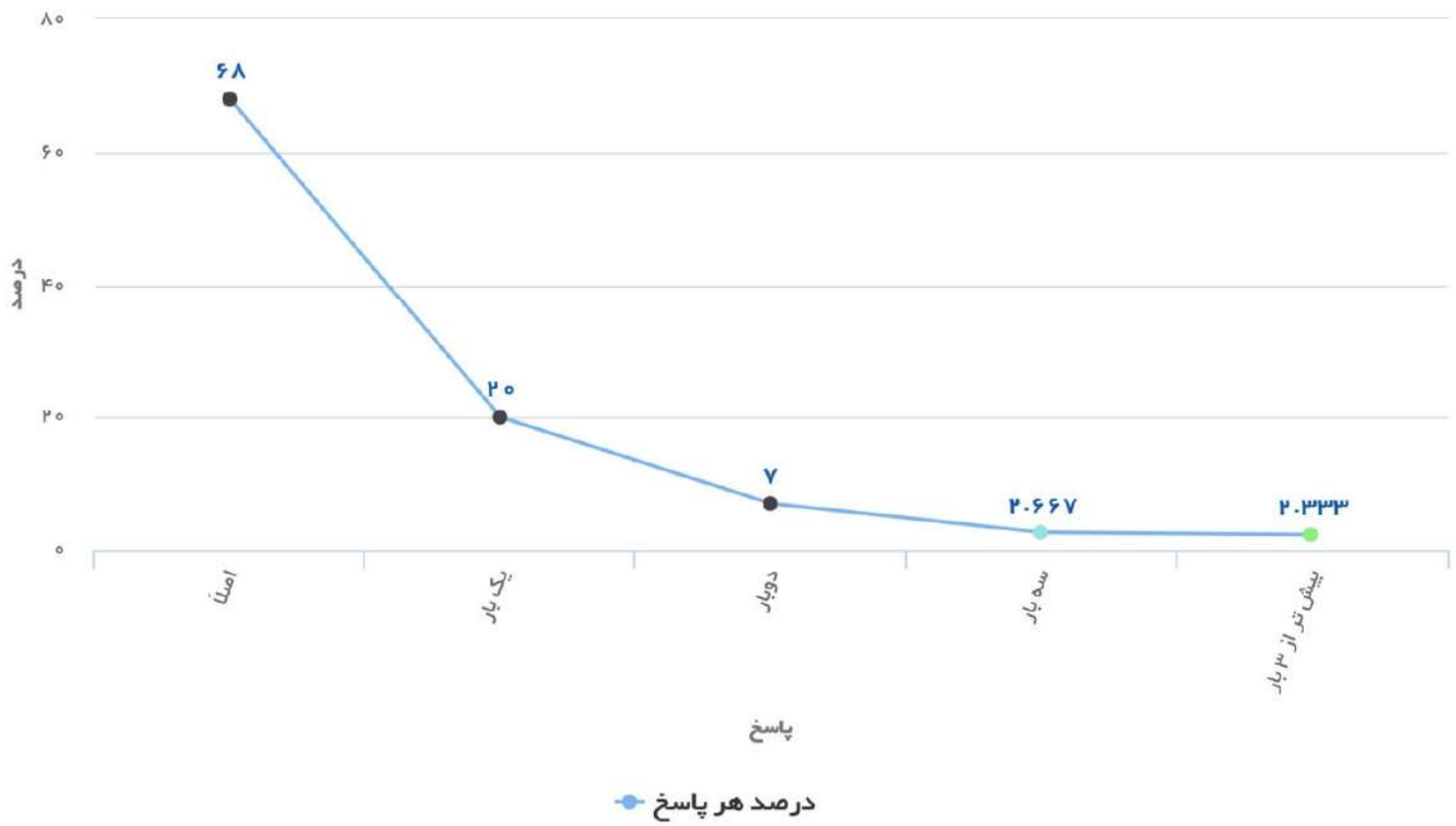
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: در یک سال گذشته چند بار برای رفع مشکلات مربوط به ارائه خدمات آب و فاضلاب به صورت حضوری به شرکت مراجعه کرده اید؟

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۴

شهرستان: همه موارد



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

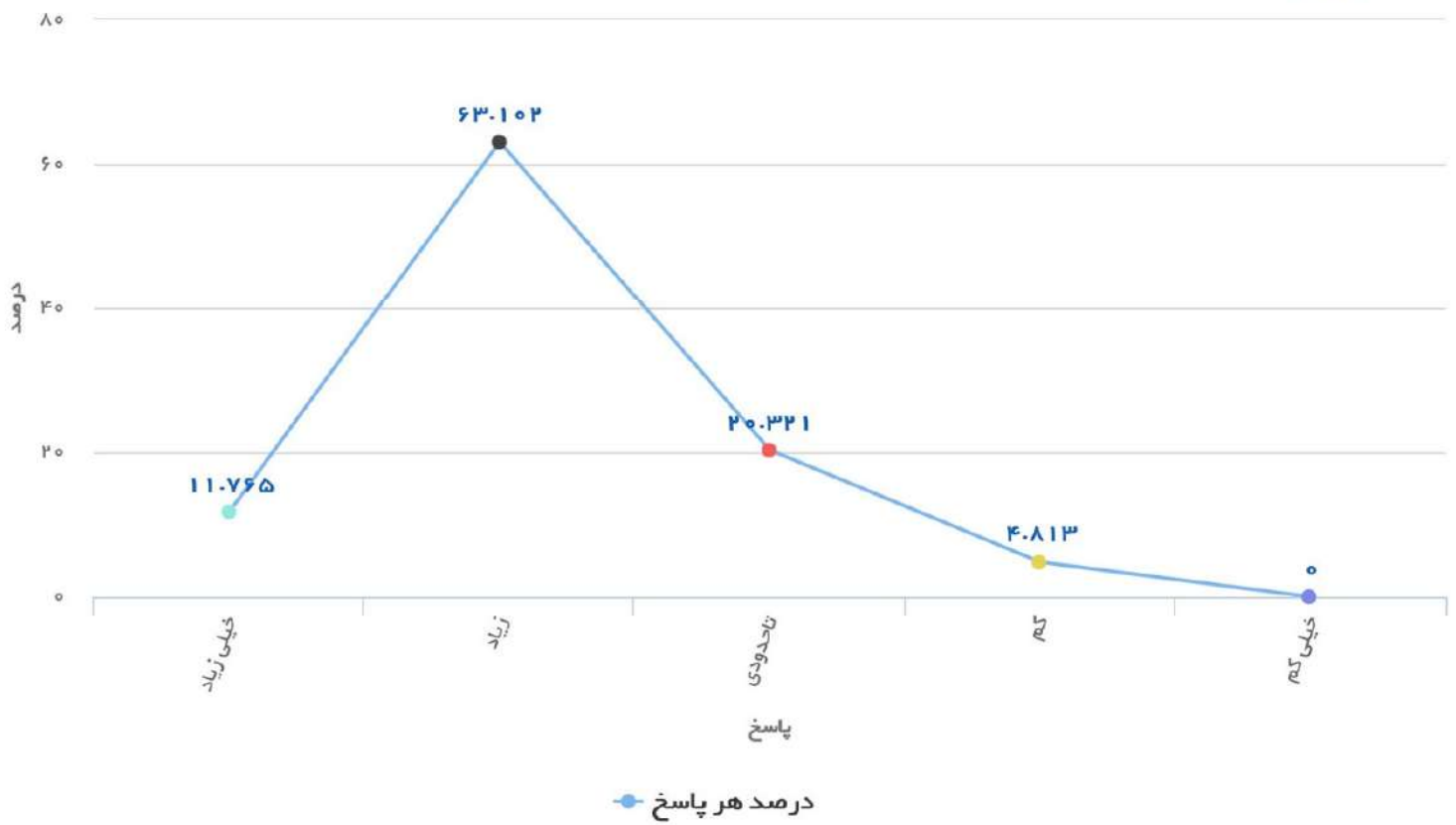
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: درهنگام مراجعه حضوری تا چه میزان از نحوه پاسخگوئی کارکنان شرکت آب و فاضلاب رضایت داشته اید؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۴



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

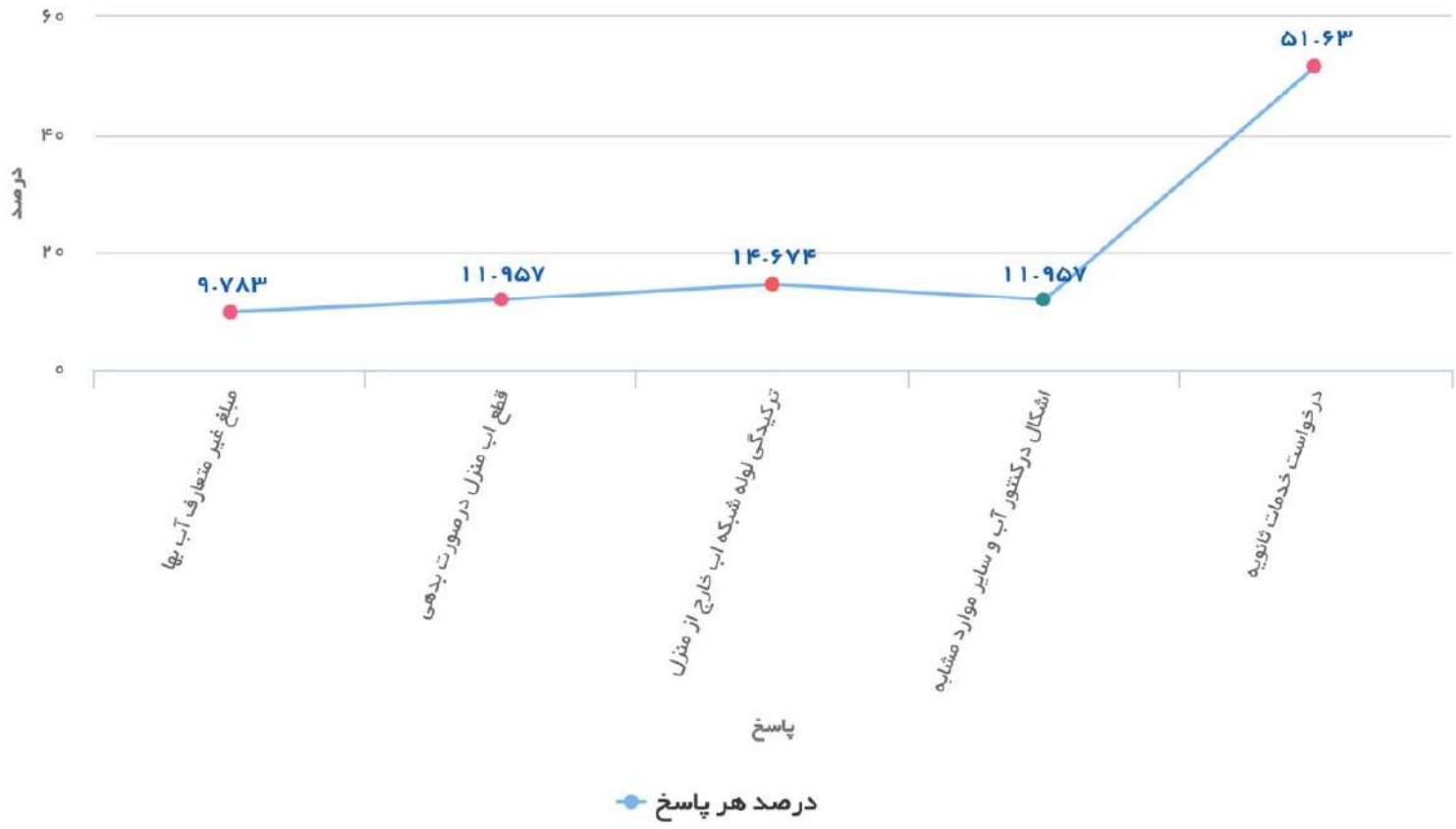
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

(پرسش: مهمترین دلیل مراجعه شما به شرکت آب و فاضلاب کدامیک از موارد زیر بوده است(فقط یک گزینه

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۵



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

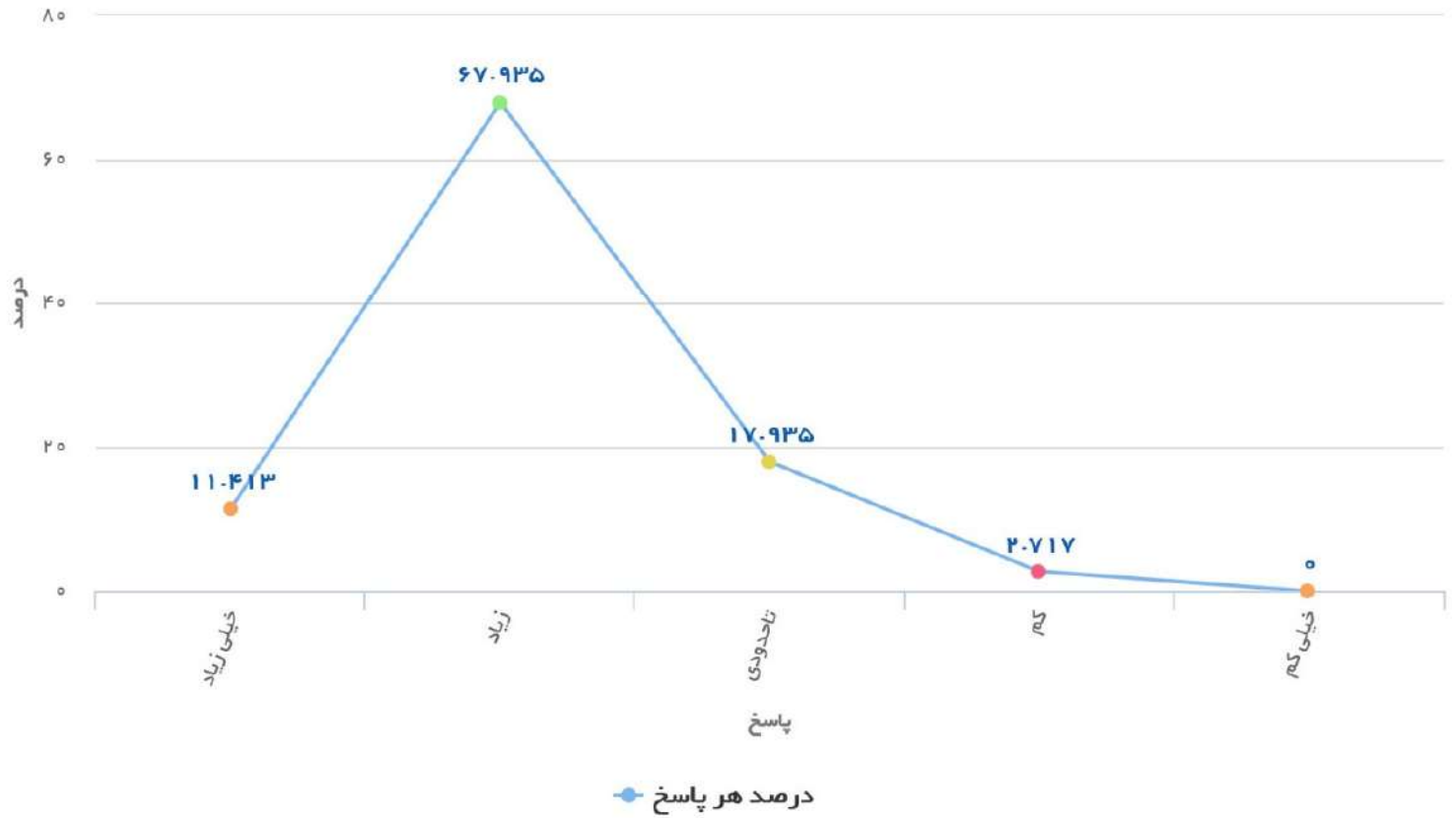
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: تا چه حد مراجعه حضوری شما در رفع مشکل تان موثر بوده است؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۵



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

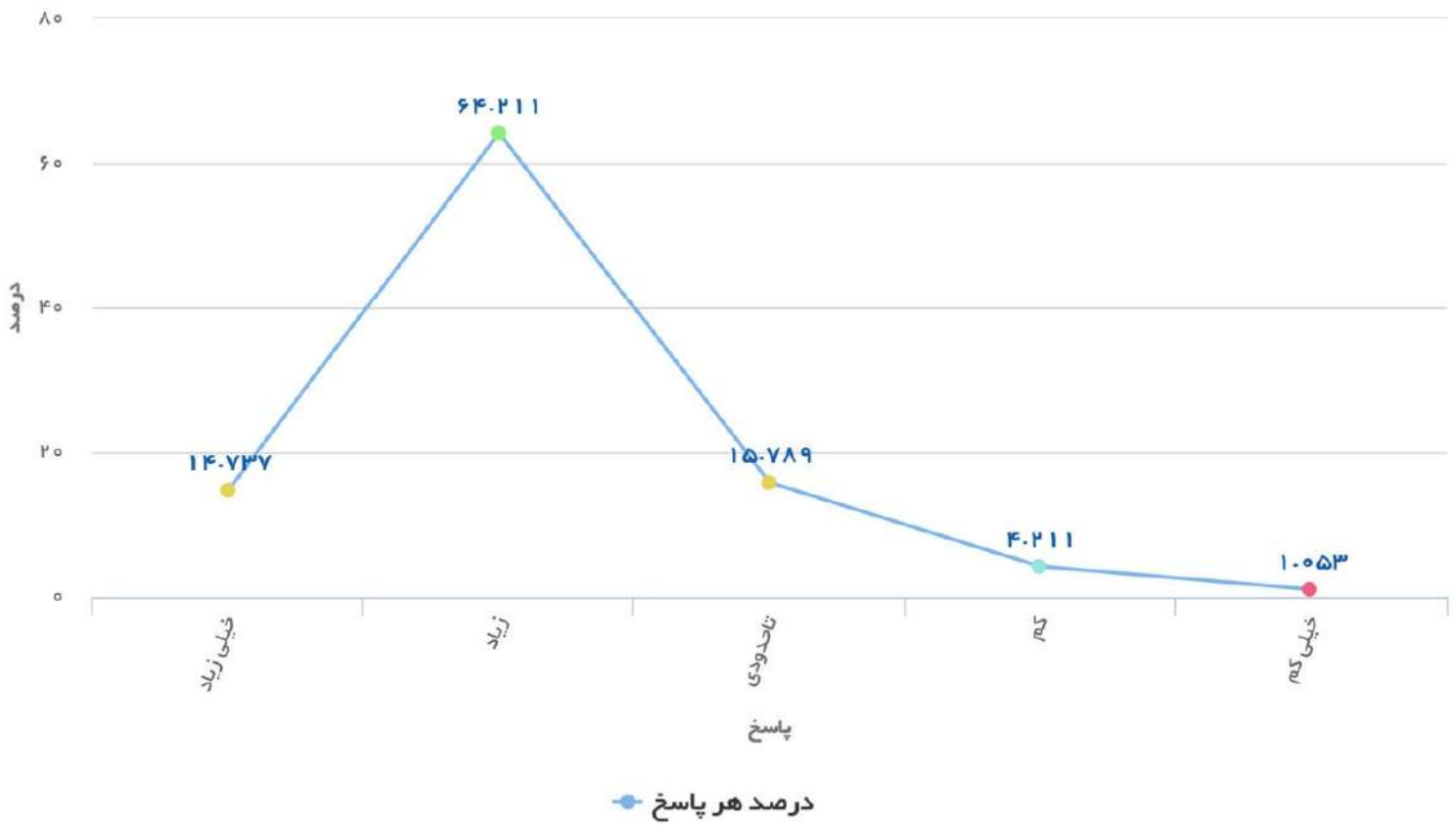
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: از نحوه پاسخگوئی و رسیدگی به شکایات کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان رضایت دارید؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۵



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

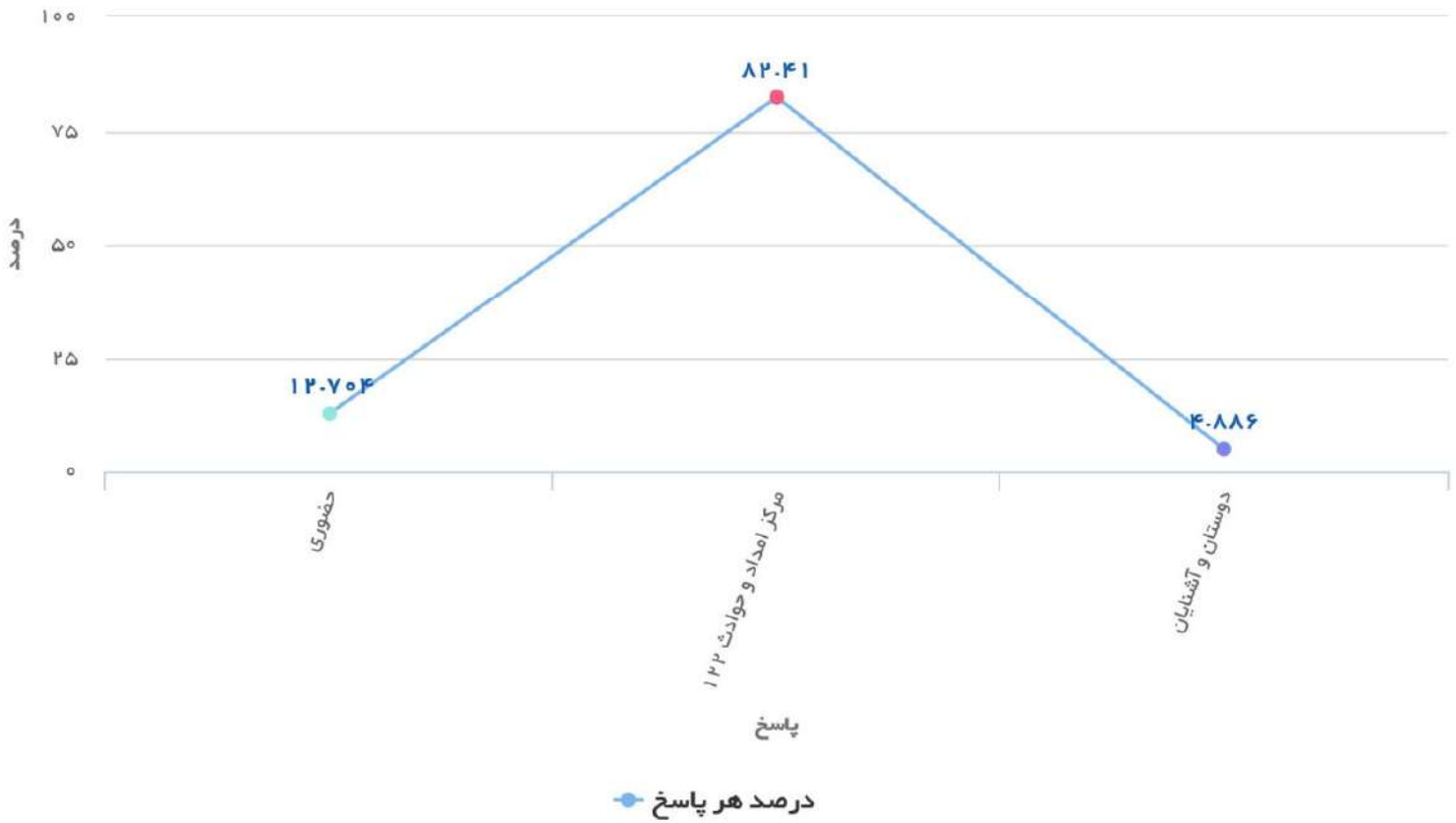
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: چگونه حوادث ایجاد شده را اطلاع رسانی نموده اید؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۵



