



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



# گزارش آمار توصیفی . تجزیه و تحلیل اجمالی

نتایج حاصل از نظر سنجی مشترکین

"سال ۱۴۰۲"



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## عنوان

### شماره صفحه

### شرح

۵	چکیده
۷	مقدمه
۱۱	معرفی جامعه و نمونه و ابزار گردآوری اطلاعات
۱۵	بخش اول ( امور مشترکین )
۲۶	بخش دوم ( کیفیت و کمیت آب شرب )
۳۴	بخش سوم ( ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲ )
۴۶	بخش چهارم ( فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی )
۵۴	بخش پنجم ( سواد آبی ، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده )
۶۳	بخش ششم ( درصد هر یک از شاخص های اصلی سالهای ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ )
۶۸	بخش هفتم ( نتایج تحقیقات )
۷۰	بخش هشتم ( پیشنهادات )



چکیده

روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## چکیده:

کسب رضایت مشتری در حال تبدیل شدن به هدف اصلی شرکتهاست . احساس رضایتمندی ، موجب افزایش آستانه تحمل برای پرداخت بهای بیشتر در قبال محصول مورد نیاز خواهد شد . این پژوهش بر مبنای میزان رضایتمندی و آشنایی اربابان رجوع شرکت آب و فاضلاب از حوزه های مشترکین ، کیفیت و کمیت آب شرب ، مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲ ، فعالیت های عمرانی و الزامات محیط زیستی و نهایتاً سواد آبی ، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده تهیه گردیده است . داده ها در این تحقیق بصورت استنباطی و از روشهای موجود در آمار استنباطی نظیر مقایسه میانگین مورد استفاده قرار گرفته است . ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق و نظرسنجی بصورت پرسشنامه ای بوده و روش نمونه گیری از داده ها بصورت تصادفی است .



# مقدمه



## مقدمه :

نظرسنجی ابزار ارزشمندی برای ارزیابی وضعیت افکار عمومی در هر موضوعی به شمار می‌آید. نظرسنجی عبارت است از اجرای اقدامات و تلاش‌های سازمان یافته برای نشان دادن عقاید مردم نسبت به یک موضوع، در یک محل خاص و در یک مقطع زمانی معین. یا با تعریفی دیگر نظرسنجی مجموعه‌ای از اقدامات سازمان یافته و روشمند برای سنجش عقاید عمومی موجود در یک جامعه یا بخشی از آن است که نتایج آن مبین جهت‌گیری ذهنی روانی جامعه باشد.

افکارسنجی و نظرسنجی روشی است برای شناخت افکار، کسب اطلاعات از وضعیت یک موضوع یا امری که در شرف وقوع است و یا پیش‌بینی یک رویداد که نیاز به ارزیابی دارد. سنجش افکار عمومی به شیوه‌های مختلف از جمله حضوری یا میدانی، تلفنی، اینترنتی، از طریق پیامک و پست الکترونیک انجام می‌گیرد. در مقاطع و مناسبت‌های گوناگون نهادها و سازمان‌های مختلف در هر کشوری از جمله ایران بنا بر ماهیت کارکردی خود در صدد کسب دیدگاه‌های مردم در مورد یک مساله و آسیب‌شناسی آن مساله یا نظر سنجی در خصوص ارائه خدمات خاصی به مردم با استفاده از روش‌های علمی مانند افکارسنجی و نظرسنجی هستند.

صاحب نظران بر این باورند که سنجش افکار و تصمیم‌سازی‌های کلان و تصمیم‌گیری‌های خرد، ارتباط نزدیک با یکدیگر دارند به گونه‌ای که اتخاذ سیاست‌های اصلی با نگاه به خواست افکار عمومی صورت می‌گیرد. اهمیت نظرسنجی در روابط



عمومی بر اساس جایگاه روابط عمومی در سازمان ها تعریف می شود. در سازمان هایی که روابط عمومی نقاط ضعف و قدرت دستگاه ها را شناسایی و به مدیران منعکس می کند و بعد از رفع مشکل آن را به مخاطبان منتقل می کند ، نظرسنجی می تواند ابزاری کارآمد برای اخذ تصمیمات باشد . روابط عمومی به عنوان رابط سازمان ها و مخاطبان می تواند نظرات و افکارت جامعه را منتقل کند . شرکت های آب و فاضلاب نیز به عنوان یک دستگاه خدمت رسان نقشی مهم در جهت تامین آب مردم و در نتیجه افزایش بهره مندی و سطح رفاه در یک جامعه می باشند و بر این اساس جلب رضایتمندی مردم از خدمات این شرکت موضوعی مهم و تاثیر گذار در ارائه خدمات این شرکت می باشد . بر این اساس دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر بر اساس وظایف ذاتی خود و بر اساس دستور العمل های شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور طرح نظر سنجی از مشتریان شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر را به صورت سالیانه در برنامه دارد و از این طریق به بررسی نظرات مشتریان و انعکاس این نظرات به بخش های مختلف شرکت اقدام نموده است که امید است با برنامه ریزی لازم و شناسایی نقاط ضعف و قوت آن زمینه رفع نقاط ضعف و بالابردن نقطه قوت جهت خدمات رسانی بالاتر و در نتیجه افزایش رضایتمندی مشتریان شرکت گردد .

