

۱. جمع آوری داده ها

روش اجرایی سنجش رضایت مشتریان در مراکز استانها توسط کارشناس امور قراردادها و بازاریابی استان انجام و نتایج حاصل از فرم های گردآوری شده در قالب یک عدد فرم جمع بندی و ارائه گزارش نهایی به اداره کل امور قراردادها و بازاریابی و دفتر مرکزی ارسال می گردد. سوابق و مستندات مربوط به فرم ها در سطح مراکز استانها بایگانی می گردد.

۲. تجزیه و تحلیل داده ها

بررسی نمودارها و جداول آماری سال ۱۴۰۳ نشان می دهند:

- نیمه اول سال: ۹۶/۱۸ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه اول در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۳۱/۷۷ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- نیمه دوم سال: ۹۵/۸۵ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه دوم در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۹۹/۷۶ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- میانگین امتیاز کل دریافتی در سال ۱۴۰۳ امتیاز ۹۶/۰۲ از امتیاز کل ۱۰۰ می باشد.

- امتیاز دریافتی نیمه دوم سال ۱۴۰۳ (امتیاز ۹۵/۸۵) می باشد که این امتیاز نسبت به امتیاز نیمه اول سال ۱۴۰۳ (امتیاز ۹۶/۱۸) مقدار

کاهش

بسیار ناچیز ۳۳٪ درصدی مشاهده می گردد.

- تعداد کل فرم های نظرسنجی گردآوری شده نیمه دوم سال ۱۴۰۳ تعداد ۷۹۲ فرم می باشد، این تعداد فرم نسبت به تعداد فرم های گردآوری شده نیمه اول یعنی ۷۰۷ فرم، دارای افزایش ۲۳٪ درصدی می باشد.

- میزان کاهش تعداد فرم های گردآوری شده این دو نیمه سال مربوط به مراکز استانها به شرح ذیل می باشد: آذربایجان شرقی، چهارمحال بختیاری، خراسان جنوبی و شمالی، خوزستان، سمنان، قم، گلستان، گیلان، لرستان، مرکزی.

سال ۱۴۰۳	درصد رضایتمندی
نیمه اول	۹۶/۱۸
نیمه دوم	۹۵/۸۵
جمع کل	۹۶/۰۲

۳. بازه زمانی و جامعه آماری

این گزارش در خصوص شتیرانی که در طول سال ۱۴۰۳ جهت دریافت خدمات به کده مراکز استانها در سطح کشور مراجعه نموده و از خدمات شرکت استفاده نموده اند تهیه گردیده است.

نخست و ارزیابی هر نیمسال در خصوص کلی جامعه آماری اجرامی گردد. جامعه آماری مورد بررسی شامل شرکت های حقوقی، سازمان های دولتی و خصوصی و اشخاص حقیقی می باشند که سال ۱۴۰۳ جهت دریافت خدمات از شرکت آزمایشگاه آتش و مکانیک خاک مراکز استانها مراجعه و از خدمات شرکت در سراسر کشور بهره برده اند. در سال ۱۴۰۳ تعداد ۱۳۹۹۹ عدد فرم نظرسنجی رضایتمندی مشتریان تکمیل و گردآوری شده از مشتریان مراکز استانها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

سال ۱۴۰۳	تعداد فرم های گردآوری شده
نیمه اول	۷۰۷
نیمه دوم	۷۹۲
جمع کل	۱۳۹۹

۴. نتایج مقایسه ای

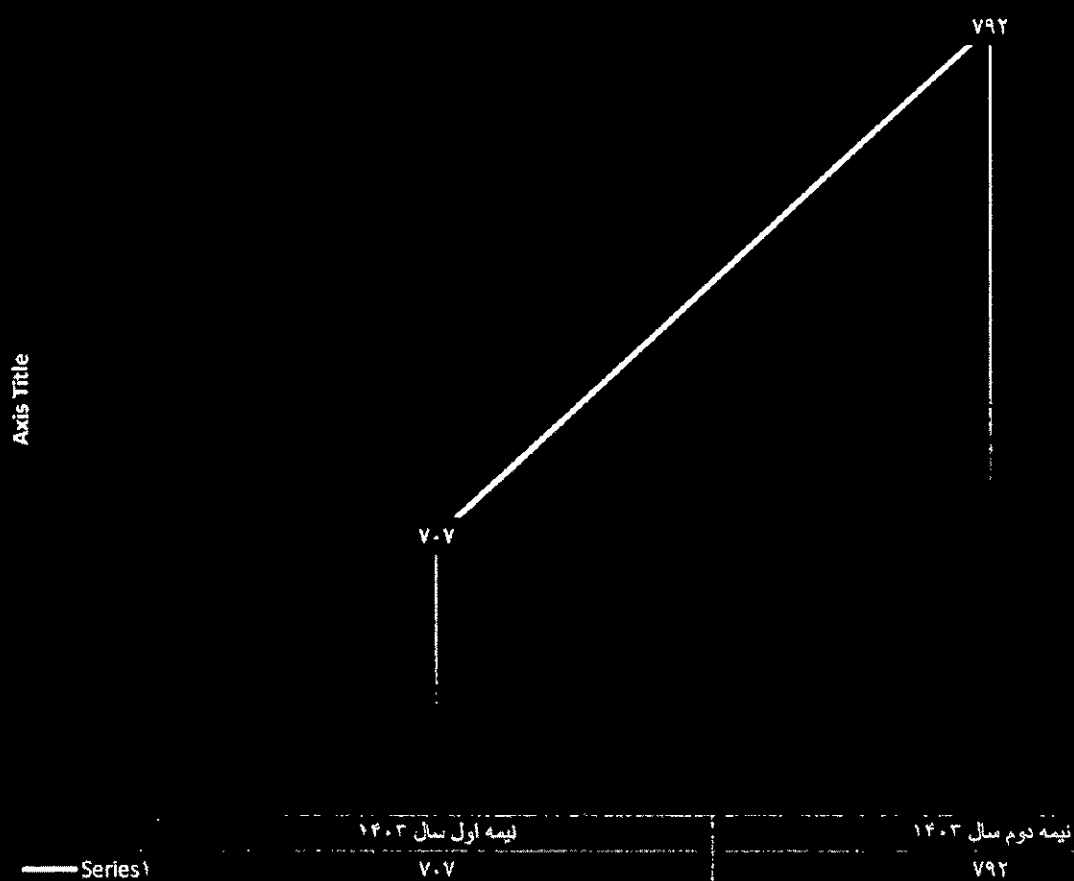
در بین آرایه های مراکز استانها در مقایسه بین نیمه اول و نیمه دوم سال ۱۴۰۳ میزان امتیاز دریافتی مراکز استانها به شرح ذیل در نیمه دوم سال نسبت به نیمه اول سال دارای افزایش بوده است:

آذربایجان غربی، اردبیل، آذربایجان شرقی، البرز، بوشهر، خراسان رضوی، زنجان، سیستان و بلوچستان، فارس، کردستان، گیلو و بویراحمد، گلستان، مازندران، هرمزگان، همدان.

جدول جامعه آماری و میزان رضایتمندی سال ۱۴۰۳

سال ۱۴۰۳	تعداد فرم‌های گردآوری شده	درصد رضایتمندی
نیمه اول	۷۰۷	۹۶/۱۸
نیمه دوم	۷۹۲	۹۵/۸۵
جمع کل	۱۴۹۹	۹۶/۰۲

جامعه آماری تعداد فرم‌های تحلیل شده سال ۱۴۰۳



به مقدار ۱۰,۷۳ درصد افزایش داشته است