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

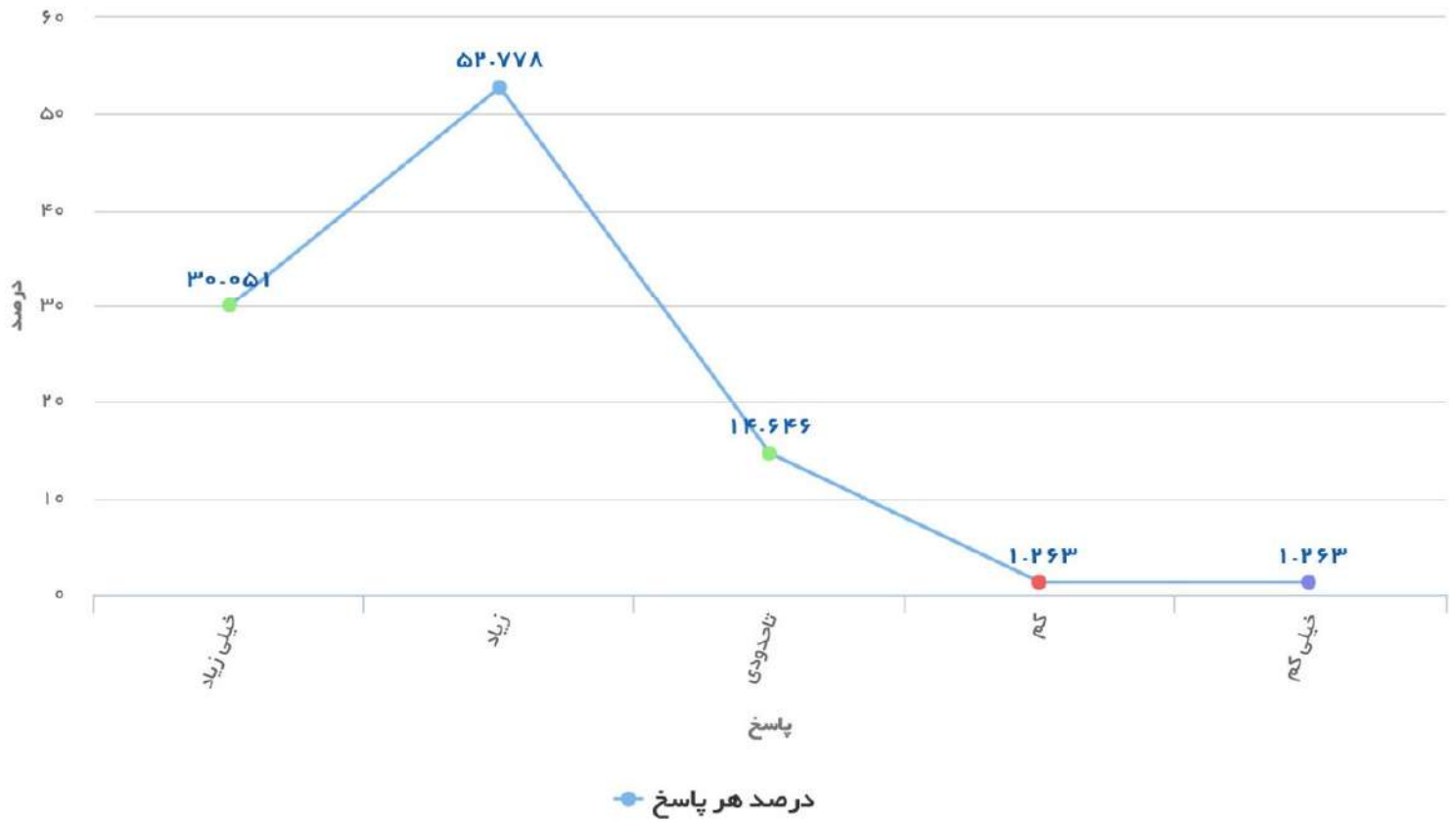
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: در زمان بروز حادثه به راحتی می توان با شرکت آبفا تماس گرفت

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۶



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

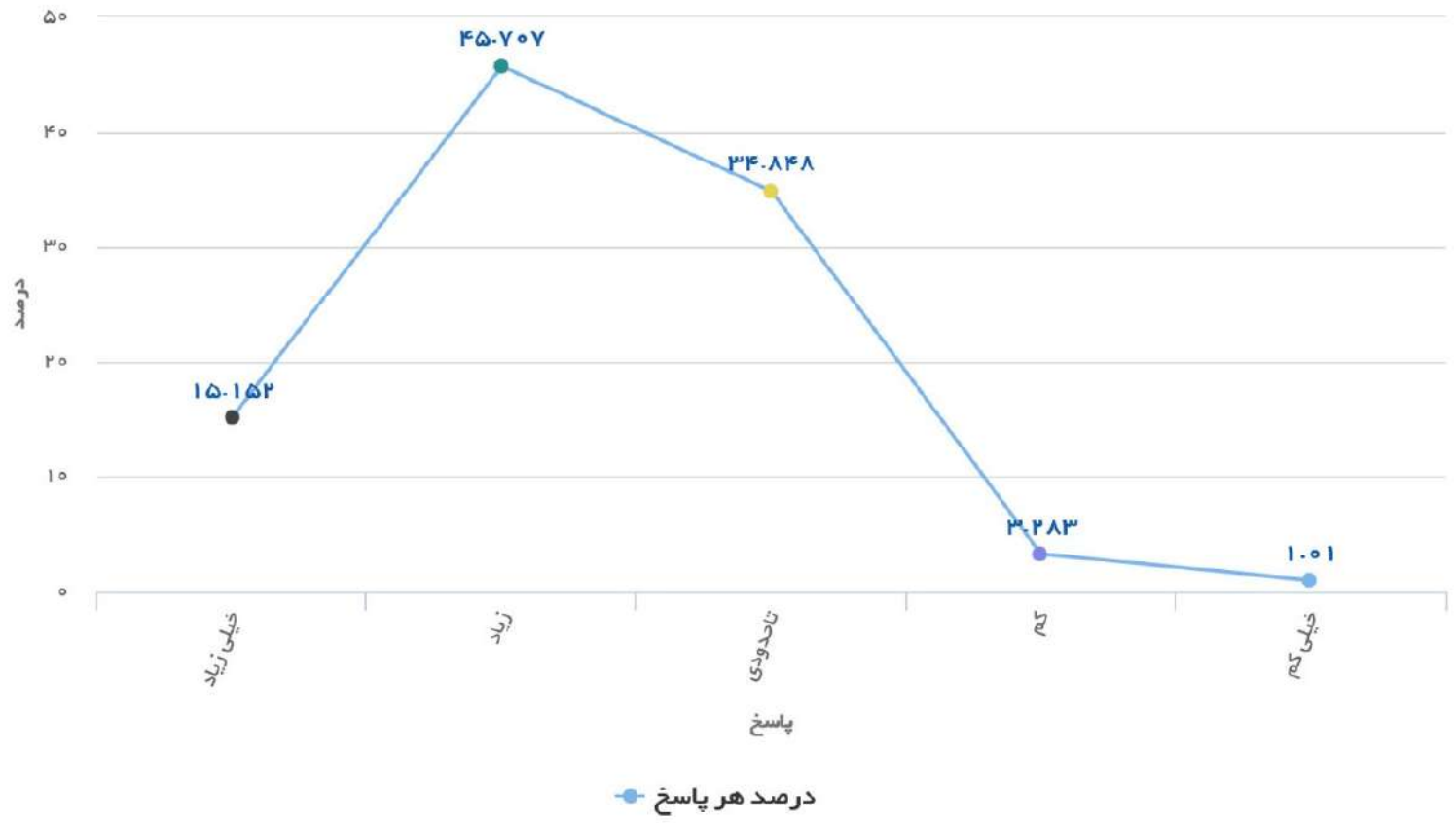
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: در زمان بروز حادثه ماموربن پست ای امداد به سرعت درمحل حاضر می شوند

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۶



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

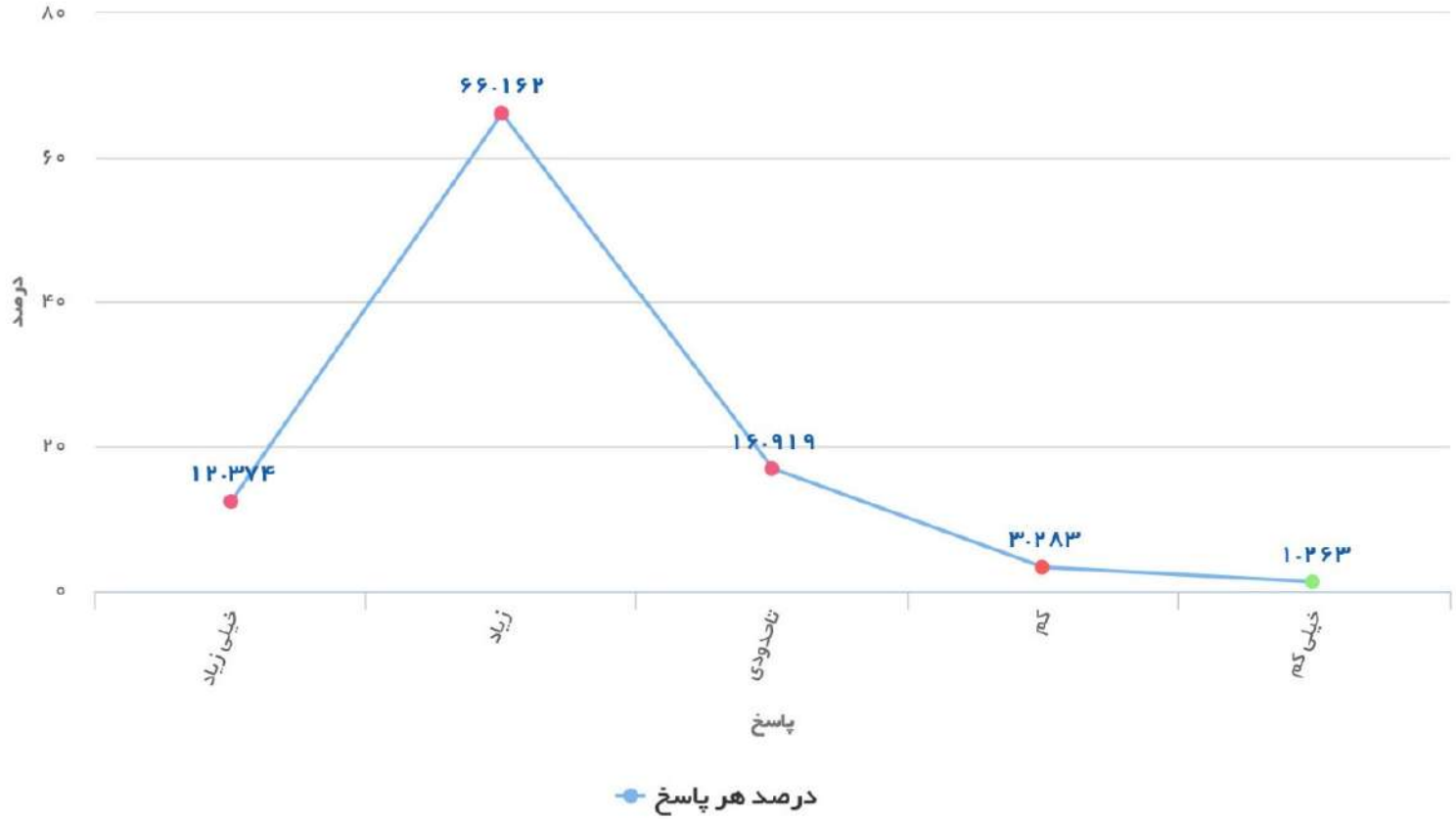
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: گروه های امداد برای رفع مشکلات تمام تلاش خود را به کارمی گیرند.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۶



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

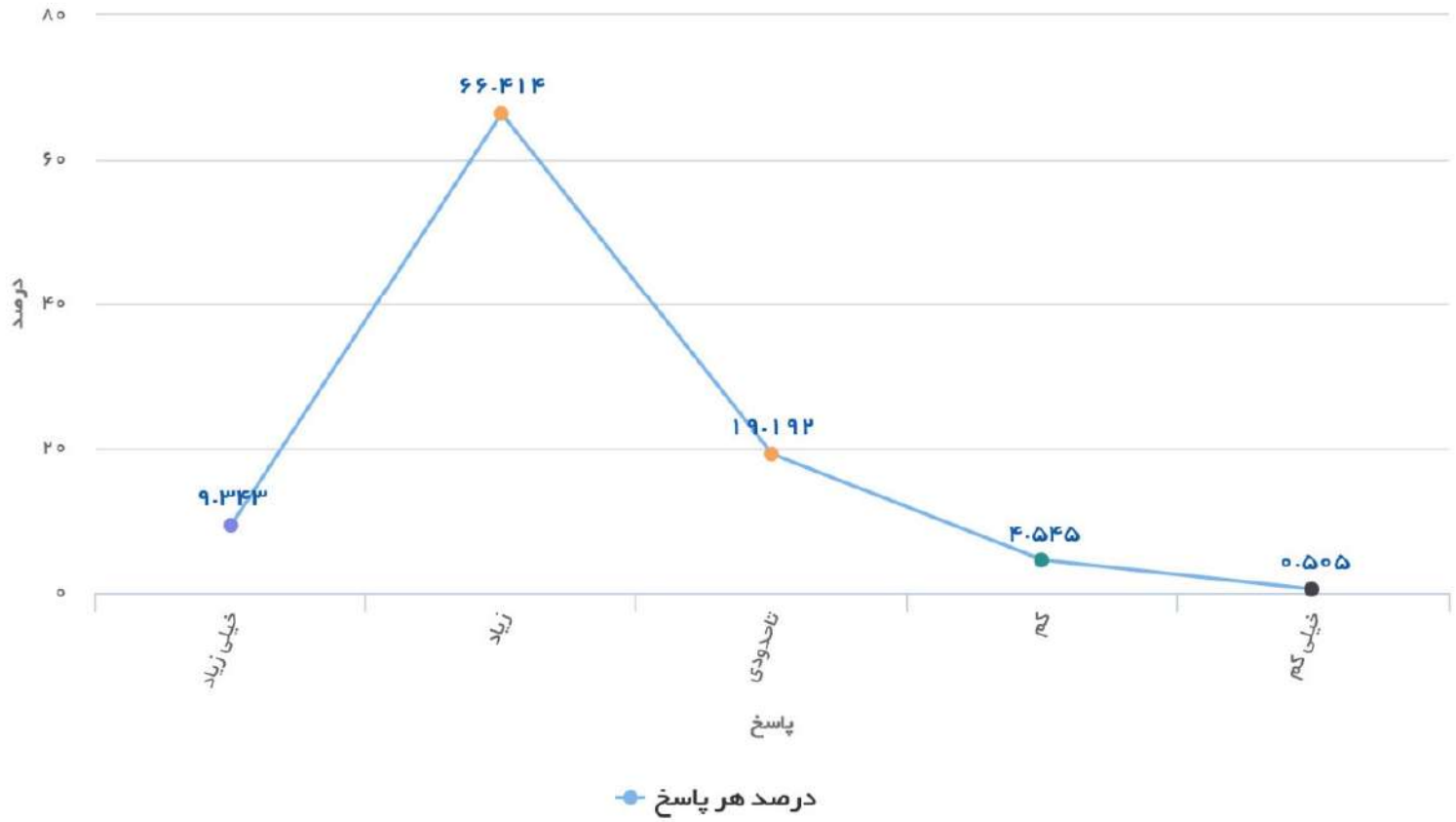
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: نحوه برخورد مامورین حوادث هنگام مراجعه به محل حادثه مناسب است.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۶



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

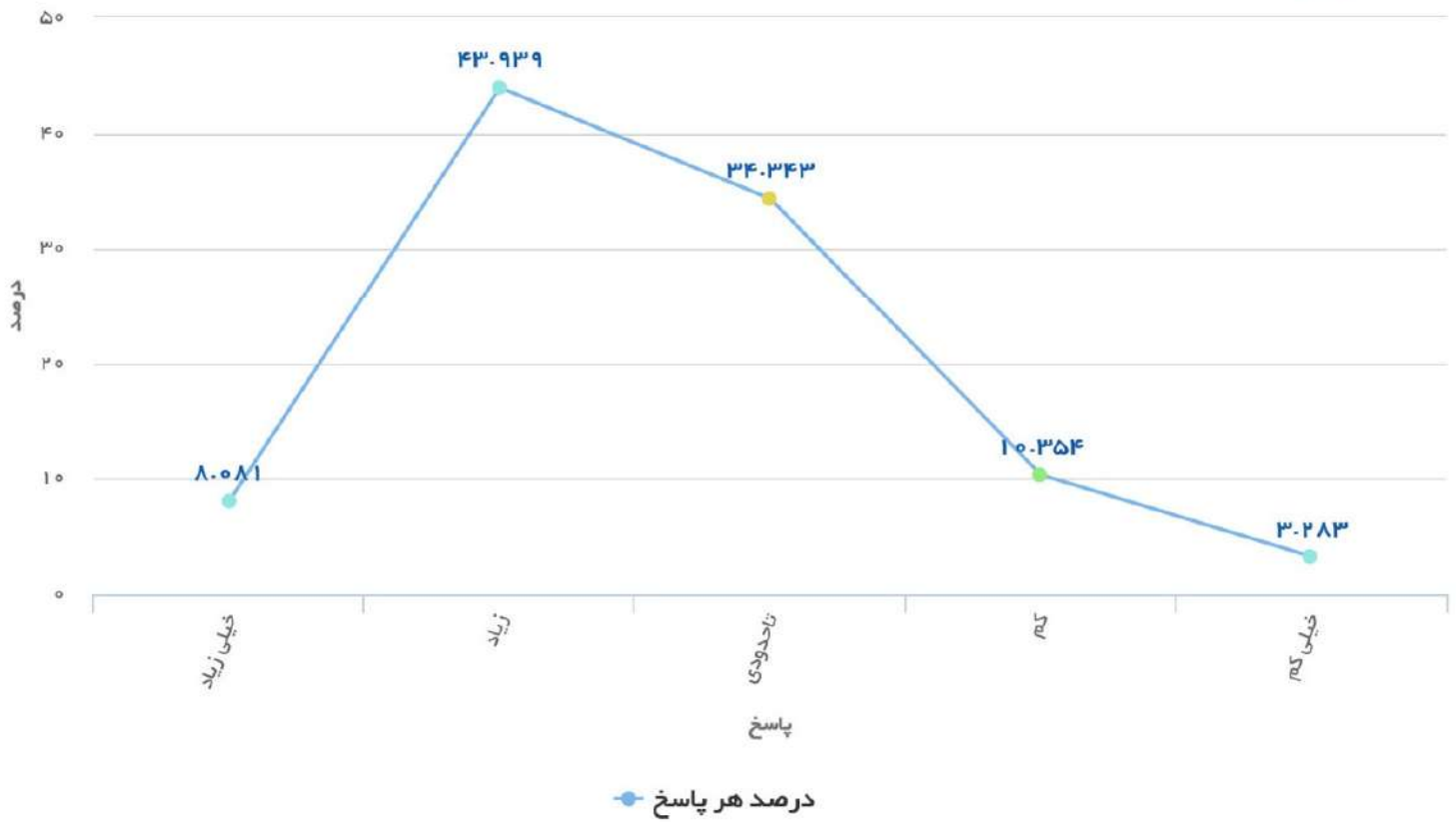
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: کارکنان آبفا به هنگام حفاری نکات ایمنی (نصب علائم ایمنی ، نصب چراغ چشمک زن، نصب حفاظ و ...) را رعایت می کنند

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۷



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

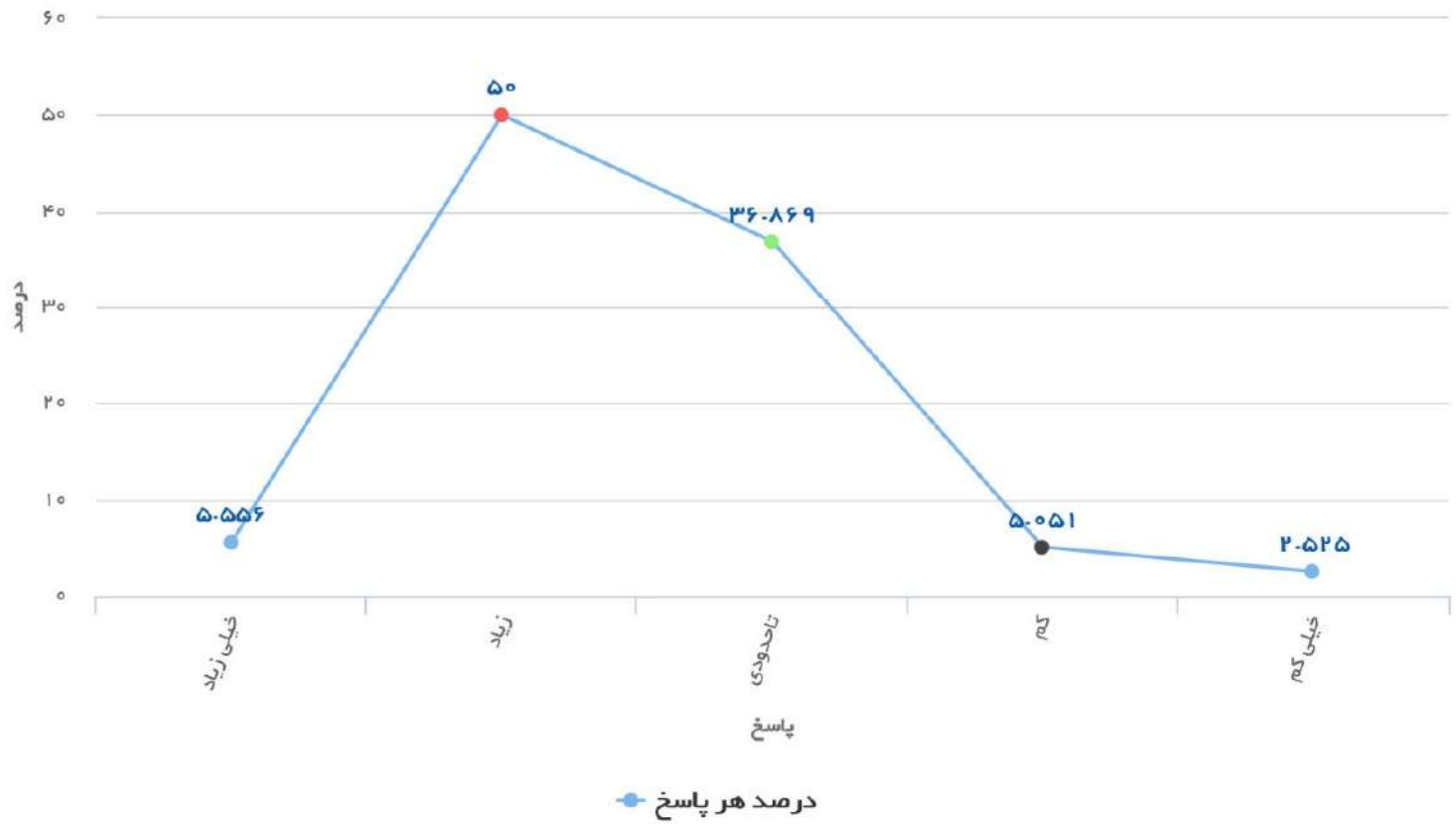
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: تجهیزات و امکانات مامورین پست های امدادی کافی است.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۷



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

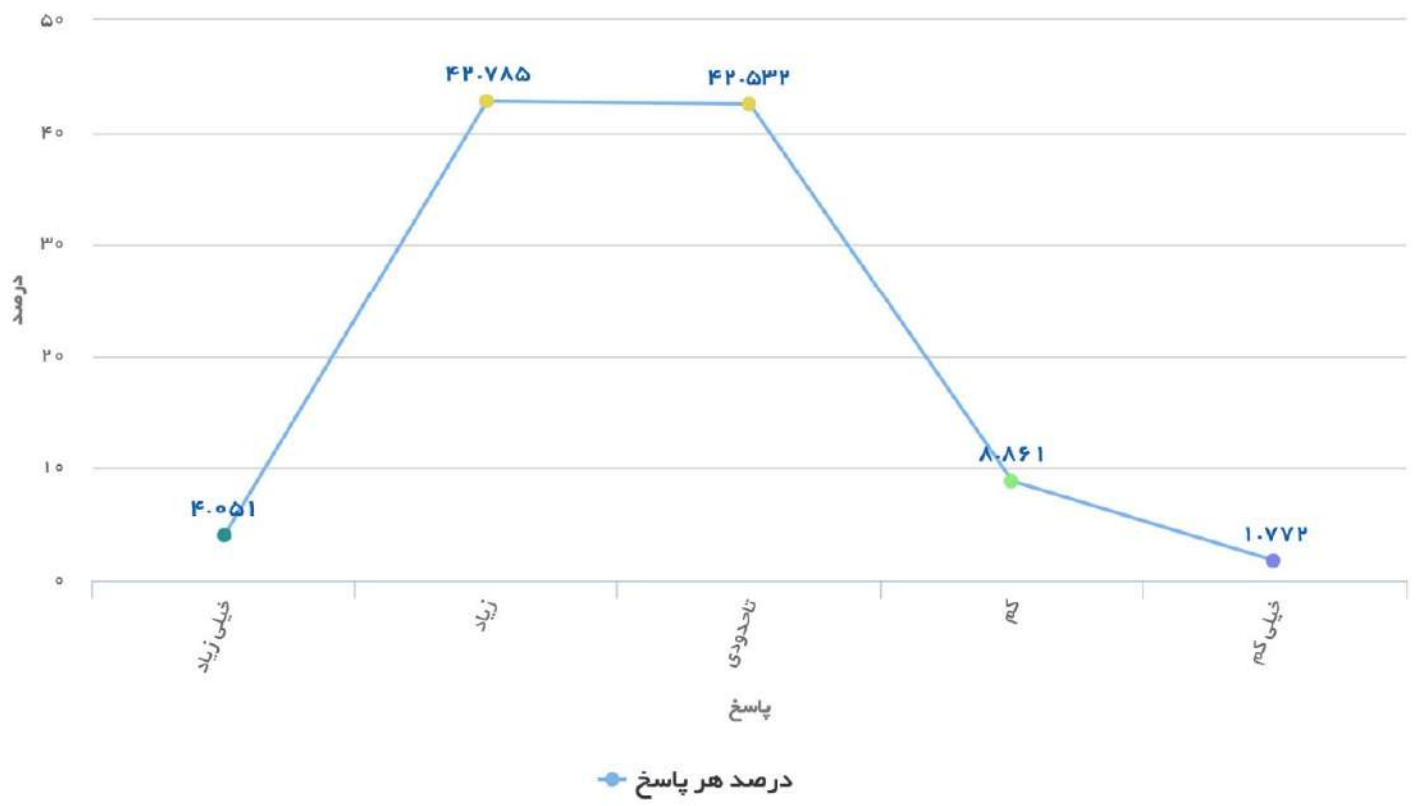
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: تجهیزات و امکانات مامورین پست های امداد پیشرفته و به روز است.

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۷



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

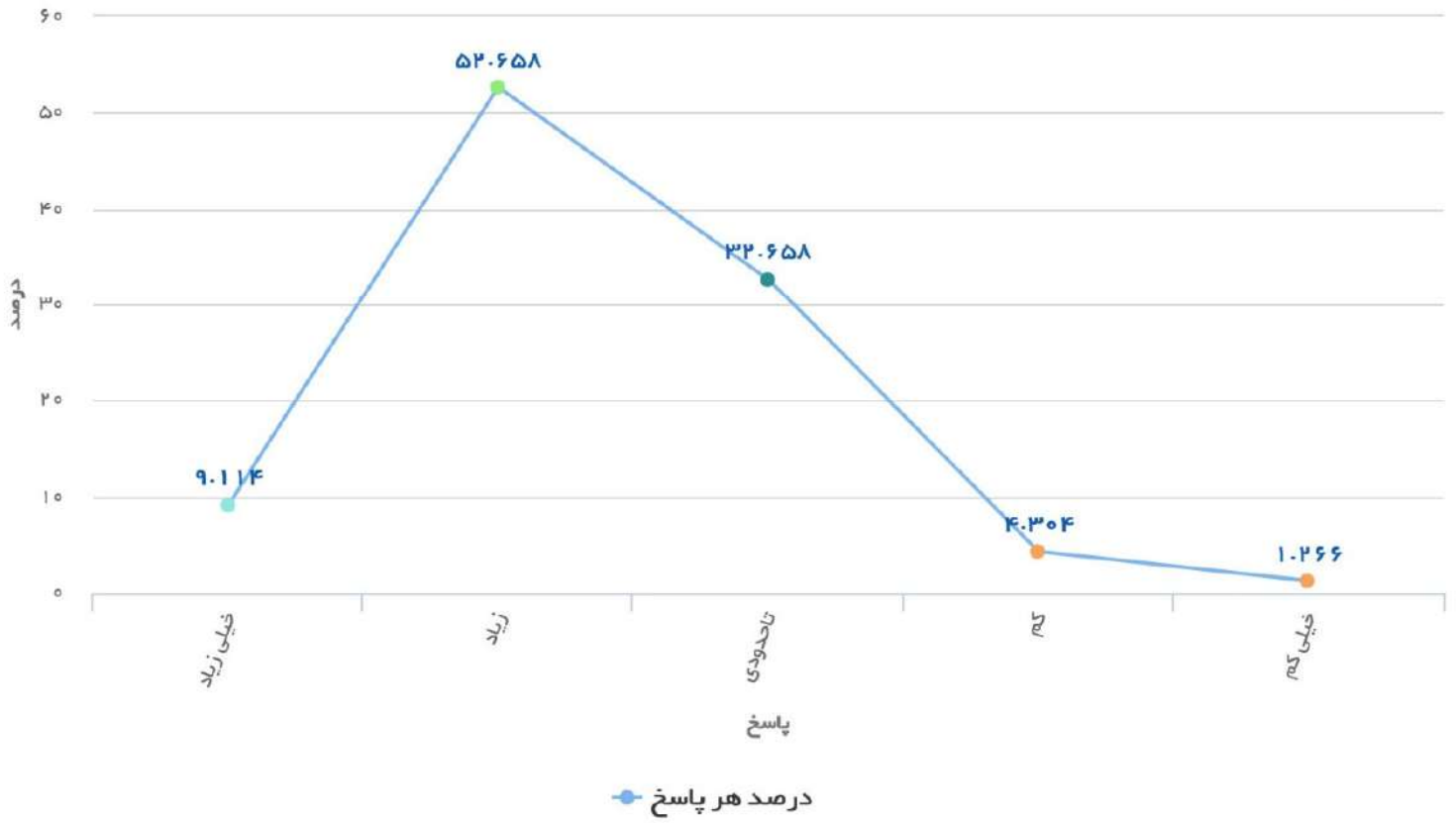
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: آیا سرعت عمل گروه های امدادی در رفع خرابی و مشکلات ناشی از آن مناسب است؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۸



درصد فراوانی پاسخهای نظر سنجی

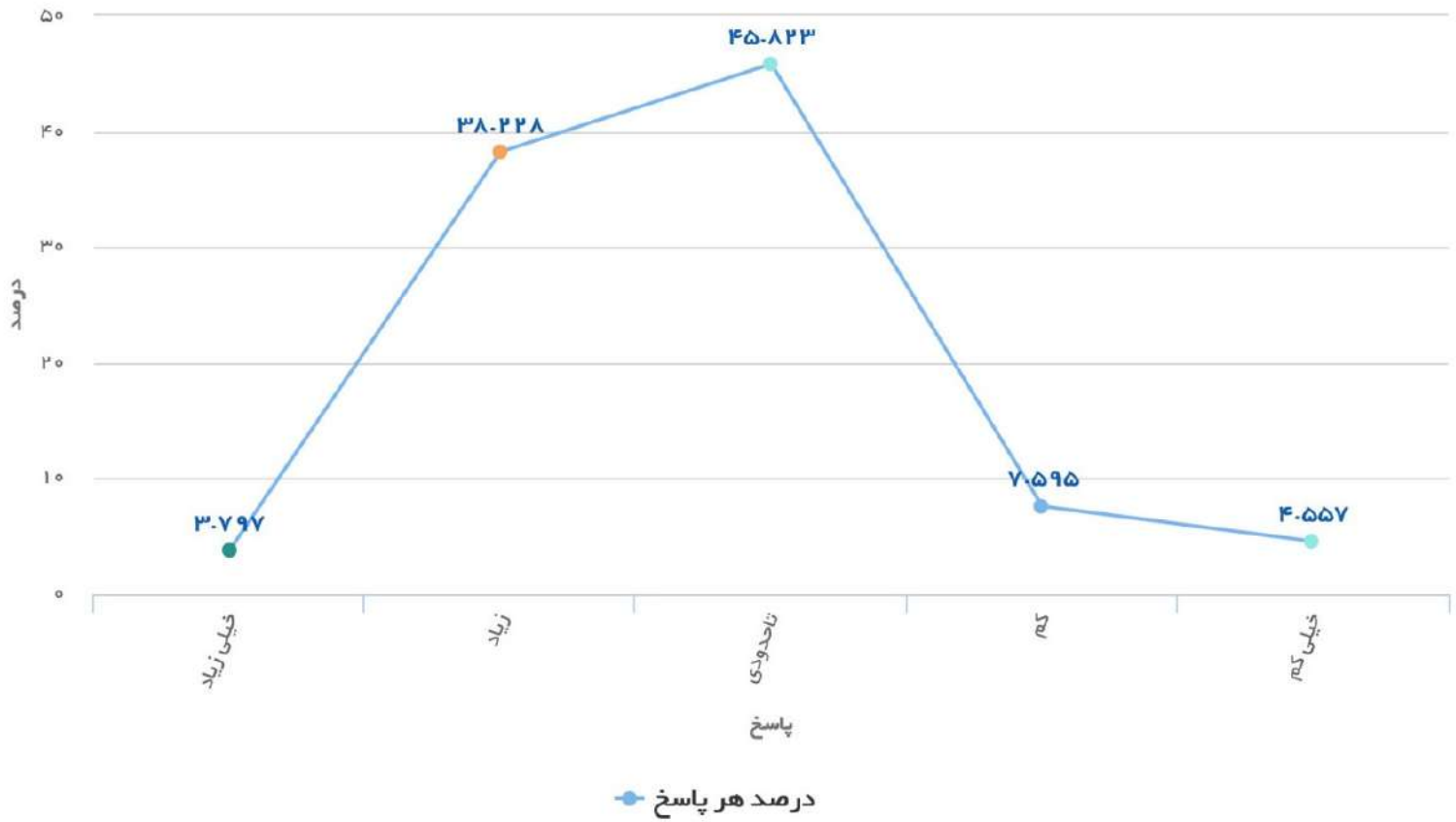
نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

پرسش: شرکت آب و فاضلاب به هنگام حفاری برای اجرای طرح های عمرانی تا چه حد اطلاع رسانی کرده است؟

شهرستان: همه موارد

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۸

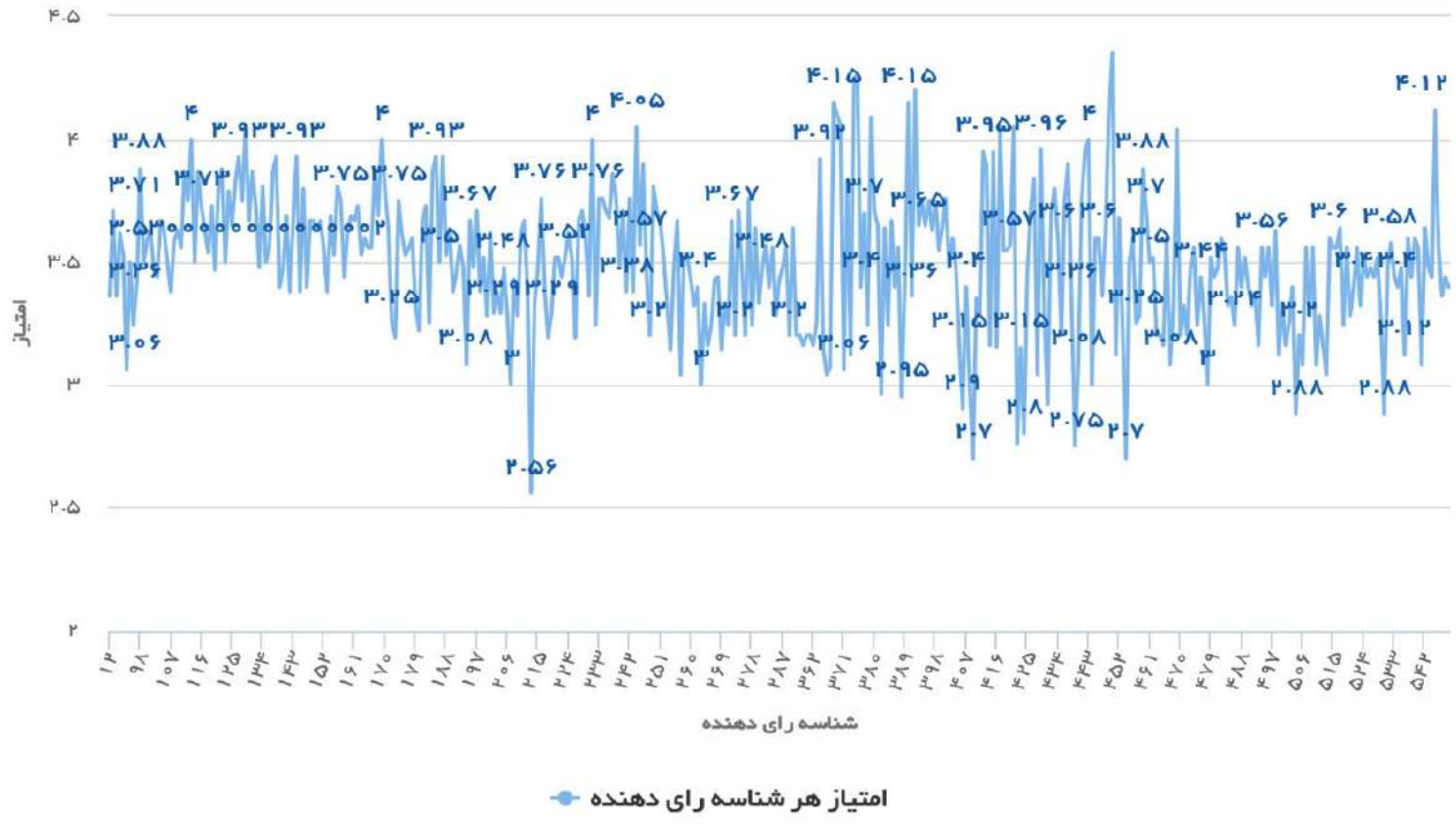


امتیاز نمره فرم های نظرسنجی

نام نظر سنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۲۹

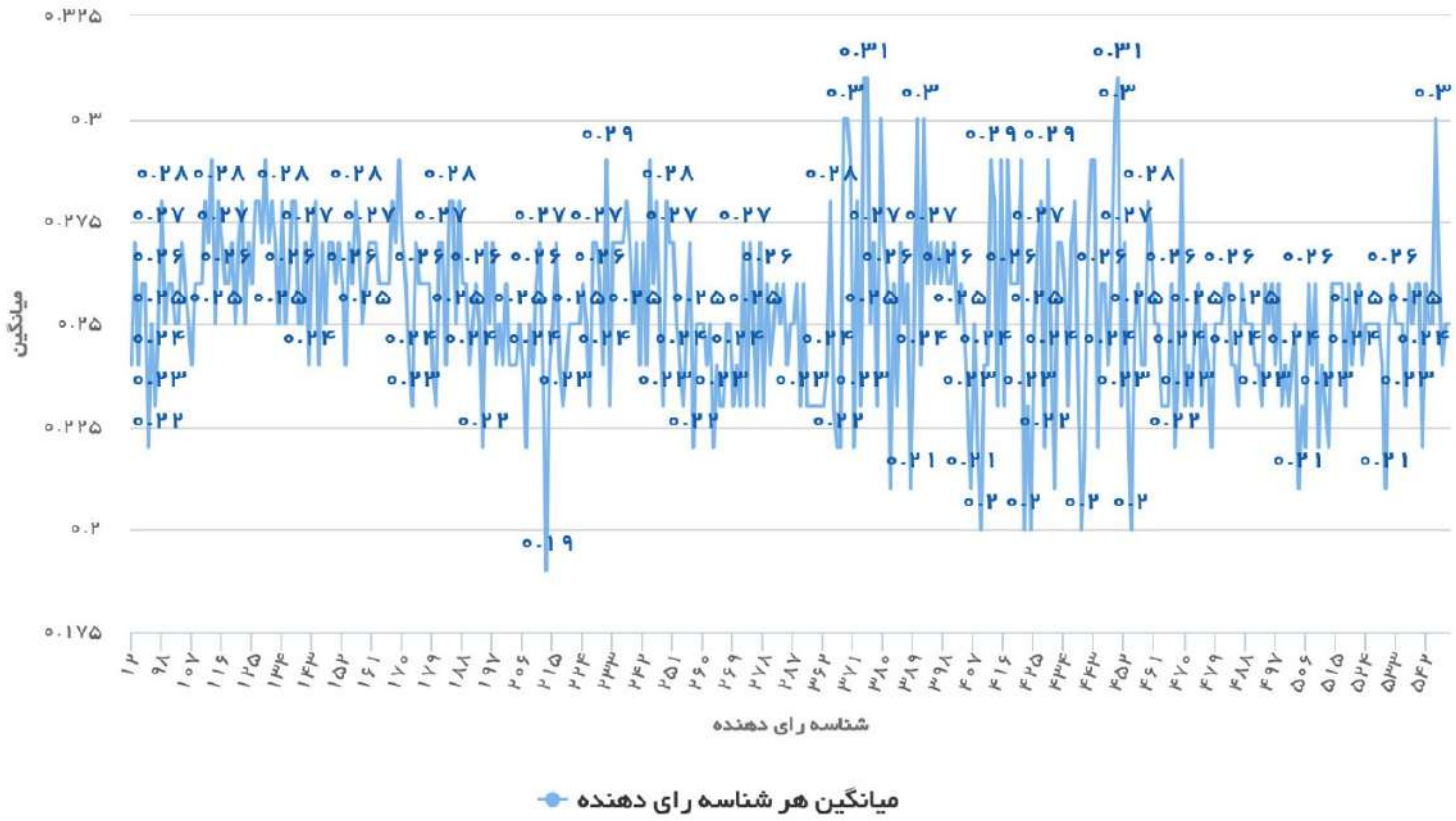


میانگین نمره فرم های نظرسنجی

نام نظر سنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۳۰



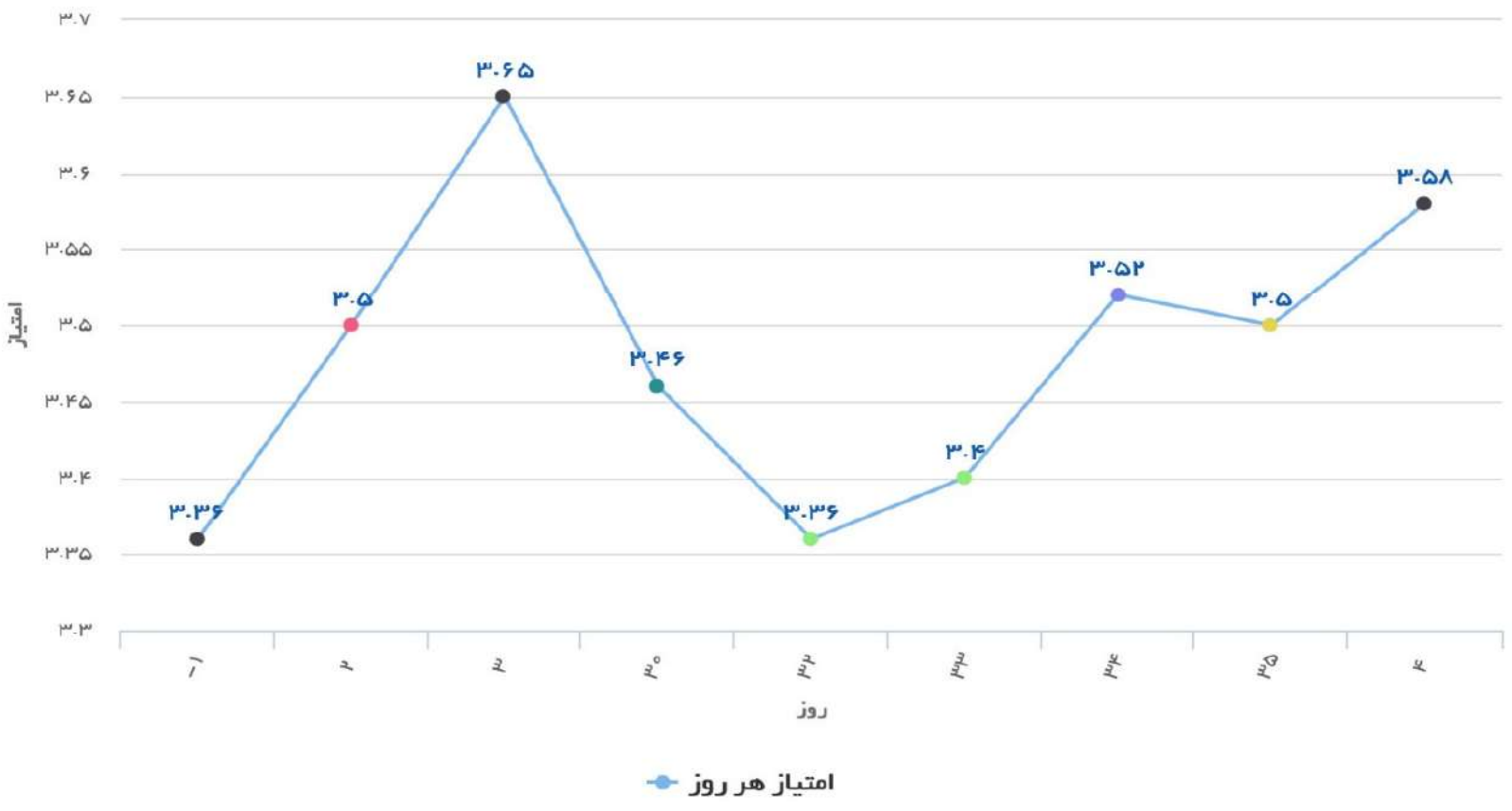
امتیاز نمره به تفکیک زمان

نام نظرسنجی: رضایت سنجی جامع از مشترکین ۹۴

به تفکیک: روز

تاریخ: ۱۳۹۵/۴/۶

ساعت: ۱۳:۳۲



3.94	آیا نحوه توزیع قبوض آب بها مناسب است؟
3.96	آیا زمان مراجعه مامور قرائت کنتور جهت خواندن شماره کنتور مناسب است؟
3.21	آیا پس از دریافت قبض آب بها مهلت کافي براي پرداخت آن وجود دارد؟
3.87	طراحي قبض مناسب است و اطلاعات درج شده به سهولت قابل تشخیص است.
4.11	نحوه برخورد مامورین قرائت کنتر هنگام مراجعه به منازل مناسب می باشد.
4.09	در زمان بروز حادثه به راحتی می توان با شرکت آبفا تماس گرفت
3.71	در زمان بروز حادثه مامورین پست ای امداد به سرعت درمحل حاضر می شوند
3.85	گروه های امداد برای رفع مشکلات تمام تلاش خود را به کارمی گیرند.
3.80	نحوه برخورد مامورین حوادث هنگام مراجعه به محل حادثه مناسب است.
3.43	کارکنان آبفا به هنگام حفاری نکات ایمنی (نصب علائم ایمنی ، نصب چراغ چشمک زن، نصب حفاظ و ...) را رعایت می کنند.
3.51	تجهیزات و امکانات مامورین پست های امدادی کافی است.
3.38	تجهیزات و امکانات مامورین پست های امداد پیشرفته و به روز است.
3.64	آیا سرعت عمل گروه های امدادی در رفع خرابی و مشکلات ناشی از آن مناسب است؟
3.29	شرکت آب و فاضلاب به هنگام حفاری برای اجرای طرح های عمرانی تا چه حد اطلاع رسانی کرده است؟

درصد رضایت مشترکین 69.2 درصد است

میان رضایت مشتری و کارکنان رابطه مستقیمی وجود دارد

شلدون سه نوع تیپ بدنی(چاق، عضلانی، استخوانی) را که معتقد است، شخصیت رفتار افراد به این تیپ های بدنی مرتبط است، مشخص میکند که عبارتند از:

اندومورفیک: که شخصی چاق با بدنی نرم و گرد است.

مزومورفیک: که شخصی است با بدنی عضلانی و سخت.

اکتومورفیک: که شخصی لاغر با با بدنی نازک و شکننده.

او پس از تحقیق و بررسی به این نتایج دست یافت که هر یک از افراد خلق و خوی خاص خود را دارند به طوری که اولی آرام و عاشق راحتی و برونگراست. دومی خشونت گرا و فعال و سومی درونگرا و مهار کننده خواسته های خود میباشد.از میان این سه تیپ مورد مزومورفیک بیشترین گرایش به کجروی و تبهکاری را دارد

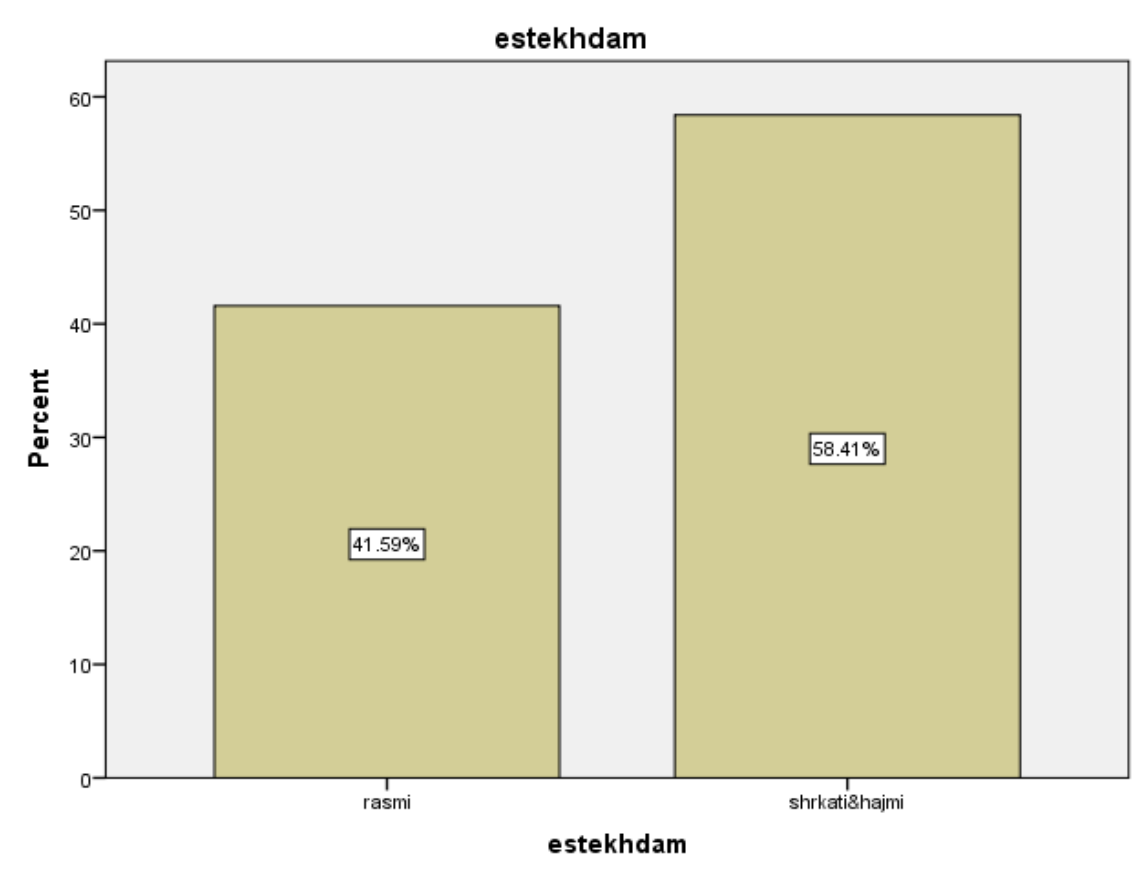
دانستن گروه خونی افراد یک مسئله واقعی و عملی است که به زبان ژاپنی به آن Ketsu-eki-getaنام داده اند. بدین معنی که وقتی مدیر کارخانه ای می خواهد کارگری را استخدام کند حتما در مورد گروه خونی او سوال می کند. حتی خیلی ها برای انتخاب دوست ، هم صحبت ،شریک یا همکار از مسئله گروه خونی استفاده می کنند . در آن کشور دستگاههای خودکاری که به راحتی گروه خونی را تعیین می کنند در ایستگاههای اتوبوس،قطار و مراکز عمومی وتفریحی نصب شده است وهر کس براحتی با پرداخت مبلغ کمی می تواند بداند که به کدام گروه خونی تعلق دارد .بسیاری از مدیران فنی در ژاپن عقیده دارندکه افراد بعضی از گروههای خونی بهتر ازسایر گروهها کار می کنند و راندمان کارشان بیشتر است.

- طبق بررسی های انجام شده گروه خونی O نسبت به دیگر گروه های خونی از میزان هوش بیشتری برخوردار است
- گروه خونی O دارای یک شخصیت مدیر و مدبر بیشتری از سایر گروه های خونی هستند انها مسئولیت پذیرتر و برنامه ریزتر از دیگران هستند
- اکثر افرادی که دارای گروه خونی O هستند در مشاغل مدیریتی و بسیار موفق هستند

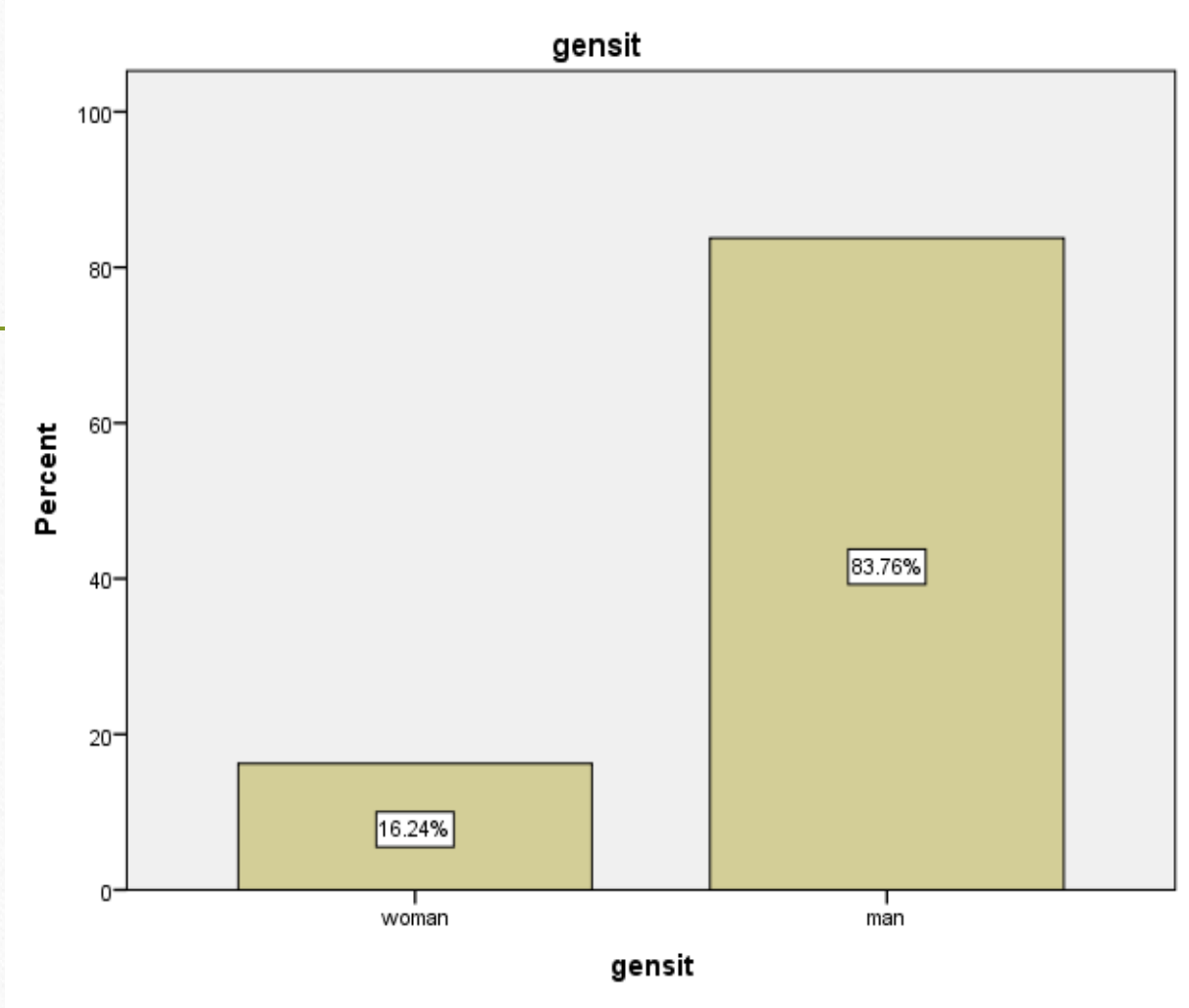
- رضایت فردی: اگر یک حوزه را به عنوان مهمترین حوزه کیفیت زندگی در نظر بگیریم، آن حوزه رضایت عمومی فرد از زندگی است.

- آيا يك كارمند ناراضي مي تواند، مشتري راضي به سيستم تحويل بدهد؟

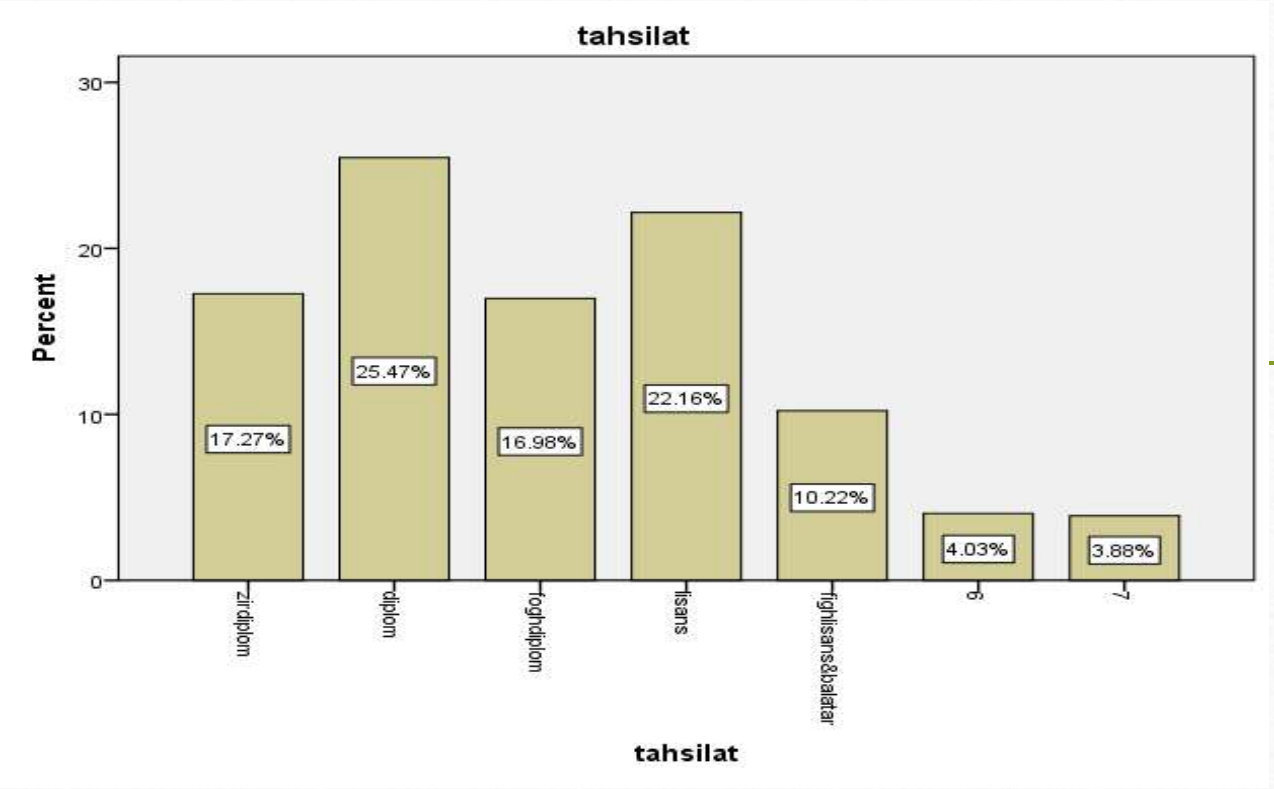
- در نظرسنجی کارکنان 94 حدود 794 نفر مشارکت داشته اند.



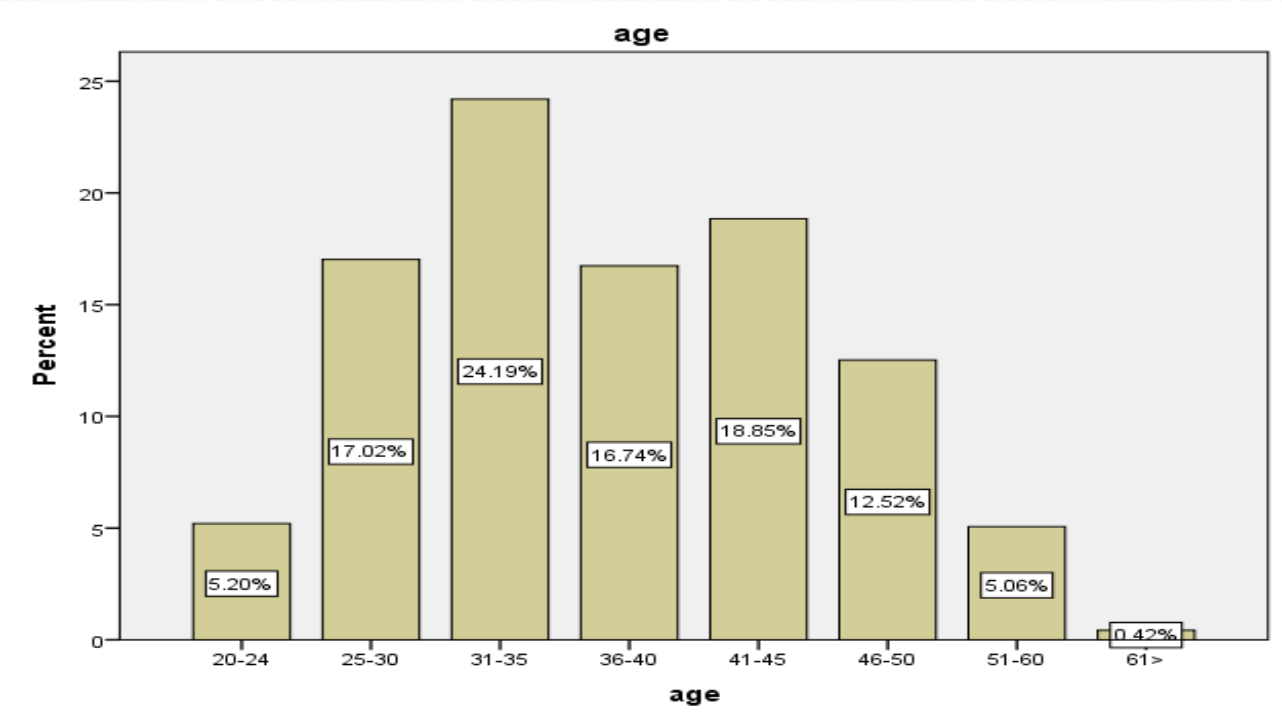
این نمودار نشان می دهد درحدود ۶۰ درصد پاسخگویان کارکنان شرکتی هستند که با توجه به نوع استخدام ها درشرکت میزان کارکنان شرکتی و قراردادی بیشتر از کارکنان رسمی است



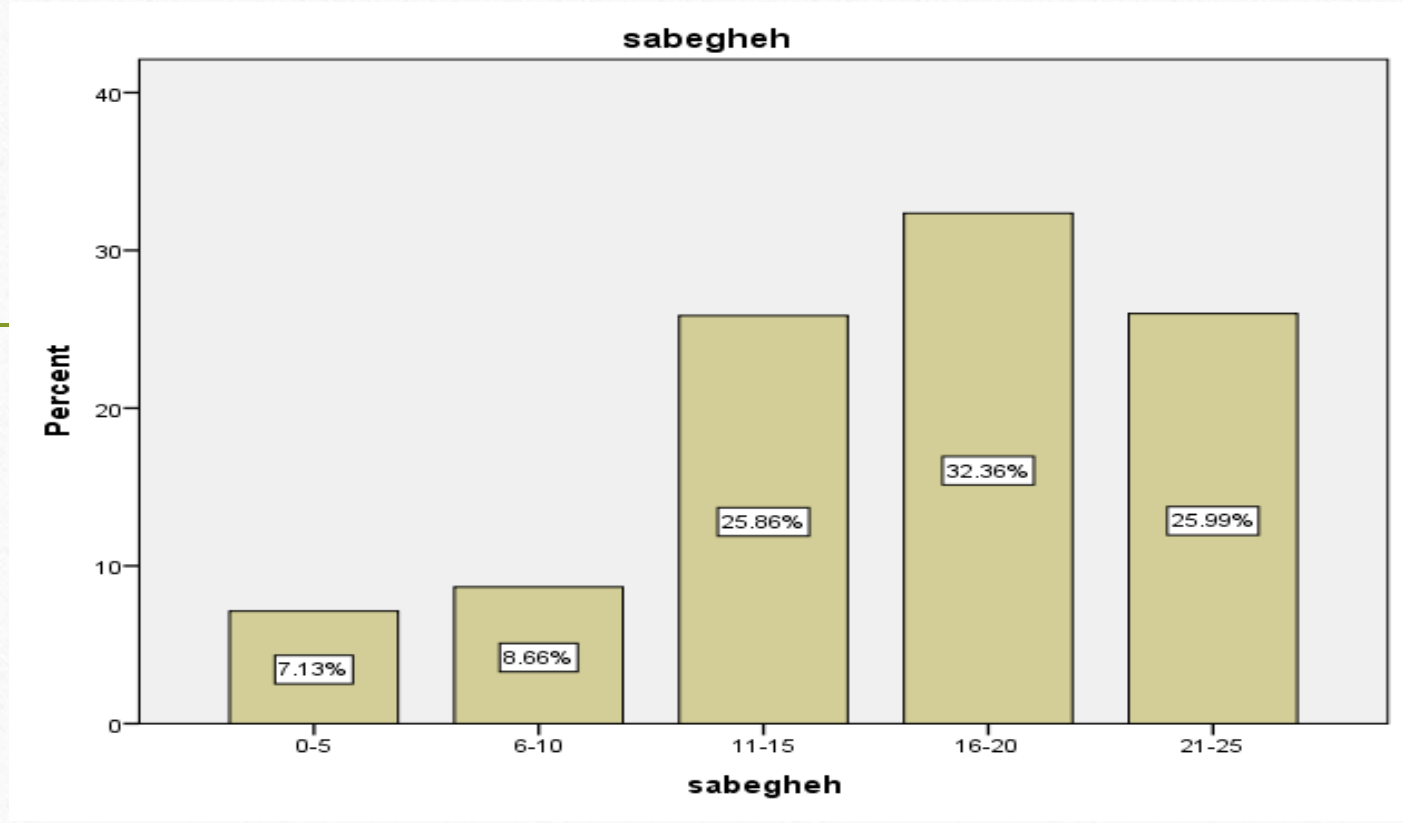
83 درصد پاسخگویان مرد بوده اند



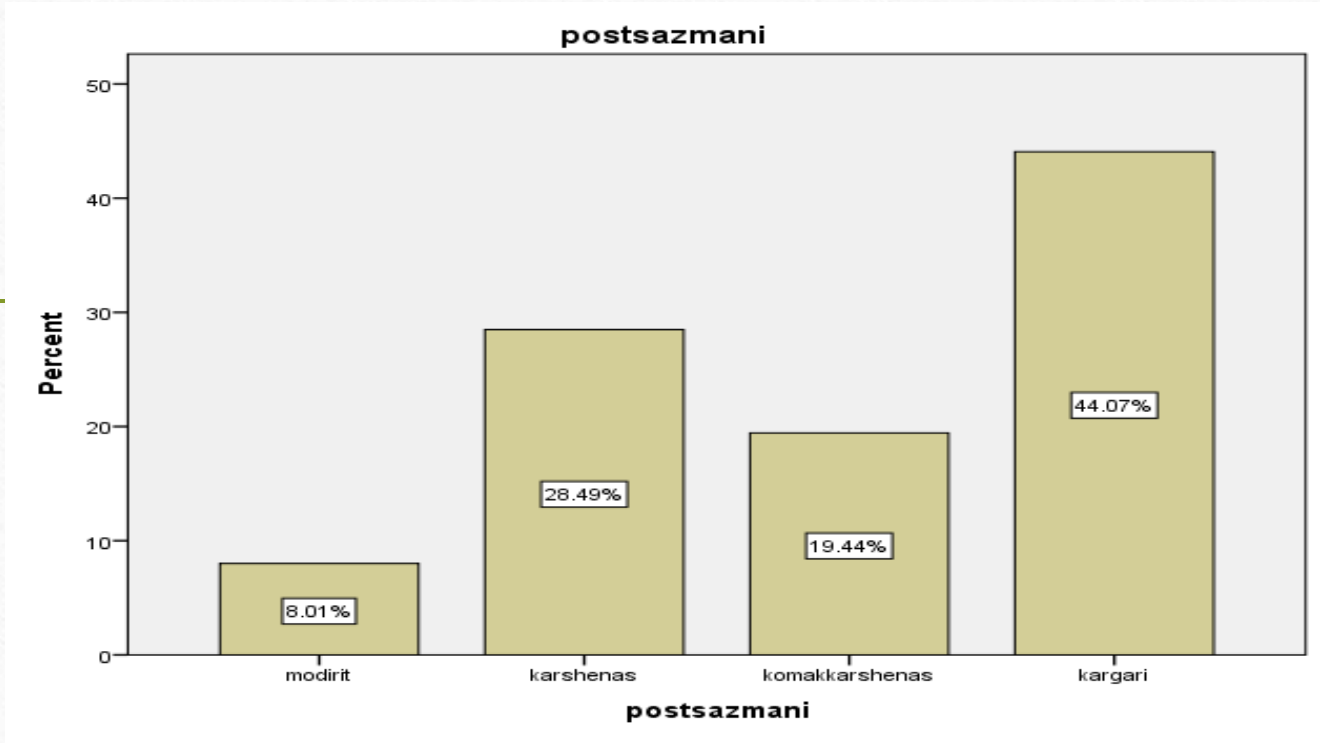
با توجه به بدنه کارگری شرکت بیشتر
پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم بوده اند.



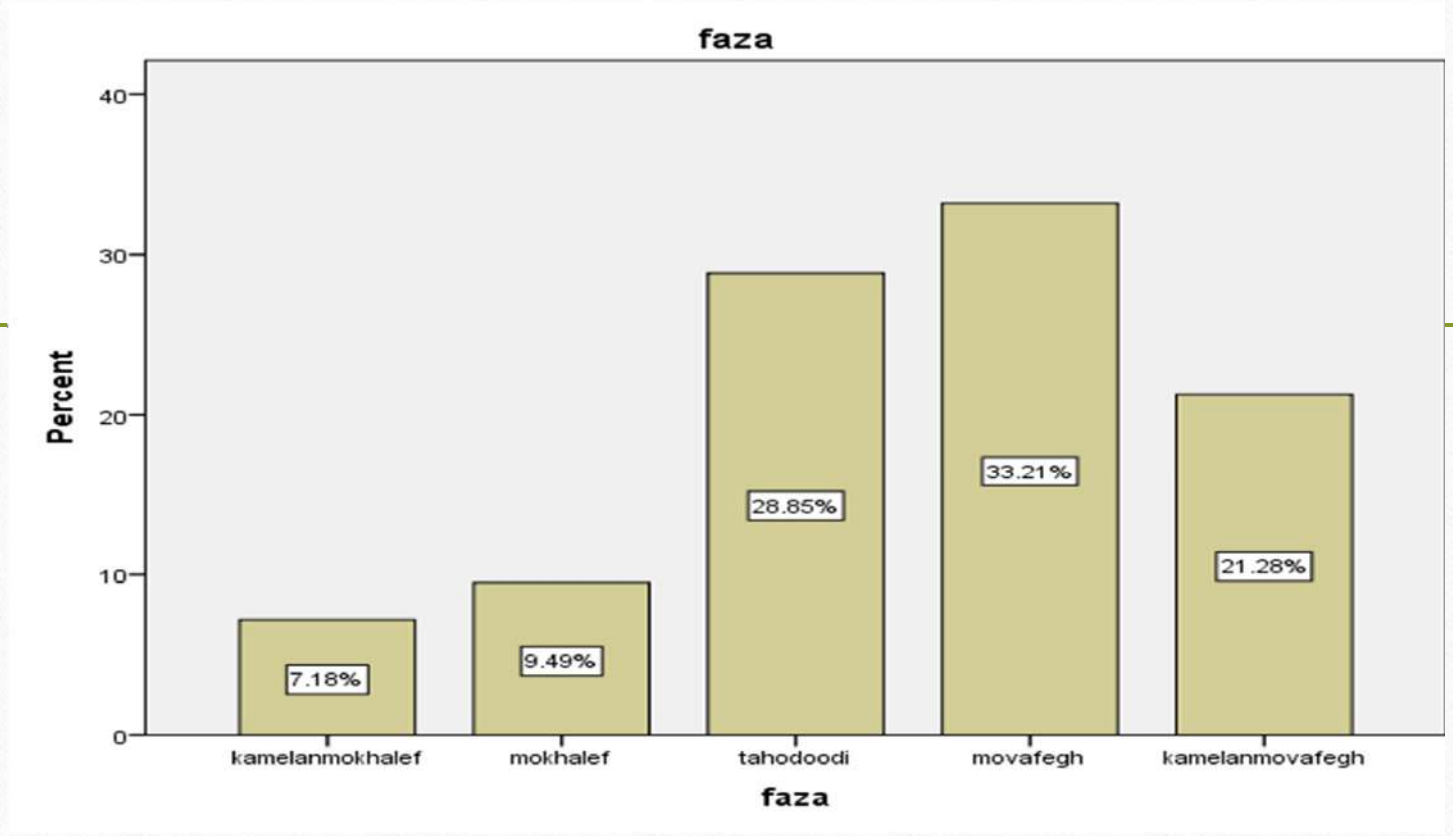
بیشترین فراوانی سن پاسخگویان بین 31 سال تا 35 سال است.



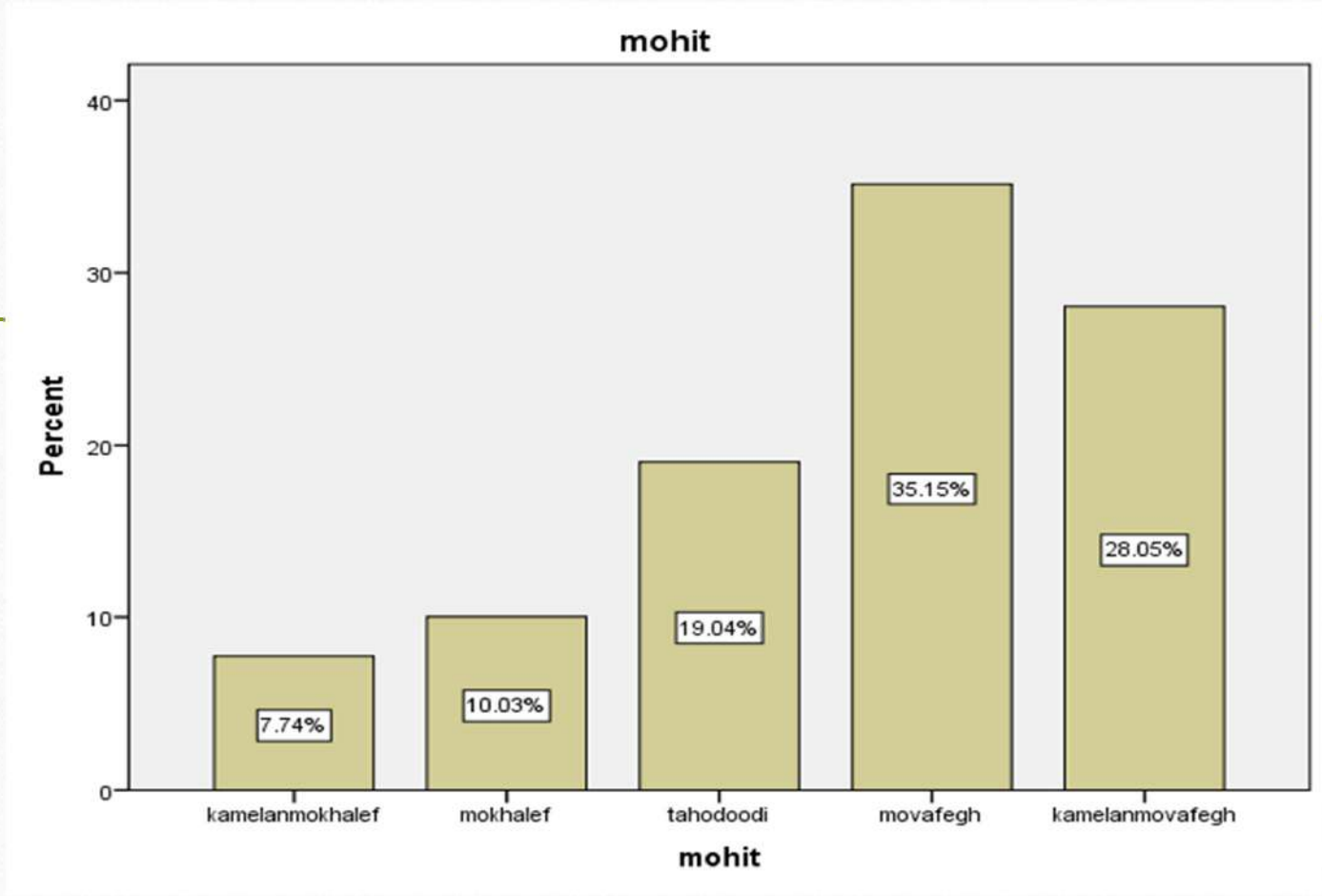
بیشتز از 50 درصد پاسخگویان سابقه کاری بین 10 تا 20 سال دارند



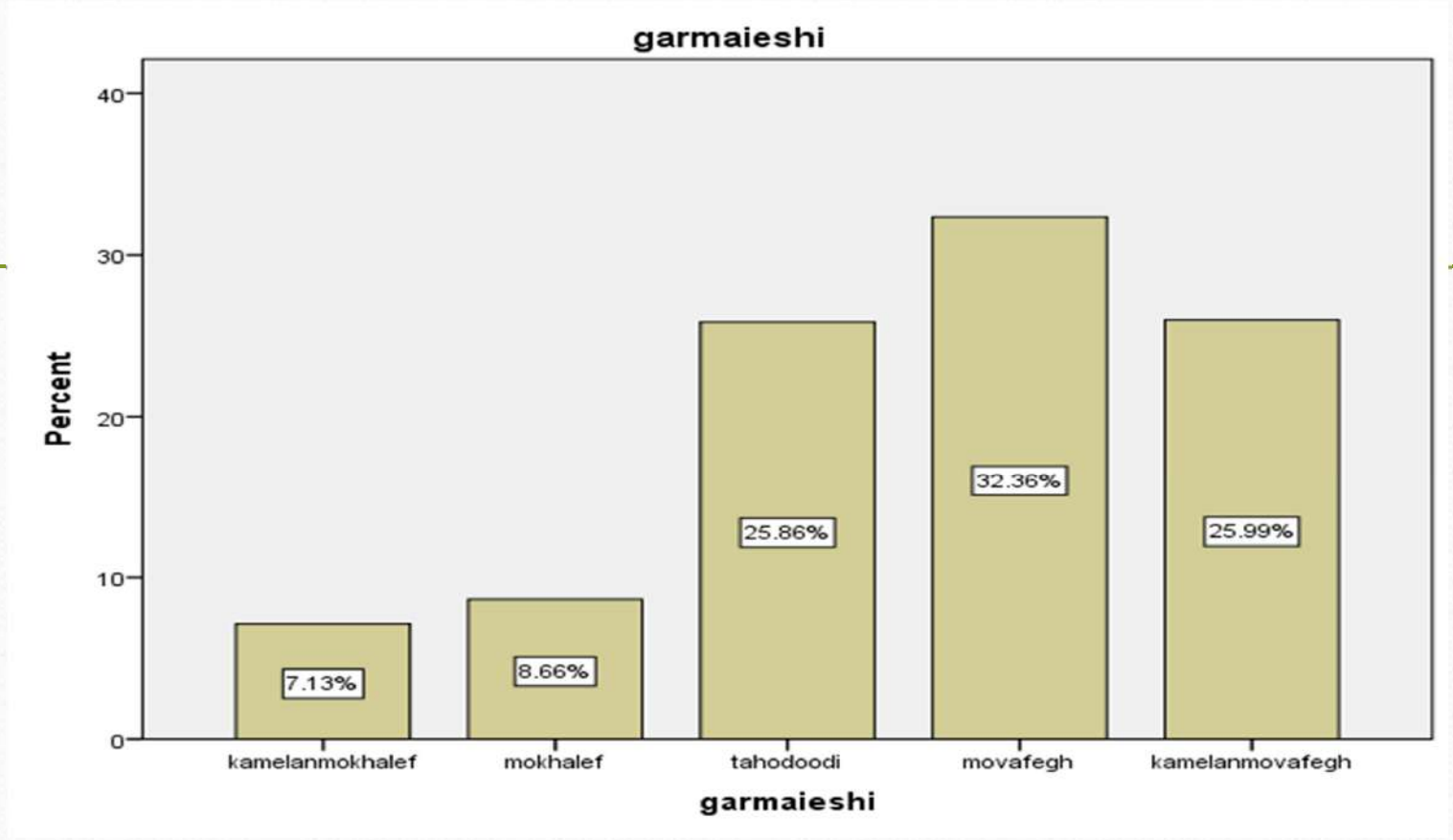
پست سازمانی 44 درصد پاسخگویان کارگری است که با تحصیلات دیپلم در سوال قبل تناسب دارد.



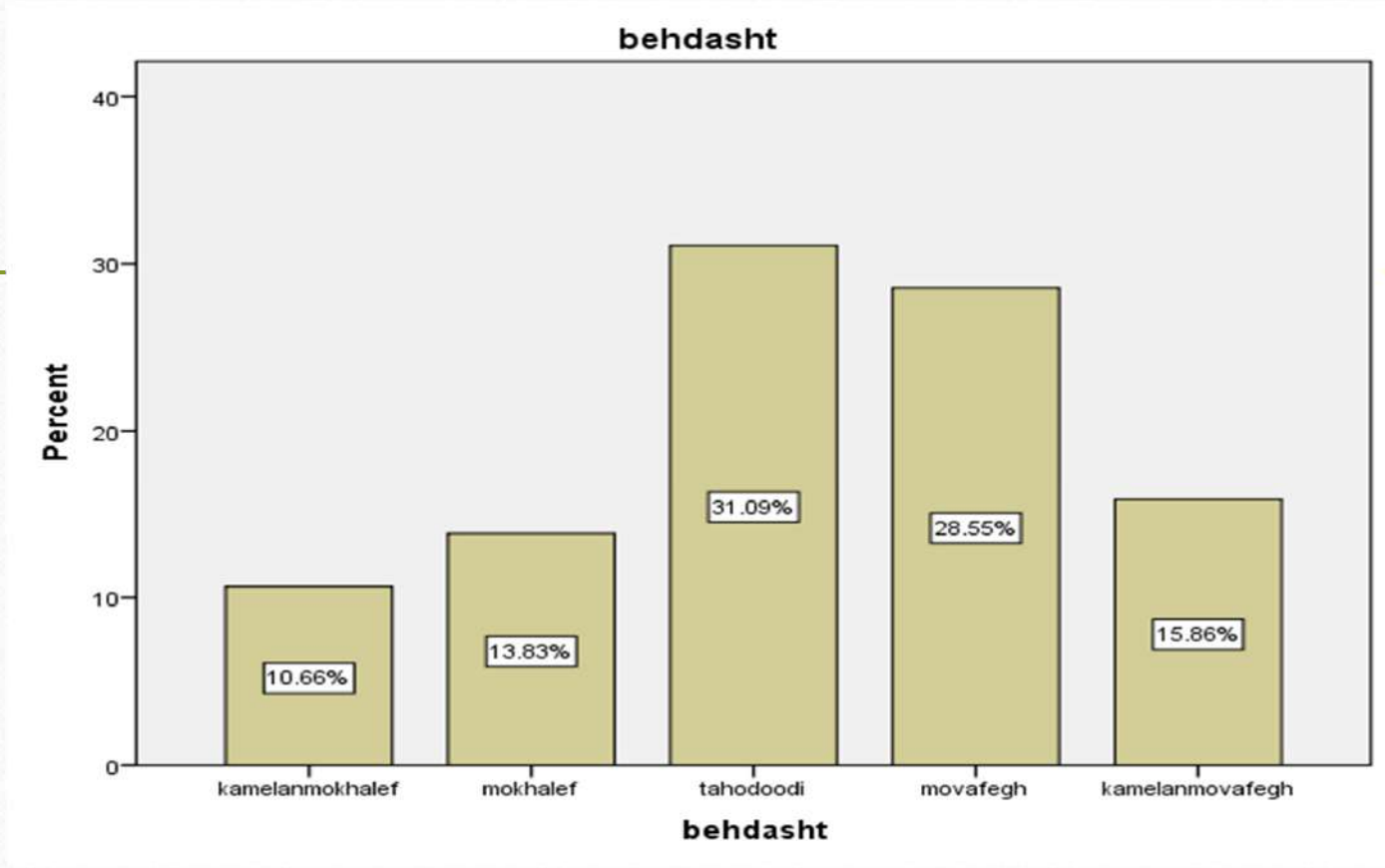
بیش از 50 درصد پاسخ ها فضای کافی جهت انجام کارها را مناسب ارزیابی کرده اند



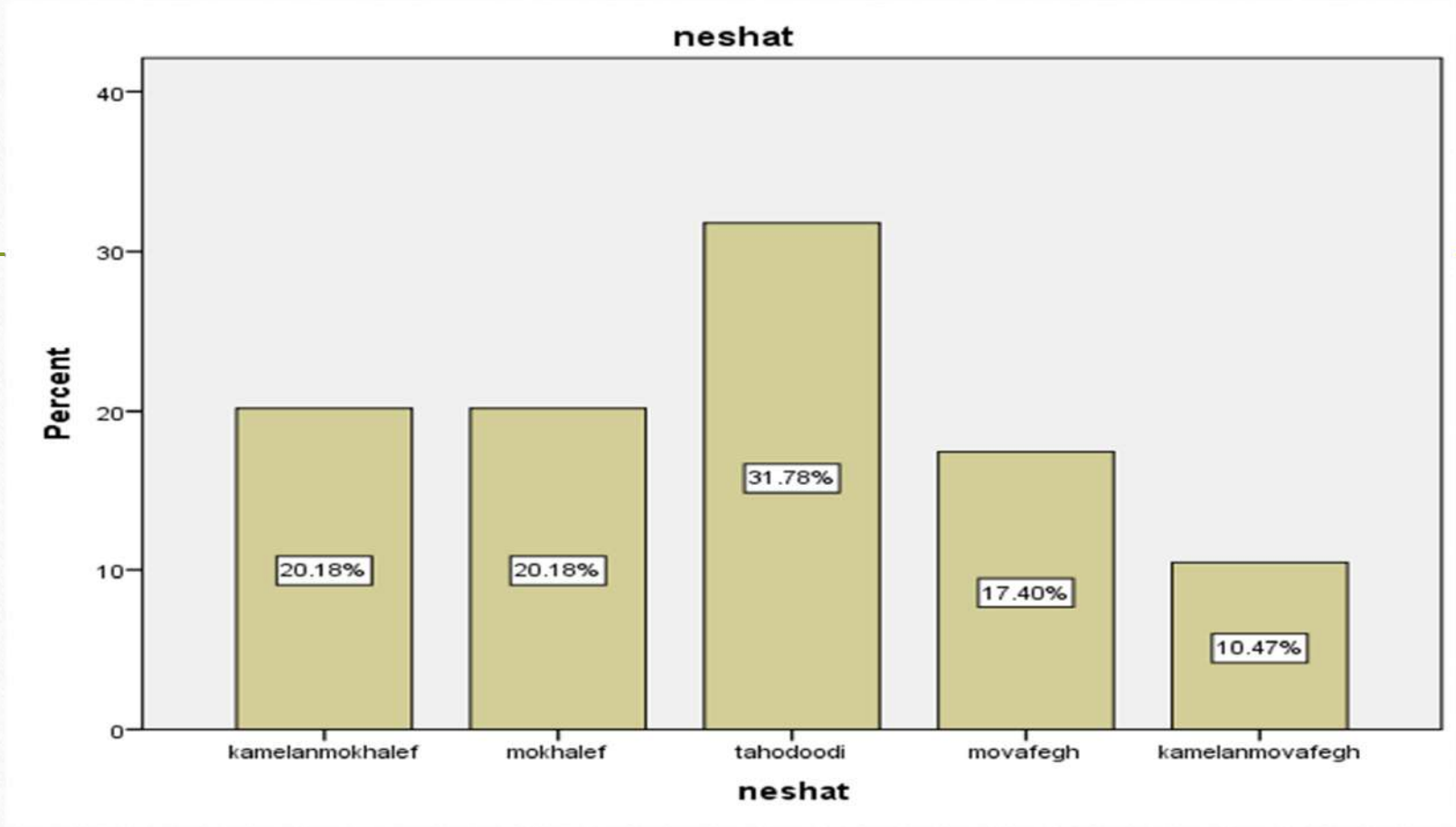
بیشتر از 60 درصد پاسخ ها محیط کار را از نظر روشنایئ مناسب قلمداد کرده اند.



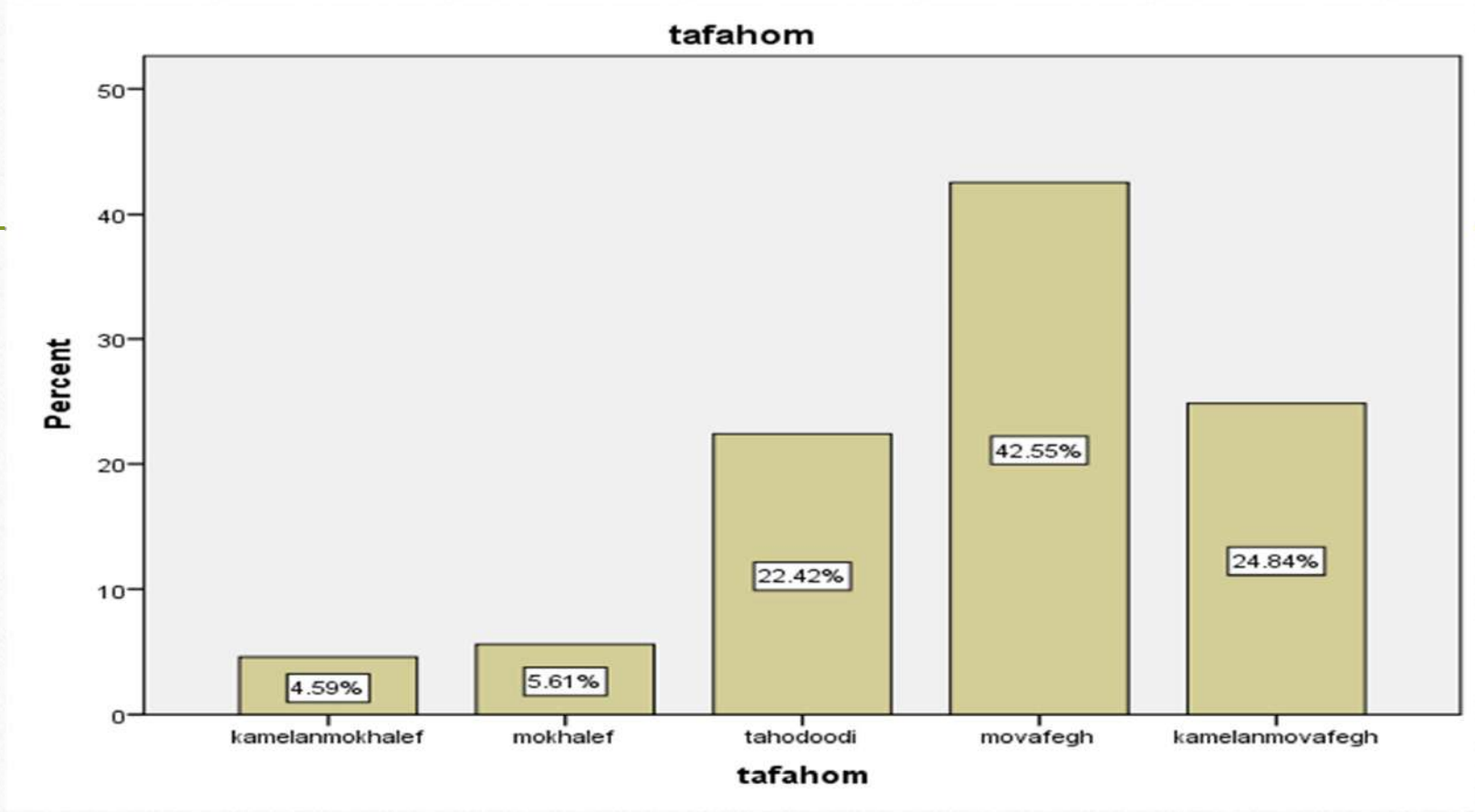
ازدید پاسخگویان وضعیت گرمایشی و سرمایشی شرکت مناسب است



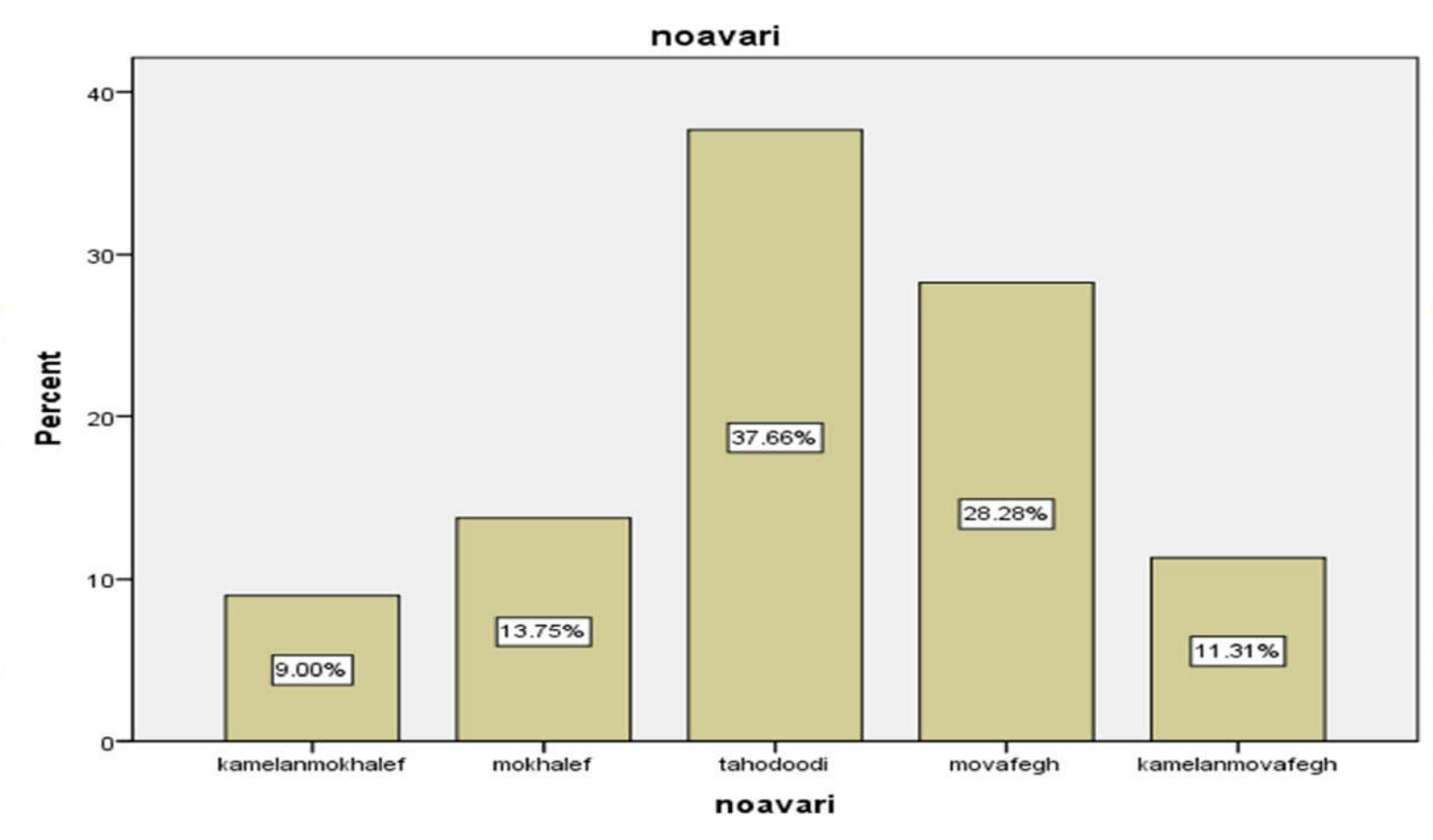
شرایط بهداشتی در شرکت متوسط ارزیابی شده است.



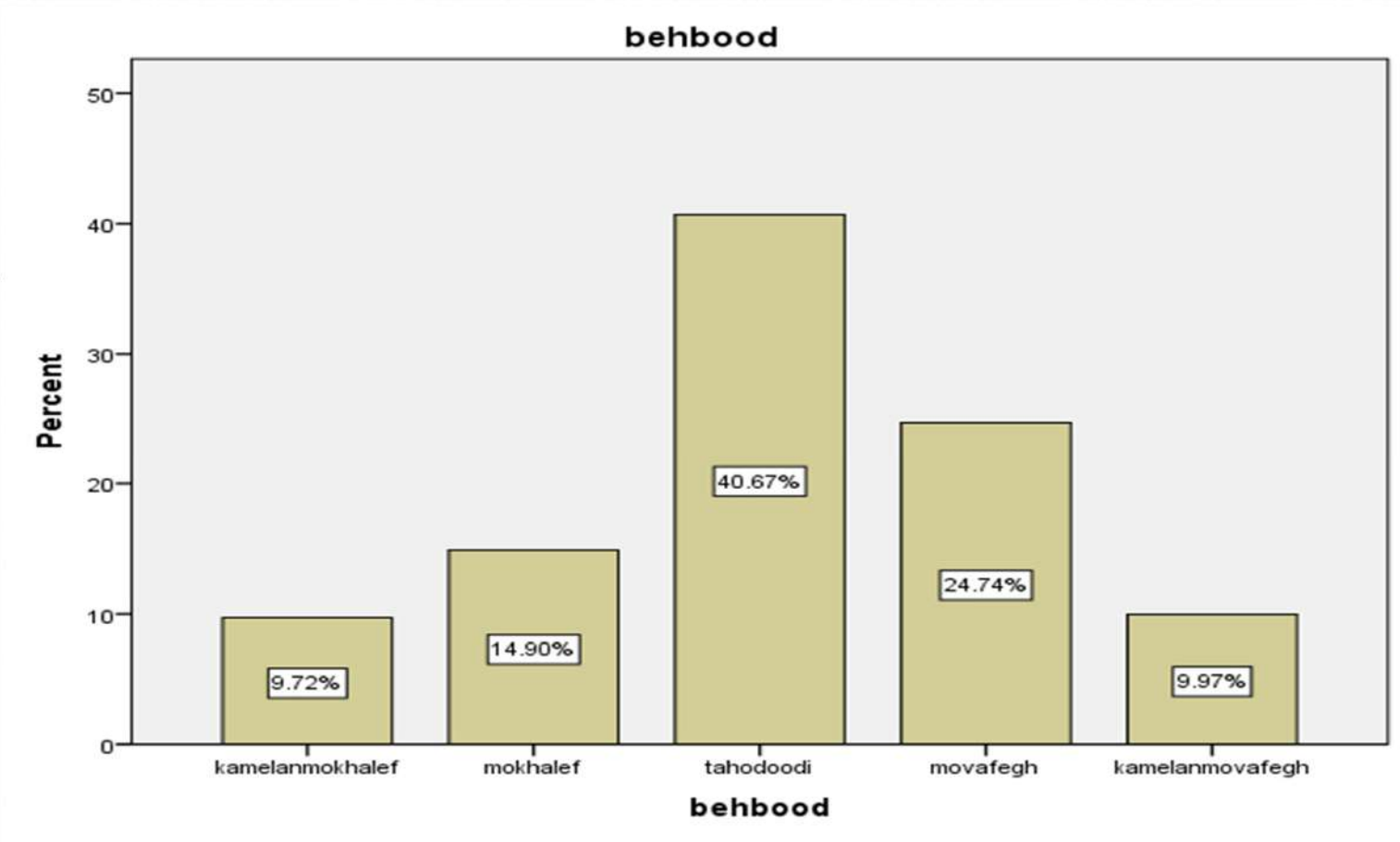
تلاش شرکت برای ایجاد محیط با نشاط مناسب نبوده است و رضایت چندانی از این وضعیت به چشم نمی خورد.



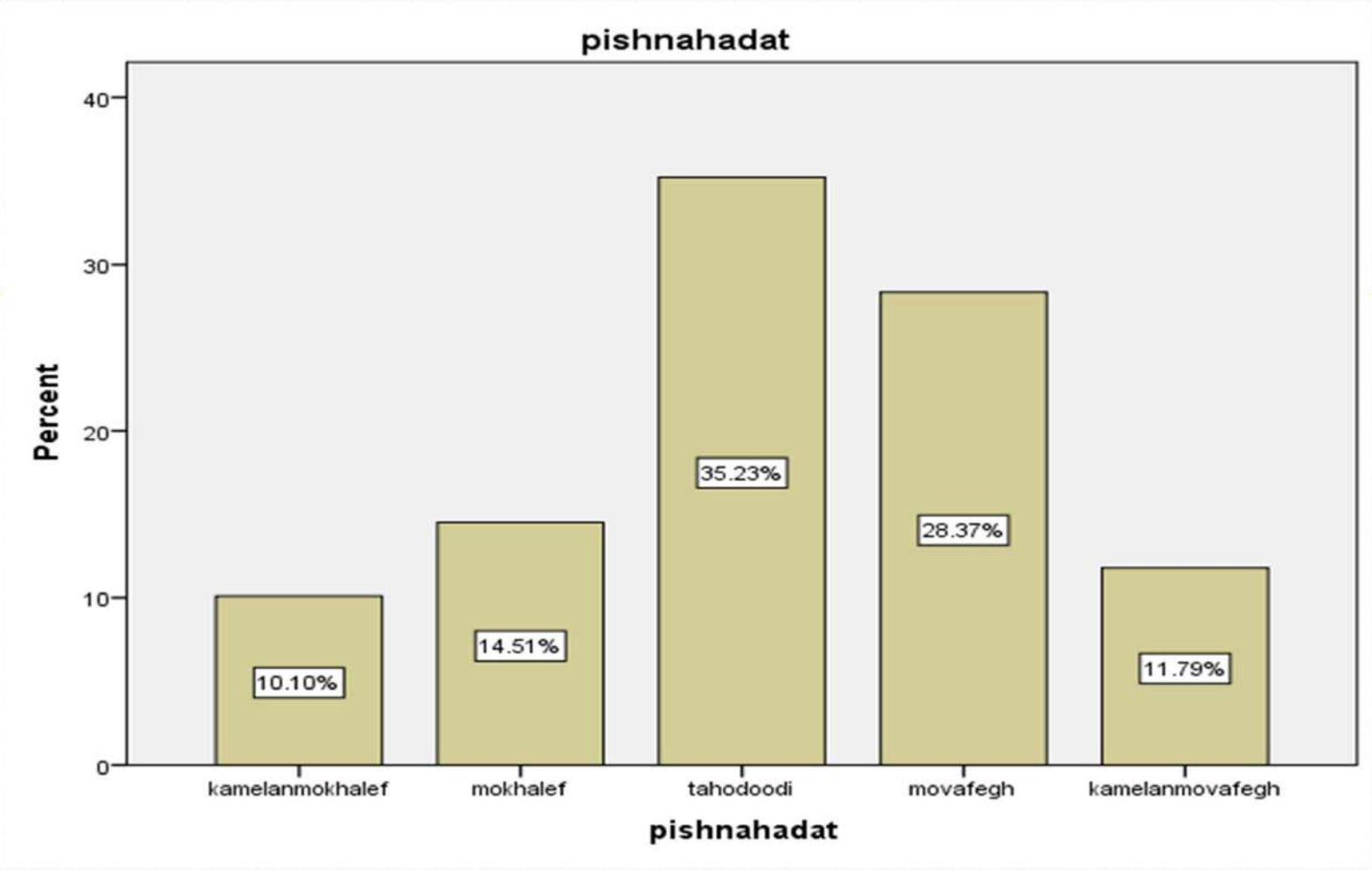
تفاهم با همکاران درسطح بالایی قرار دارد.



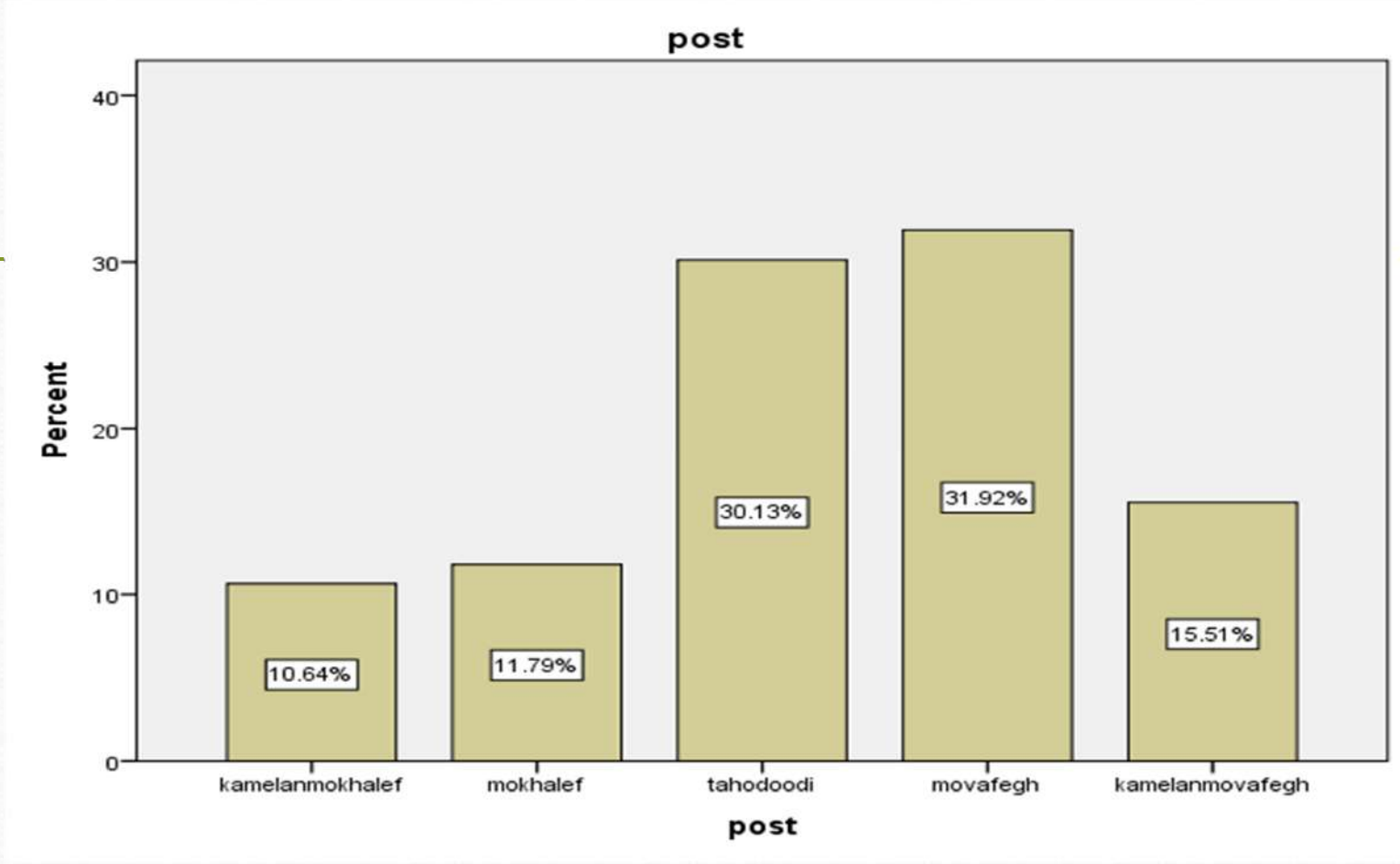
شرایط برای ایجاد نوآوری متوسط رو به بالا است.



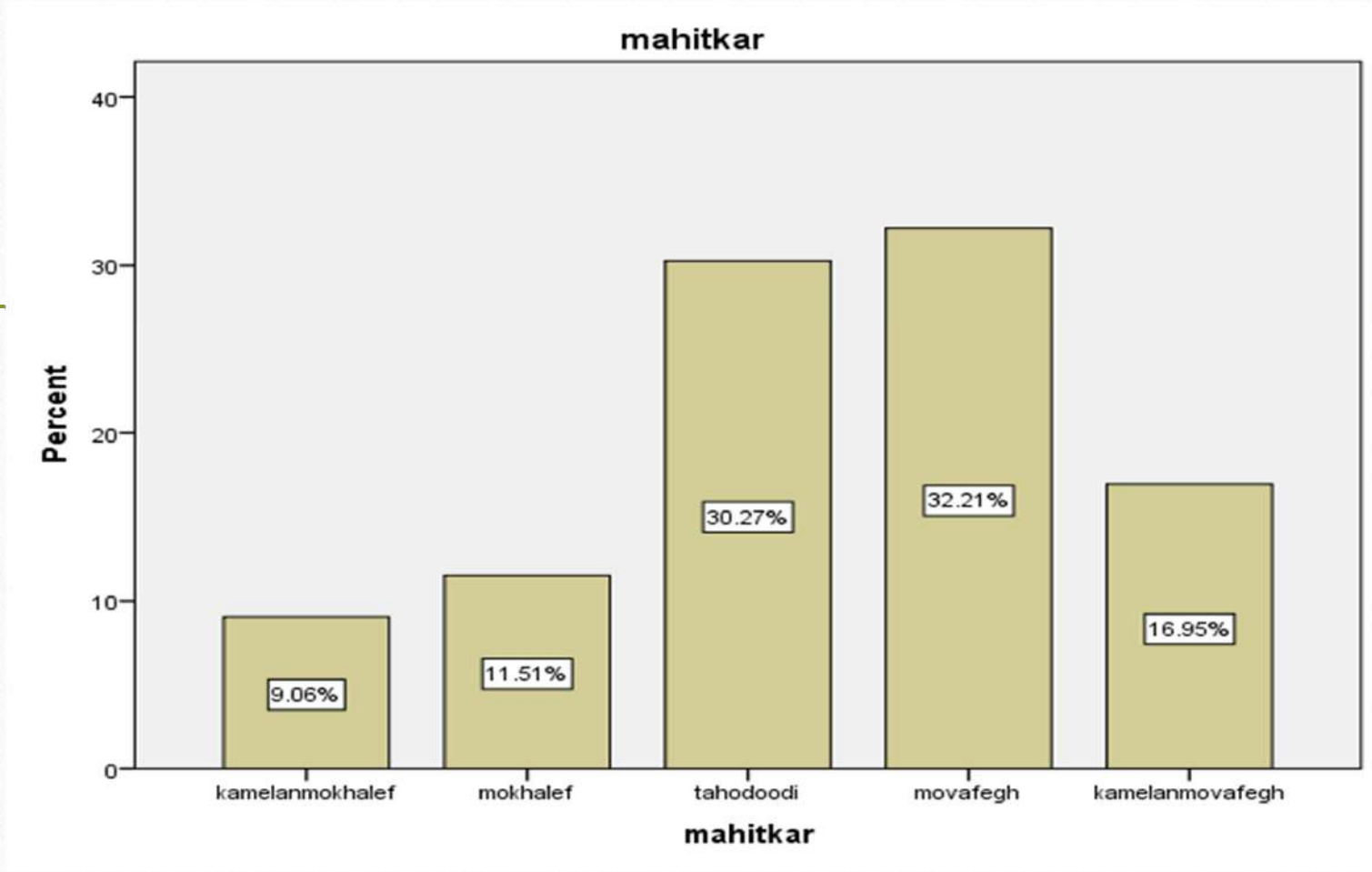
از نظرات کارکنان برای بهبود وضعیت درحد متوسط استفاده می شود.



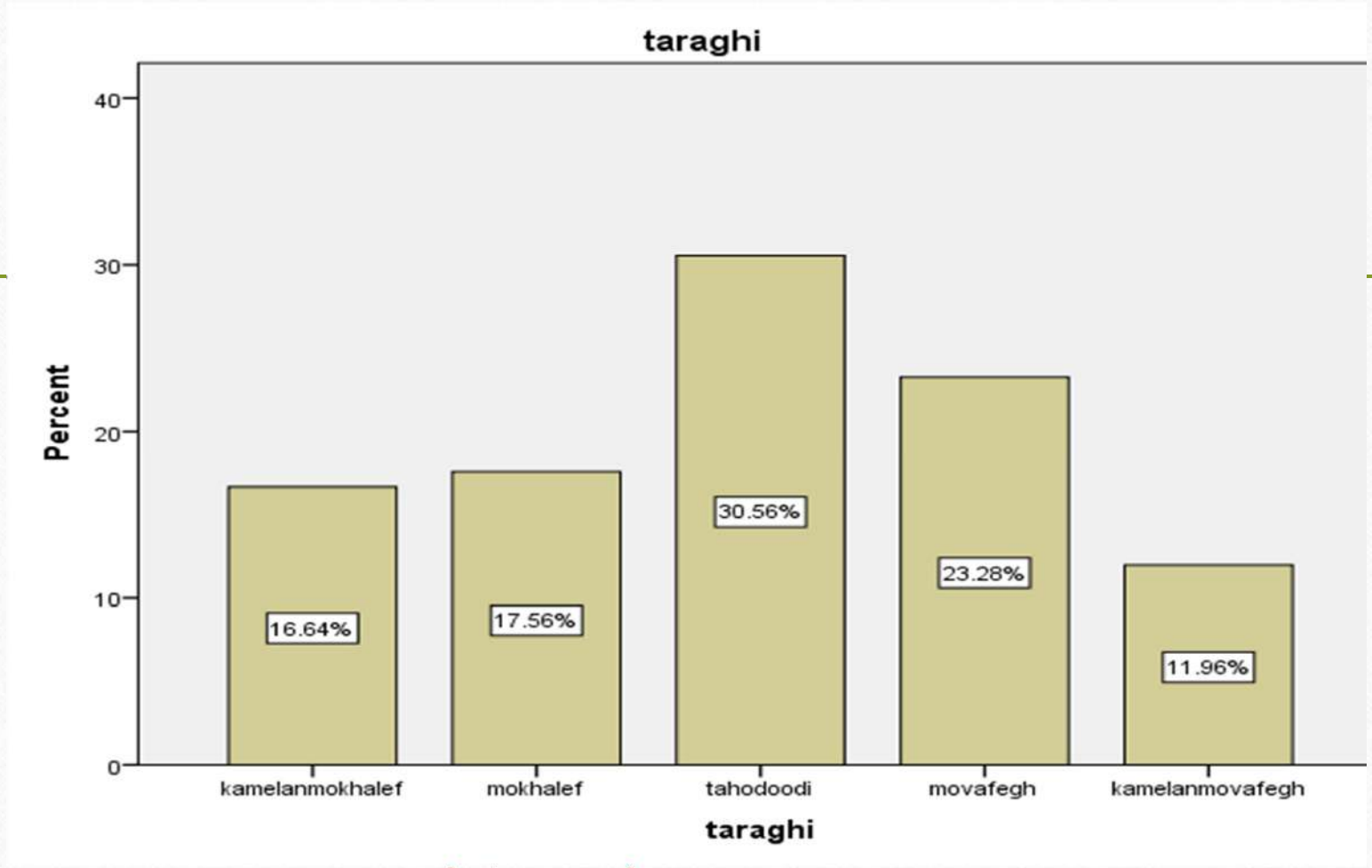
فعالیت نظام پیشنهادات تا حدی موفق بوده است.



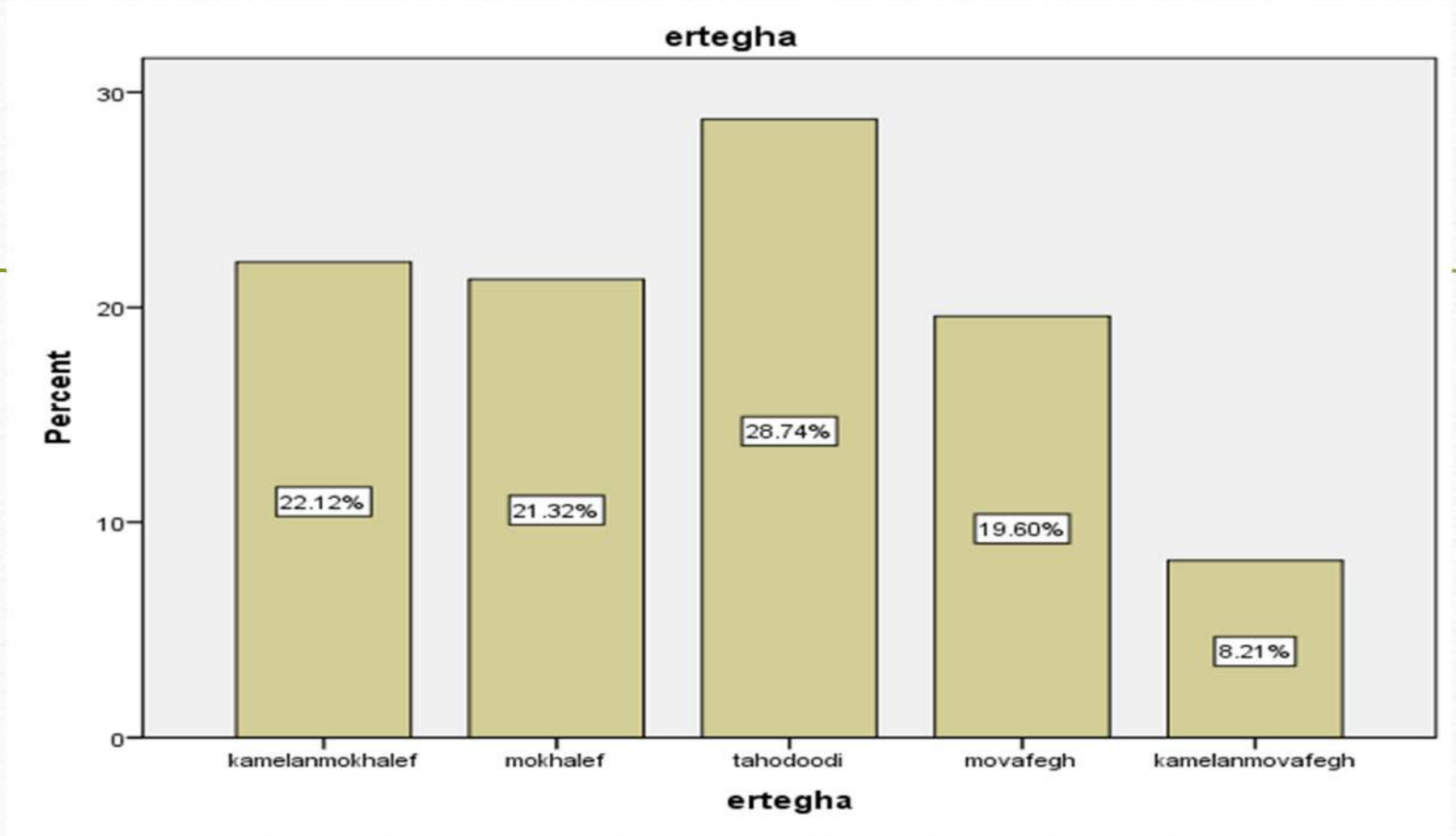
تناسب پست سازمانی و تحصیلات در شرکت رعایت شده است.



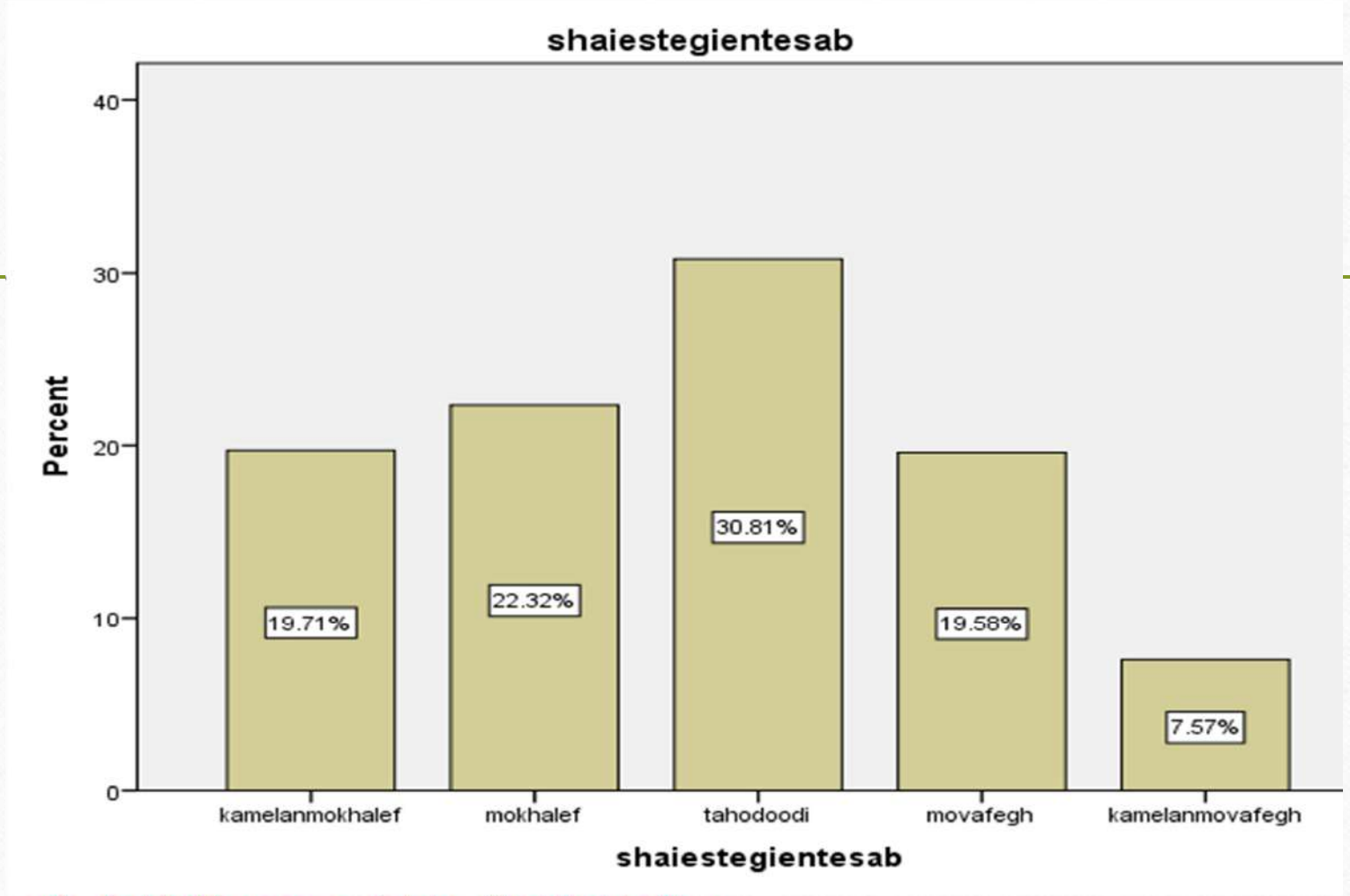
در تایید سوال قبل پاسخگویان ماهیت کارشان را نیز با روحیاتشان سازگار ارزیابی کرده اند.



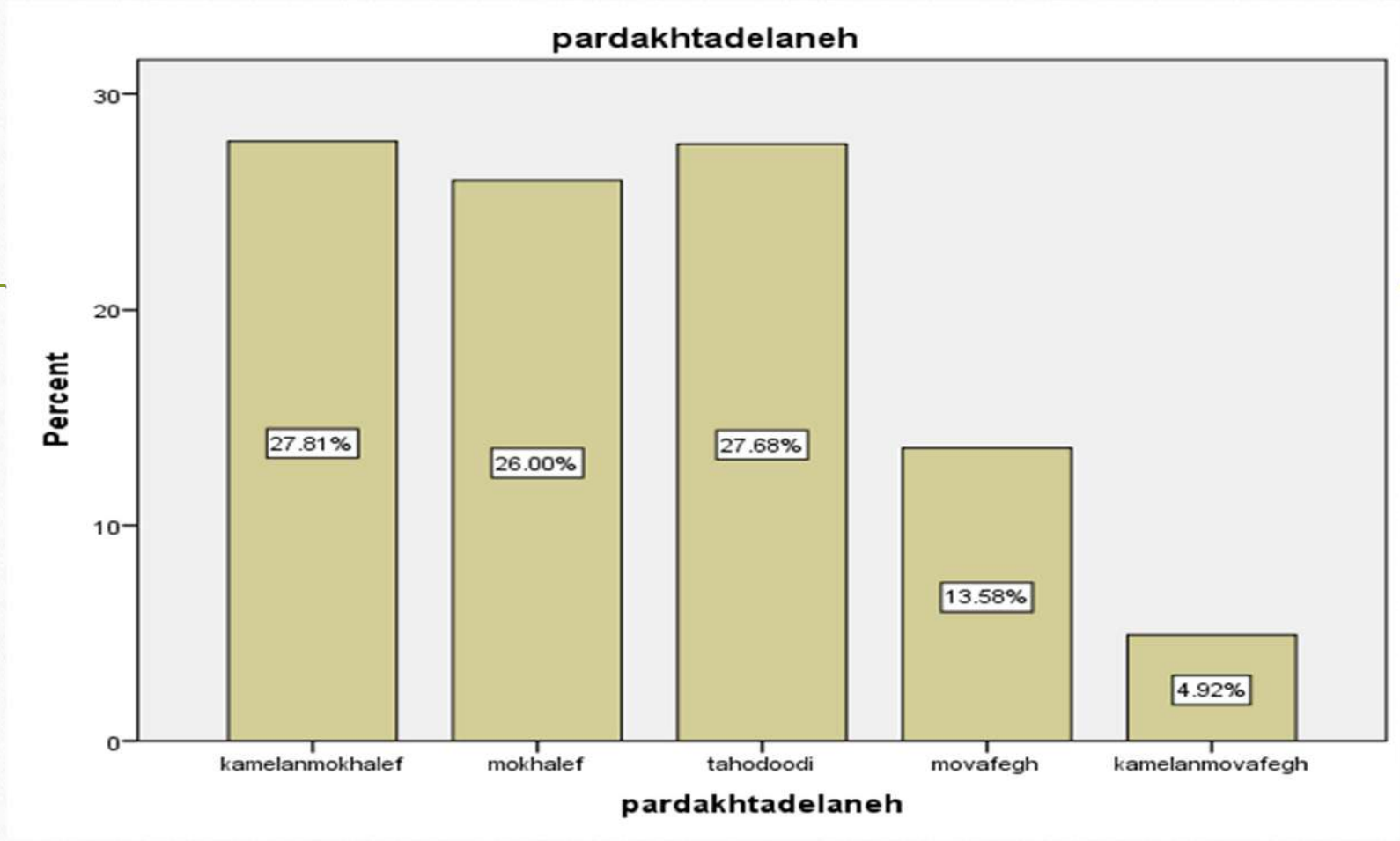
پاسخگویان شرایط ترقی را درشرکت چندان مناسب نمی دانند.



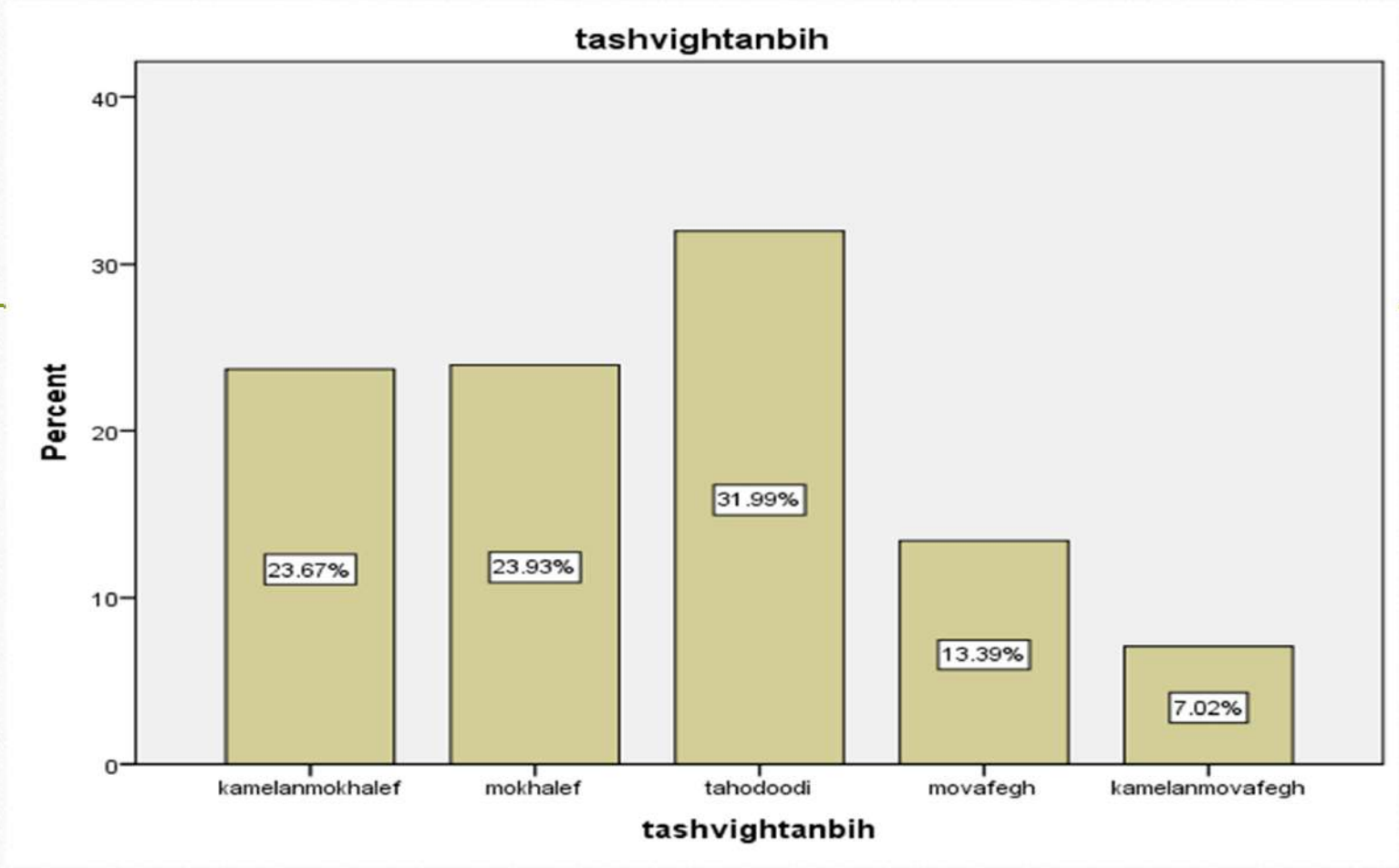
ضوابط ارتقا از دید پاسخگویان به خوبی رعایت نمی شود.



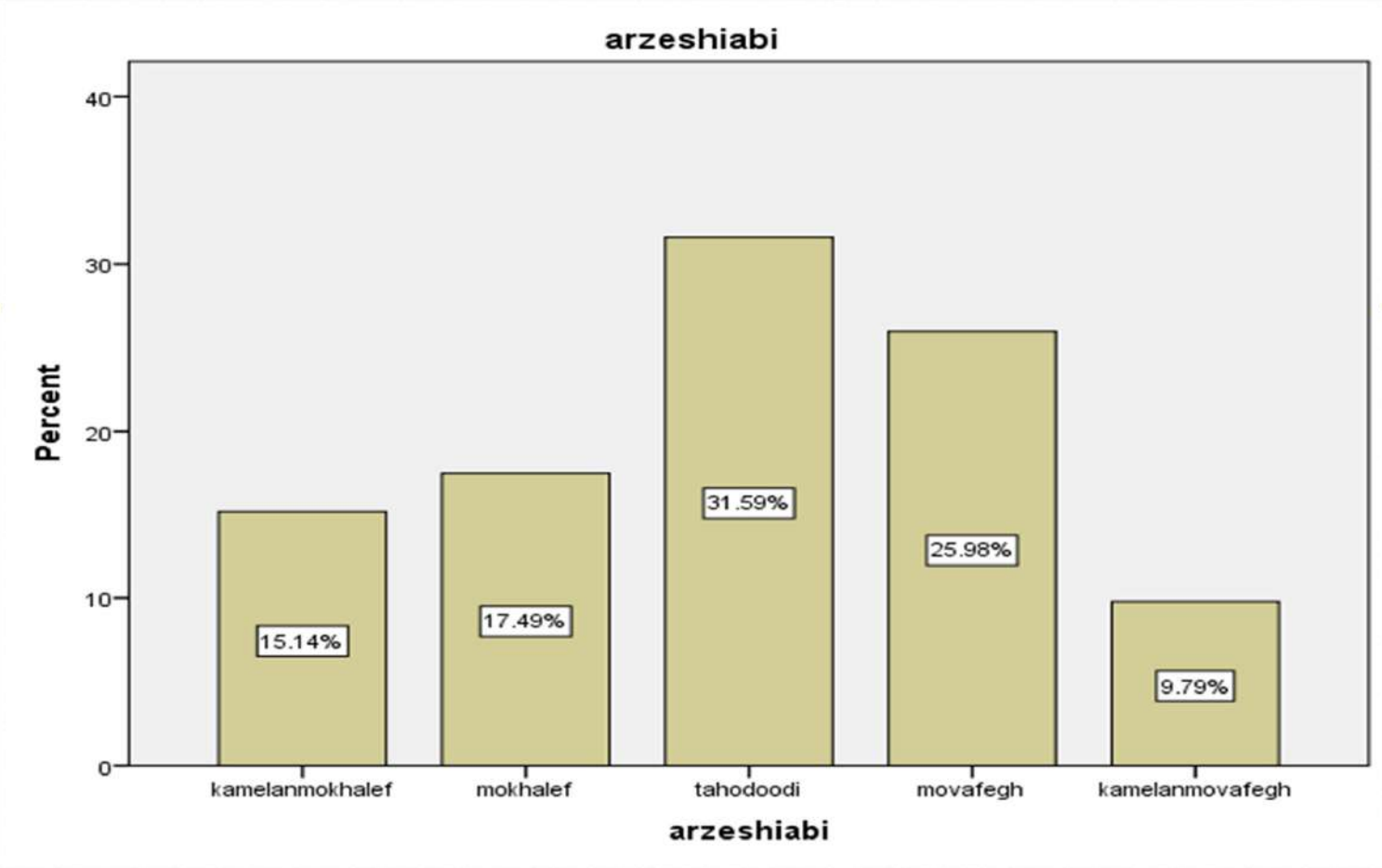
در انتصابات شایستگی ها به طور صحیح مد نظر قرار نمی گیرد.



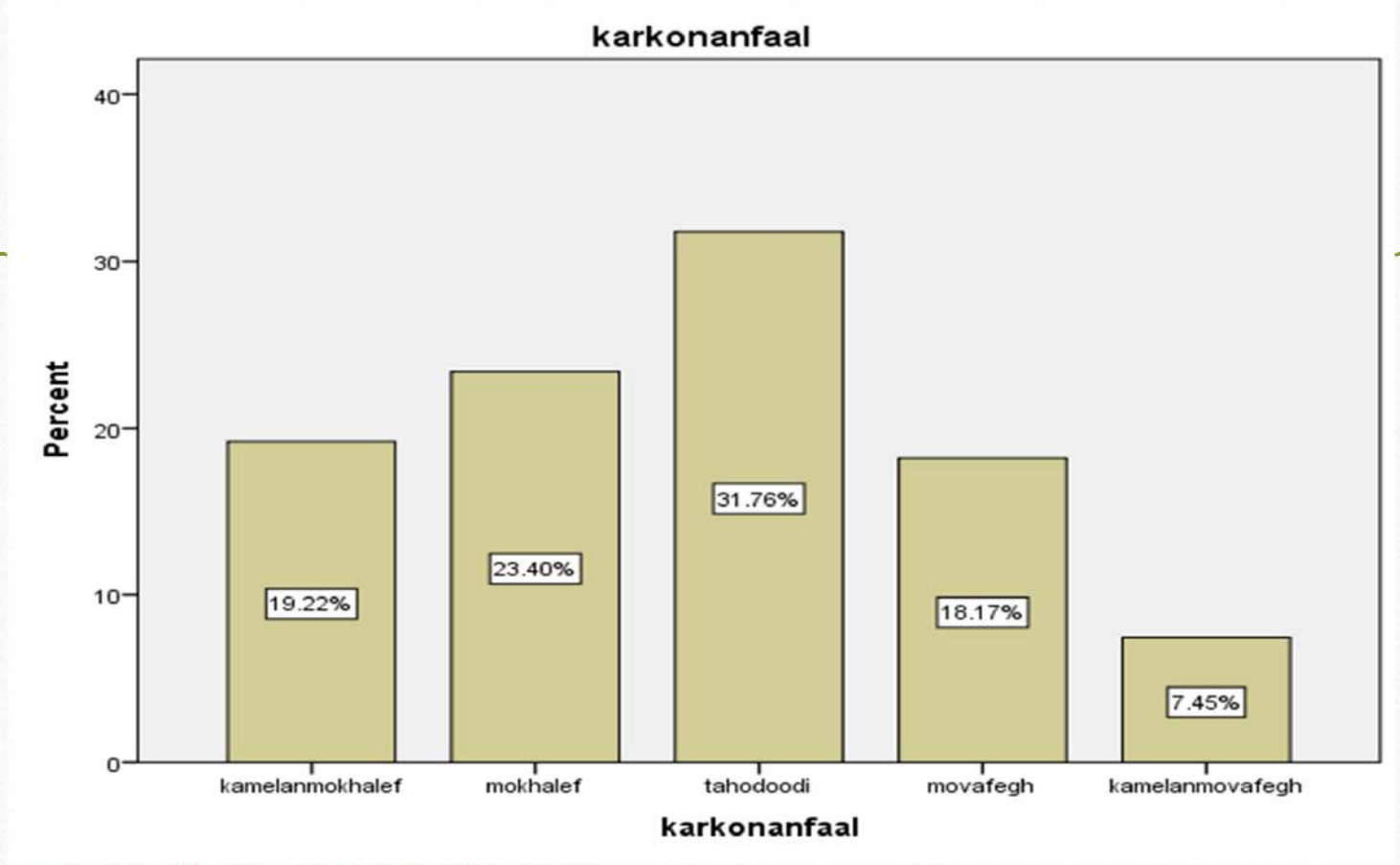
سایر پرداخت ها به جز حقوق ثابت از نگاه پاسخگویان غیر عادلانه است.



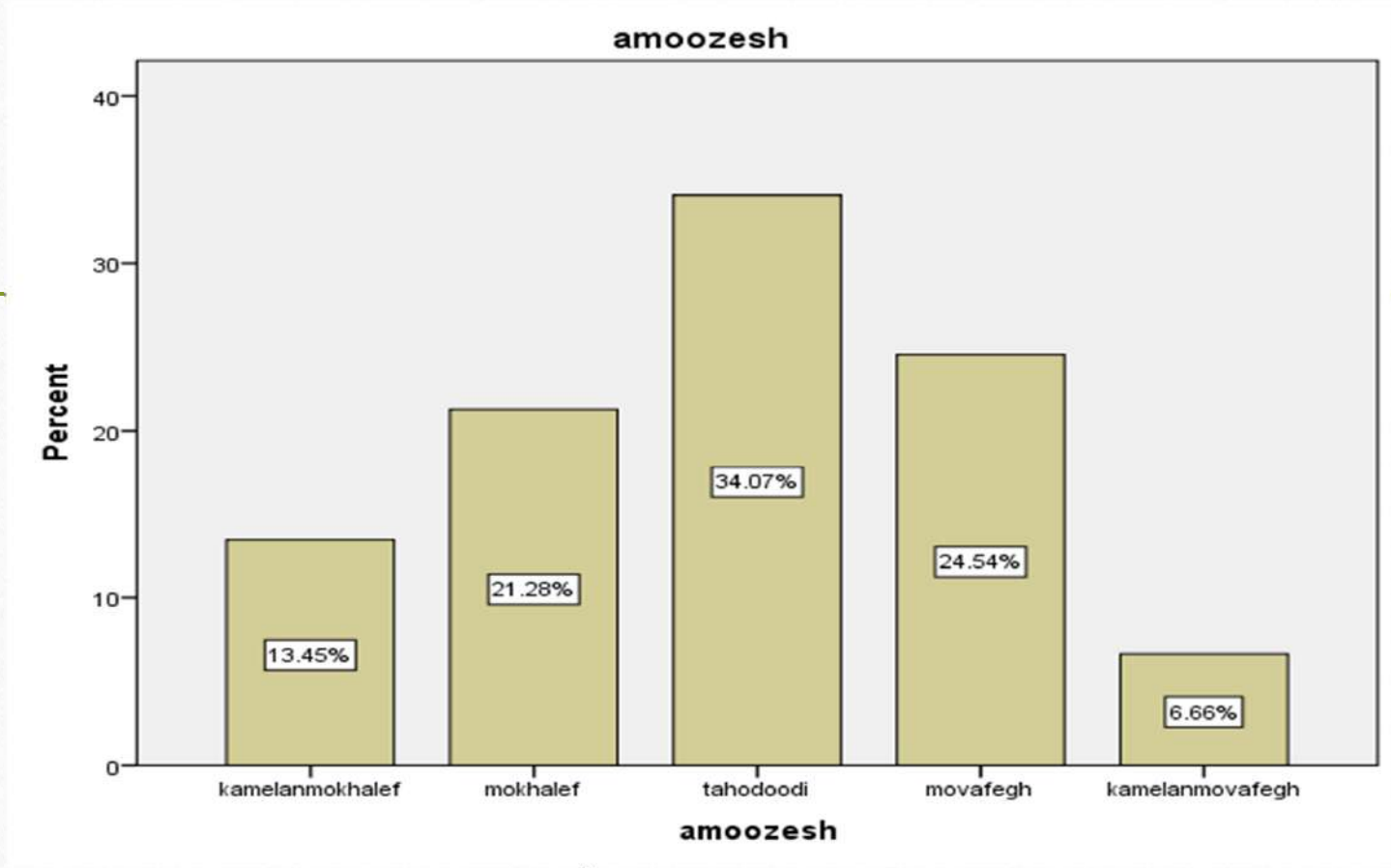
سیستم تشویق و تنبیه از دید پاسخگویان نامناسب و یا ناکارآمد است.



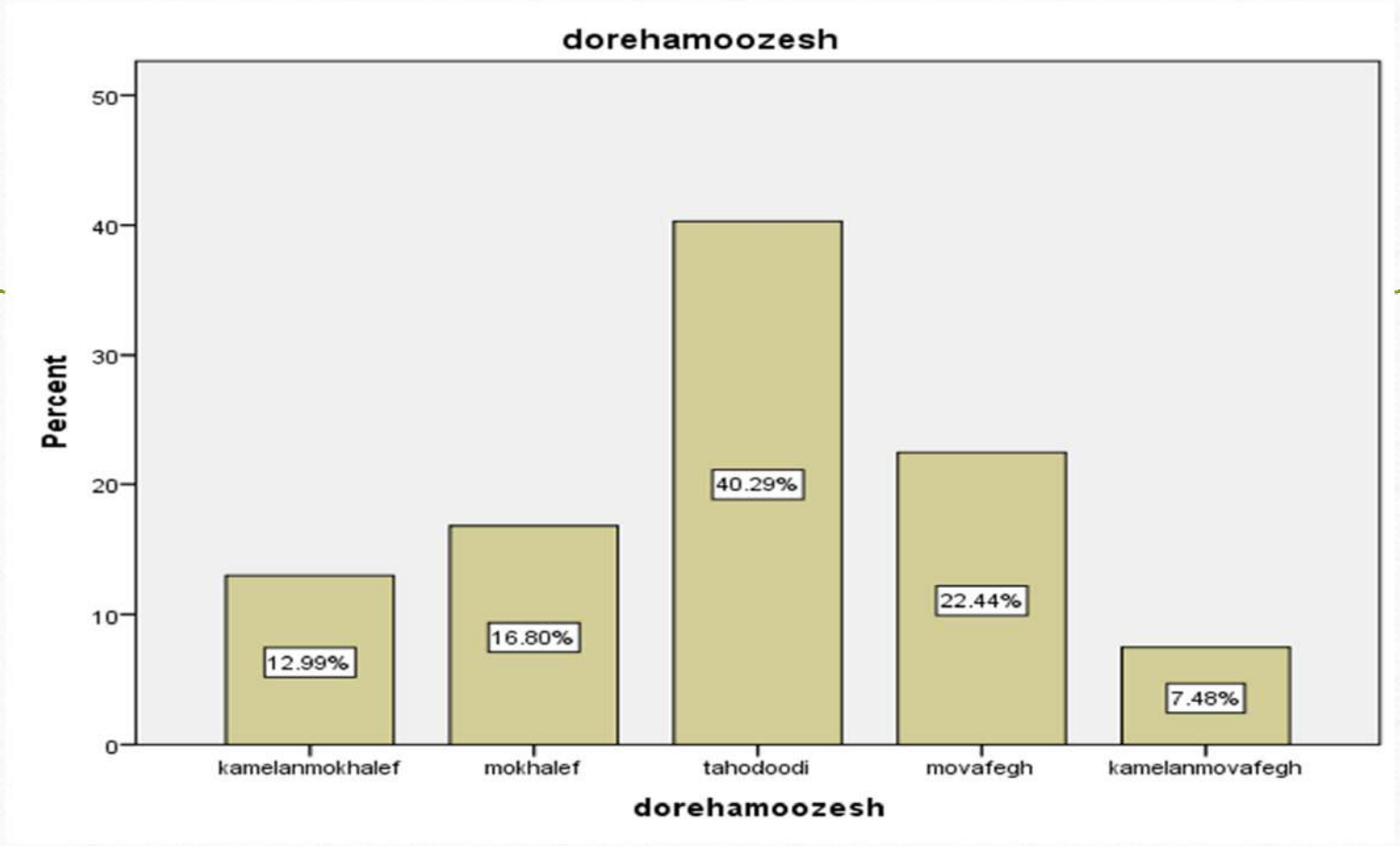
رضایت از نظام ارزشیابی سالیانه وجود دارد.



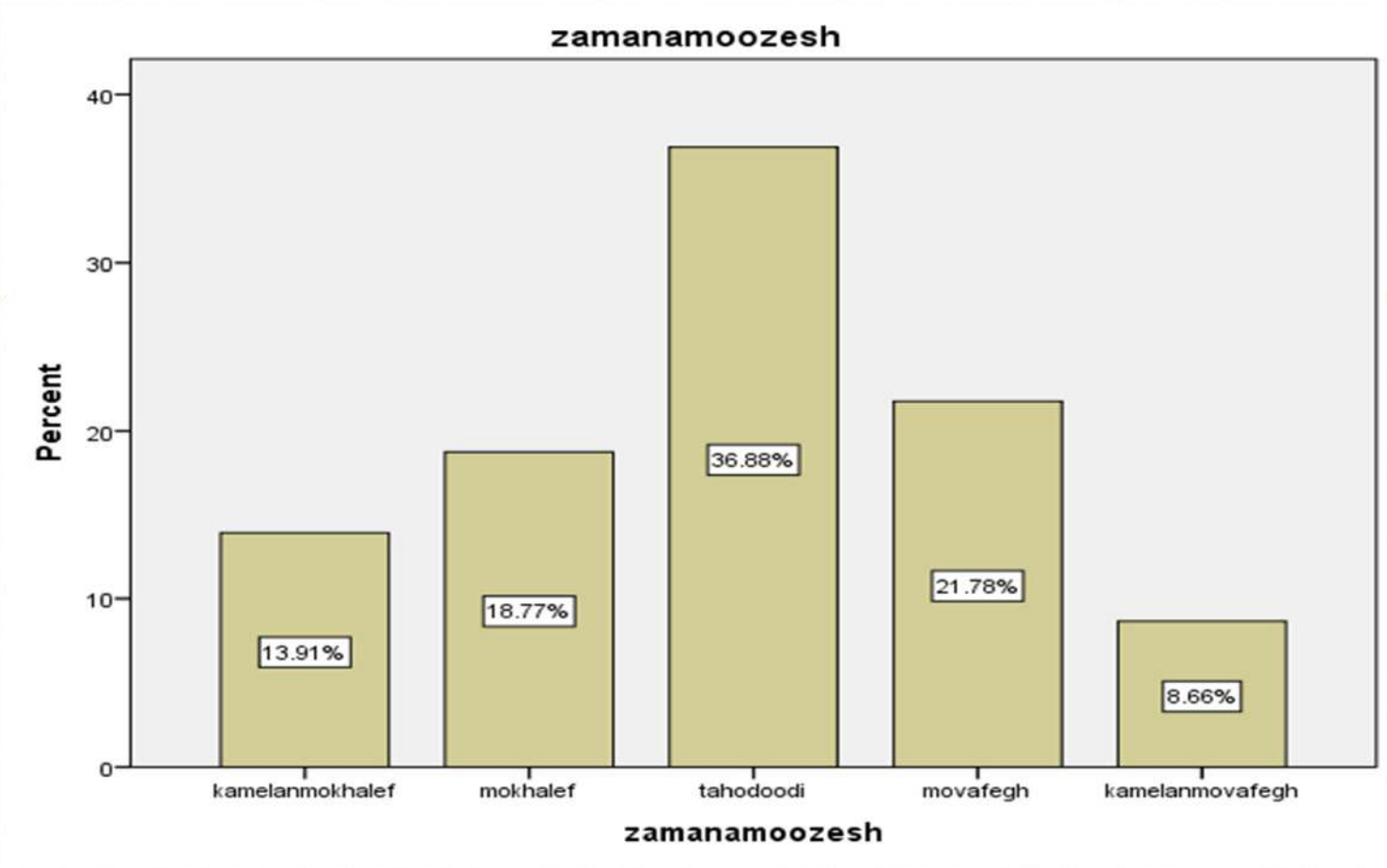
کارکنان فعال و شایسته مورد تقدیر قرار نمی گیرند.



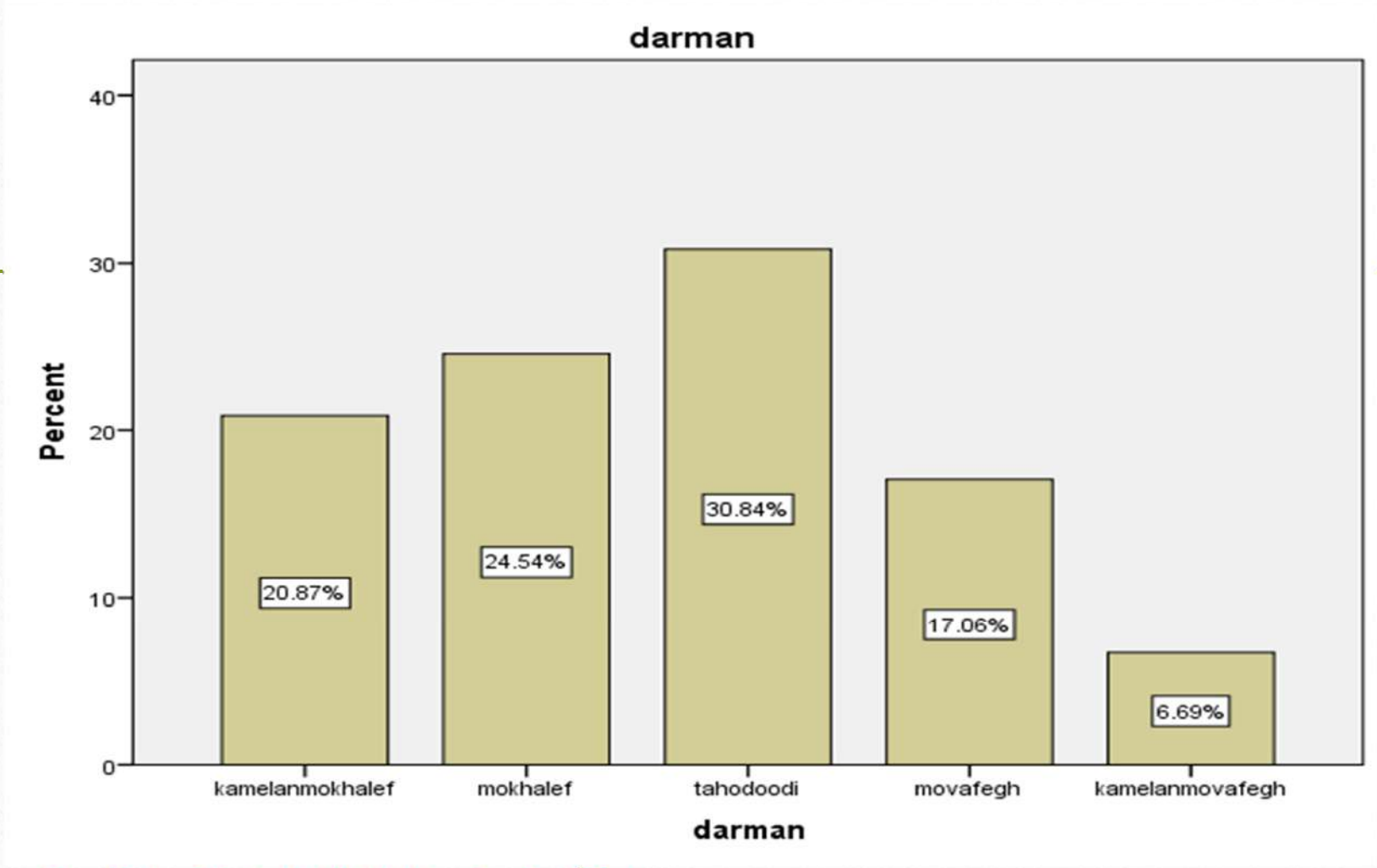
آموزش تا حدودی متناسب با نیازهای کارکنان است



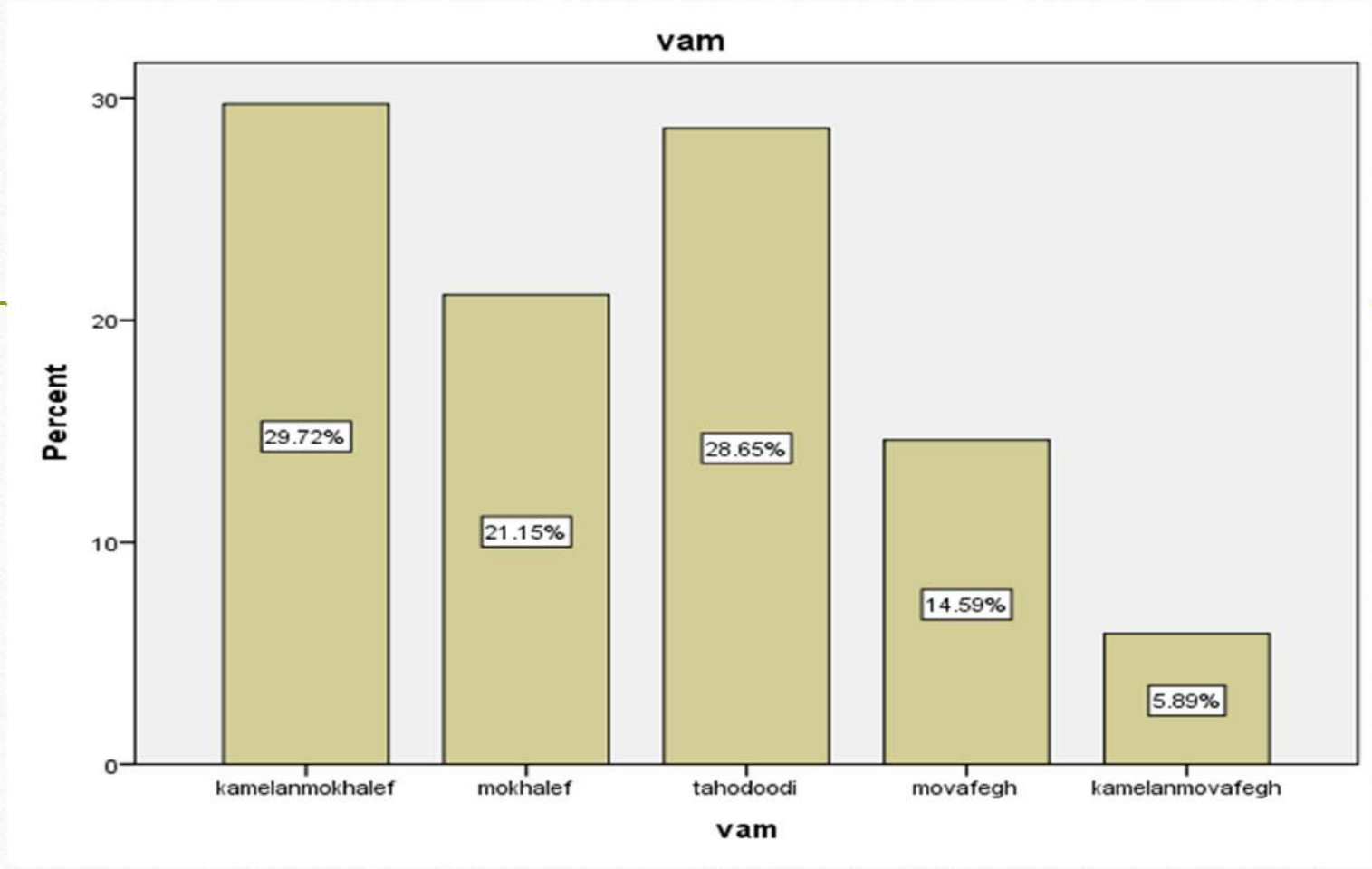
دوره های آموزشی در حد نسبتا مطلوبی به روز و کاربردی می باشند.



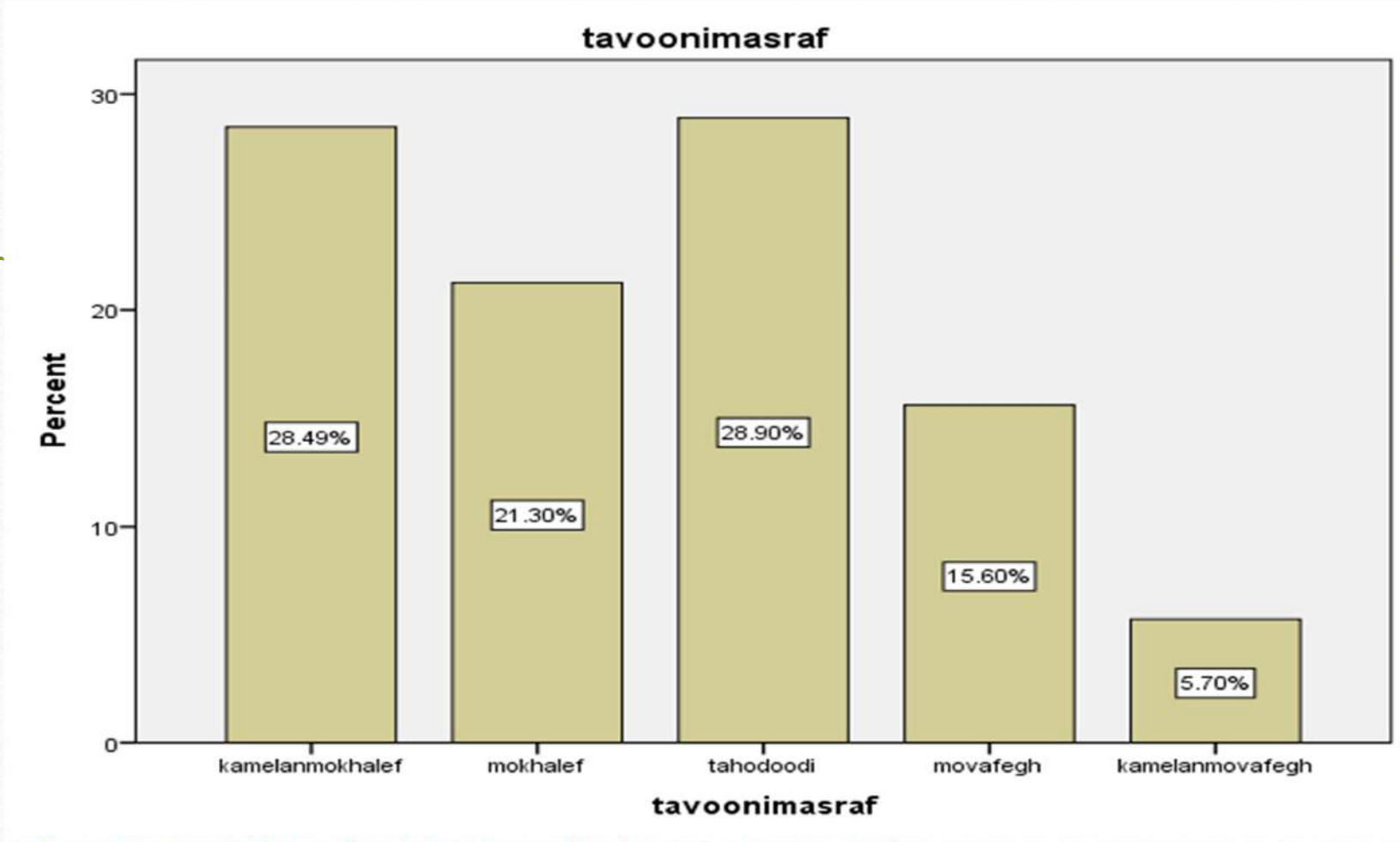
زمان و نحوه اموزش تاحدودی مناسب است



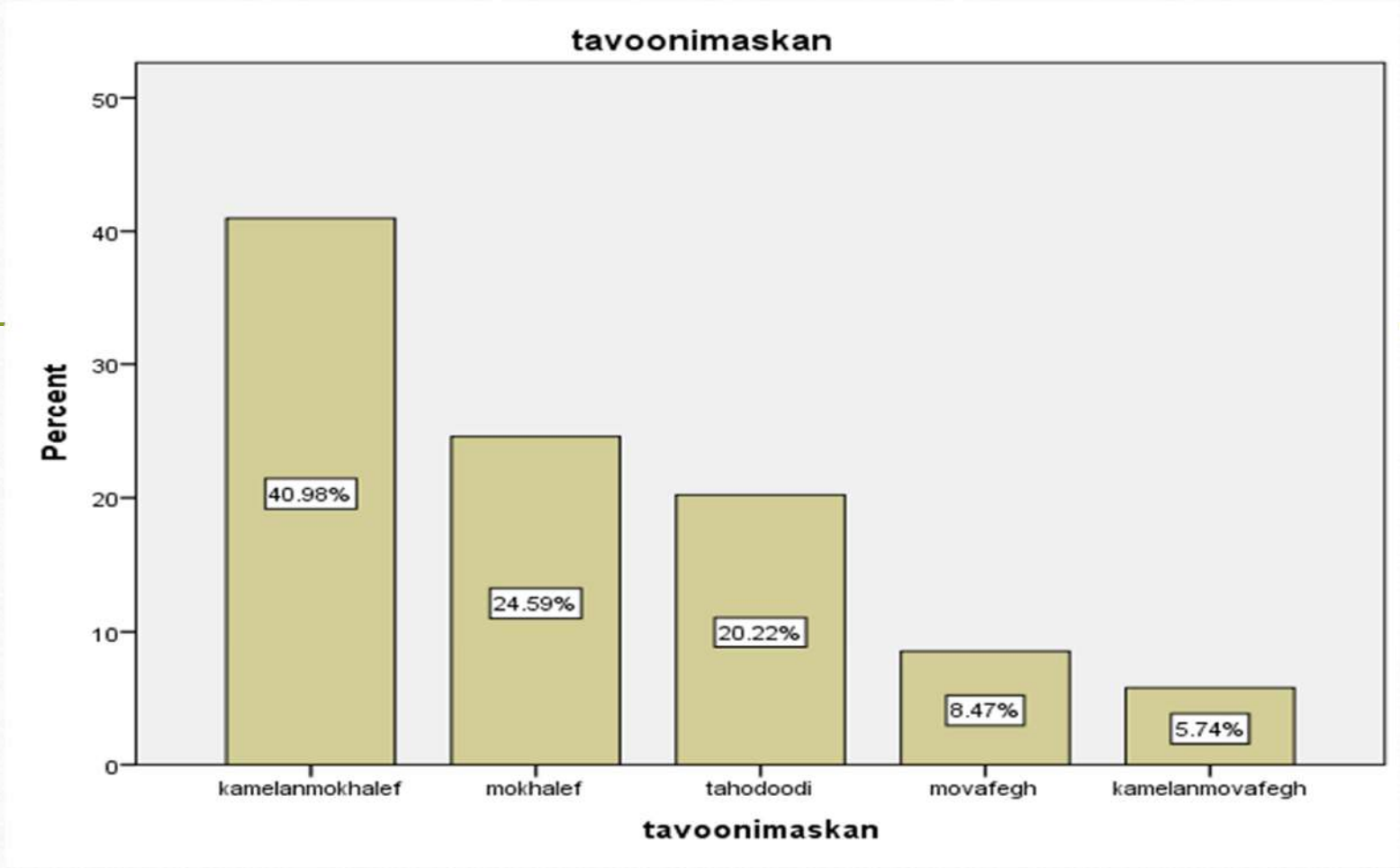
پاسخگویان وضعیت ارائه خدمات درمانی را مناسب نمی



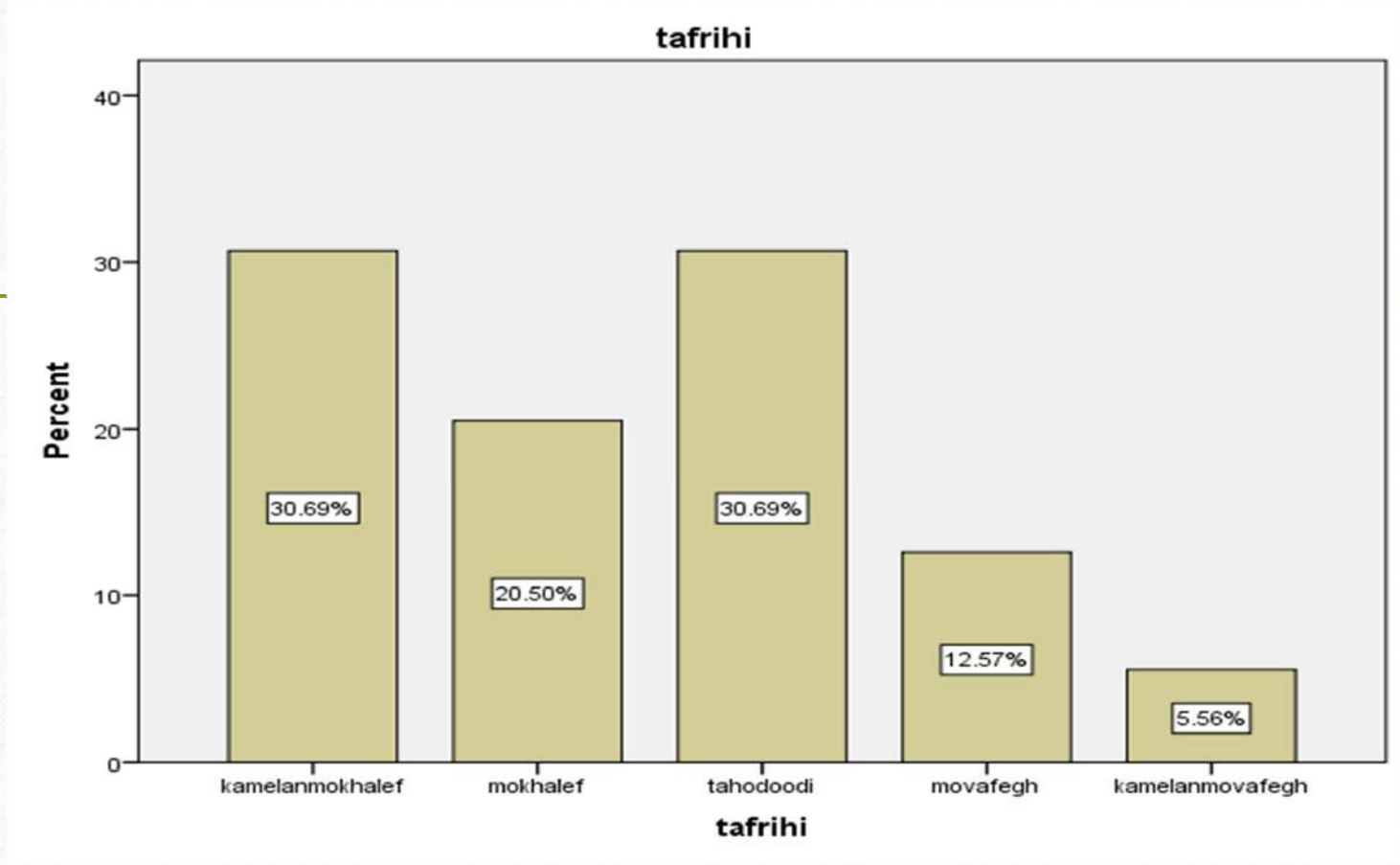
پاسخگویان از وضعیت زمان و واگذاری وام بسیار ناراضی هستند.



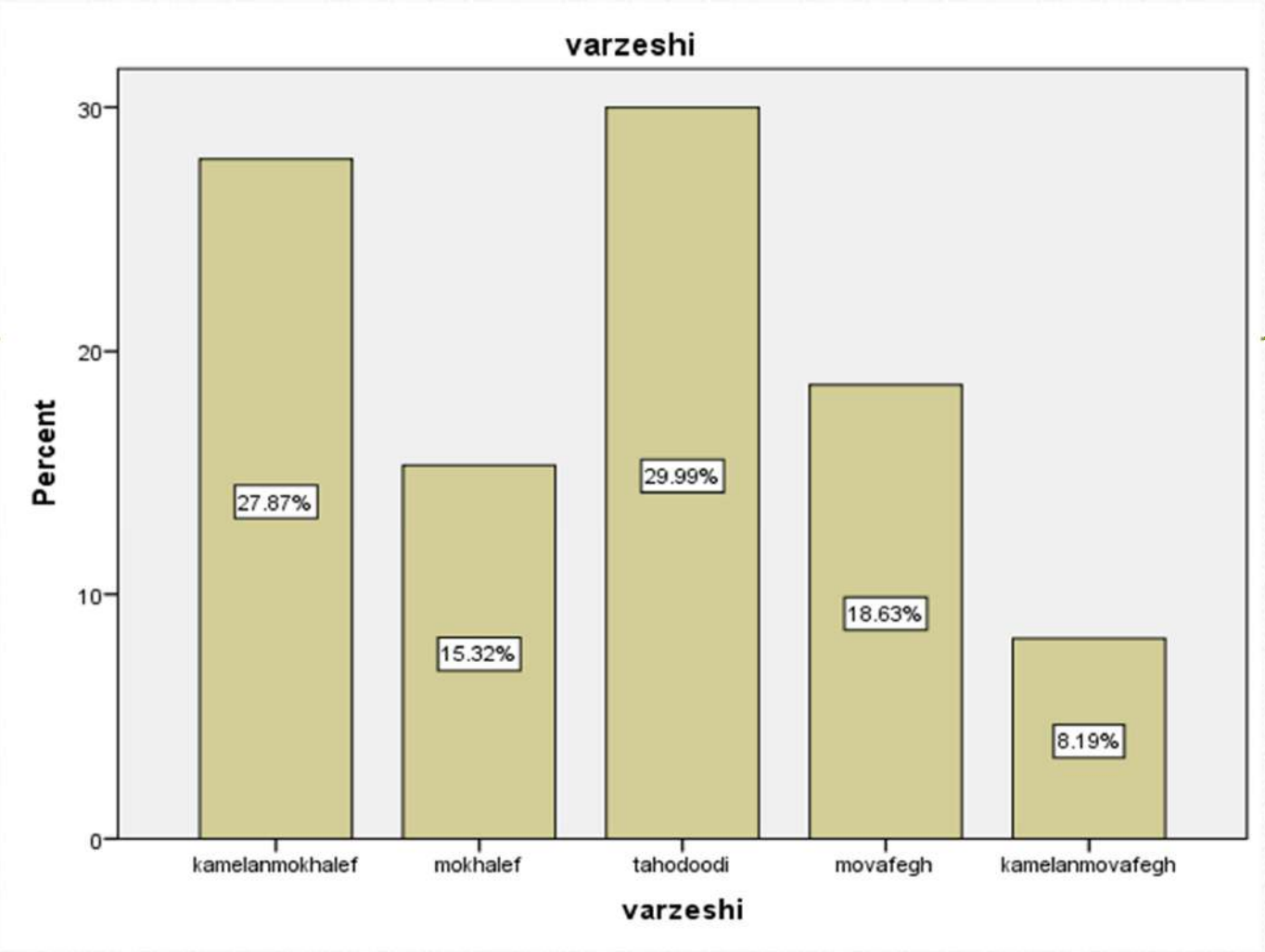
پاسخگویان به هیچ وجه تعاونی مصرف را پاسخگوی نیازهای خود نمی دانند.



بالاترین میزان نارضایتی پاسخگویان مربوط به مورد تعاونی مسکن می باشد.



از نظر پاسخگویان امکان استفاده از امکانات و استراحتگاه های رفاهی برای بیشتر آنان وجود ندارد .



امکانات ورزشی مناسبی برای کارکنان فراهم نشده است

نظرسنجی از کارکنان در 6 حوزه انجام شده است:

- **محیط کار**
- **مشارکت**
- **امنیت شغلی**
- **ارزشیابی**
- **آموزشی**
- **تسهیلات**

- بهترین شرکتها همیشه از کارکنان می خواهند تا درحل مشکلات مشارکت کنند

شرکتها برای بهبود مستمر (کایزن) نیاز به پیشنهادات کارکنان دارند تا پس از

بررسی آنها را به کار گیرند.

شهرهای ورزنه ، مناطق 6 گانه اصفهان ، بادرود ،

نجف آباد ، شهرضا، برخوار، کوهپایه، اردستان، بهارستان،

لنجان، فریدن، فریدونشهر، ستاد، خمینی شهر، دهاقان،

نائین، چادگان ، فلاورجان، گلپایگان و جرقویه

درصد رضایت کارکنان 56.8 درصد است.

- **رضایت زنان :**
- **57.91 درصد**

- **رضایت مردان:**
- **59.6 درصد**

- دربین مناطق شش گانه اصفهان
- کمترین میزان رضایت به ترتیب مربوط به:

- منطقه 6
- منطقه 2
- منطقه 4
- منطقه 5
- منطقه 1
- منطقه 3

رضایت کارکنان ستاد :

56.4 درصد

- بیشترین میزان رضایت شهرستان ها :

- جرقویه 80 درصد

- بررسی پاسخ ها نشان می دهد شرکت آبفا استان اصفهان در حوزه تسهیلات ضعیف ترین کارنامه را از دید پاسخگویان داشته است. تسهیلات شاخص های بهداشتی ، رفاهی و ورزشی را در برگرفته است . با توجه به اهمیت این حوزه باید تمرکز افزایش میزان رضایت کارکنان بر شاخص های این حوزه متمرکز شود. باید در اسرع وقت کارگروهی برای بررسی وضعیت رفاهی در شرکت تشکیل شود و بر اساس قانون پارتو اگر این مشکل و معضل مرتفع شود تا سطح زیادی رضایتمندی کارکنان بهبود چشمگیری پیدا می نماید.

- بالاترین میزان رضایت مربوط به تفاهم کارکنان درمحیط کار می باشد. این رضایت می تواند نقش بسیار تعیین کننده ای در افزایش روحیه کاری داشته باشد ضمن آنکه بیانگر غلبه ارتباطات غیر رسمی کارکنان بر ارتباطات رسمی می باشد.
- ضعیف ترین میزان رضایت را تعاونی مسکن به خود اختصاص داده است . این وضعیت سال ها است که در سطح شرکت بالاترین میزان نارضایتی را داشته است.
- پیوستار سوالات نکته جالبی را نشان می دهد. به جز سوال نشاط سازمانی هر چه از سوالات ابتدایی به سمت سوالات پایانی می رویم میزان رضایتمندی کاهش می یابد. یعنی در مجموع رده بندی ، سطوح رضایتمندی به ترتیب از محور محیط کار به مشارکت ، امنیت شغلی ، ارزشیابی ، آموزشی و تسهیلات کاهش می یابد.