گزارش پیش رو شامل جدول های آماری دربردارنده تعداد و درصد هر یک از گزینه های پاسخ سؤالات و تحلیل اجمالی پراکنش های این پاسخ هاست که در قالب پنج

**روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر**





نظرسنجی با همکاری حوزه های مشترکین شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر بدست آمده و ثبت گردیده است .

اگر چه این گزارش مختصر اطلاعات بسیار ارزشمندی را درخصوص عملکرد بخش های مختلف شرکت و نوع نگاه مشترکین به شرکت در اختیار خواننده قرار می دهد ، اما می توان بر اساس داده های موجود ، با طراحی برخی فرضیه ها و بهره گیری از پارامترها و آزمون های آماری به نتایج عمیق تر دست یافت و با هدف افزایش رضایت مشتری و ارتقاء سرمایه اجتماعی ، دستمایه مناسبی را به منظور بهبود عملکردها در اختیار تصمیم سازان و تصمیم گیران شرکت قرار داد .

همچنین بررسی پاسخ نامه ها و پاسخ های مشترکین نکاتی قابل ملاحظه و ارزشمند را برای بهبود پرسشنامه های پنجگانه طراحی شده در اختیار می گذارد . یادآور می گردد این گزارش مربوط سال ۱۴۰۲ شمسی می باشد .



معرفی جامعه و نمونه و ابزار

گردآوری اطلاعات



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## معرفی جامعه و نمونه و ابزار گردآوری اطلاعات :



## جامعه آماری :

استان بوشهر با ۲۳۱۹۷ کیلومتر مربع در جنوب غرب ایران و از شمال به استان خوزستان و قسمتی از استان کهگیلویه و بویر احمد ، از جنوب به خلیج فارس و قسمتی از استان هرمزگان ، از شرق به استان فارس و از مغرب به خلیج فارس محدود است و دارای مرز آبی با خلیج فارس به طول ۶۲۵ کیلومتر می باشد . آب و هوای استان از نوع گرم و صحرایی است که در مجاورت دریا هوا گرم و مرطوب و دور از دریا گرم و خشک است .

روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



استان بوشهر دارای ۱۰ شهرستان ، ۴۰ شهر ، ۲۵ بخش و ۴۸ دهستان می باشد .  
آب و هوای استان بیابانی و نیمه بیابانی است که از ویژگیهای آن دوره گرمای  
طولانی ۷ تا ۸ ماهه در طول سال می باشد .

استان بوشهر از استان های جنوبی ایران و هفدهمین استان بزرگ کشور به لحاظ  
مساحت است که در حاشیه خلیج فارس قرار دارد و مرکز این استان بندر بوشهر می  
باشد ، که تعداد ۴۶۸،۱۵۸ مشترک در این استان سکونت دارد و جامعه آماری ما را  
تشکیل می دهد .

### جمعیت :

در سال ۱۳۹۵ طبق اعلام مرکز آمار، جمعیت این استان ۱'۱۶۳'۴۰۰ نفر  
اعلام شد . طبق آمار سال ۱۳۹۵ بیشترین جمعیت در شهرستان های استان بوشهر  
به ترتیب ( بیشترین به کمترین ) در دشتستان ، بوشهر ، کنگان، گناوه ، دشتی ،  
تنگستان ، دیر ، جم ، عسلویه و دیلم قرار دارد . در همین سال آمار نشان می داد که  
حدود ۶۵/۱۶ درصد شهرنشین بوده اند. همچنین متوسط بعد خانوار در کل کشور  
۴/۰۳ و در استان ۴/۶۶ است که شهرستان کنگان با ۶/۲۵ و شهرستان بوشهر با  
۴/۲۳ به ترتیب بیشترین و کمترین متوسط بعد خانوار را در بین شهرستان های  
استان دارند .

کل جامعه ی آماری شامل ۴۶۸،۱۵۸ اشتراک می باشد که تعداد ۳۵۹،۲۲۴ اشتراک  
شهری و تعداد ۱۰۸،۹۳۴ آن اشتراک روستایی می باشد .

روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## نمونه آماری :

جمعیت نمونه ، انتخاب نمونه ای از جامعه مورد نظر است که با در نظر گرفتن جمعیت نمونه از بین جامعه آماری ، تعداد ۲۴،۱۵۶ مشترک به میزان بیش از ۵٪ مشترکین را بعنوان نمونه انتخاب کرده و پرسشنامه را در دفاتر امور مشترکین توزیع و یا بصورت تلفنی و یا مصاحبه حضوری و یا مصاحبه غیر حضوری اطلاعات را جمع آوری نموده و تجزیه و تحلیل آماری روی آنها انجام گرفته است .

## ابزار جمع آوری داده ها :

پس از مطالعه سوابق نظرسنجی ها و مصاحبه با کارشناسان حوزه ی مشترکین و سایر واحدهای مرتبط با نظر سنجی تحقیق و بررسی در زمینه مشترک ها و شاخص های مورد نظر ، تعداد ۵ شاخص و ۳۸ سوال طراحی و تدوین و بین نمونه های انتخابی توزیع و جمع آوری شد .



# امور مشترکین



## بخش اول

# ( امور مشترکین )

### بخش اول : امور مشترکین

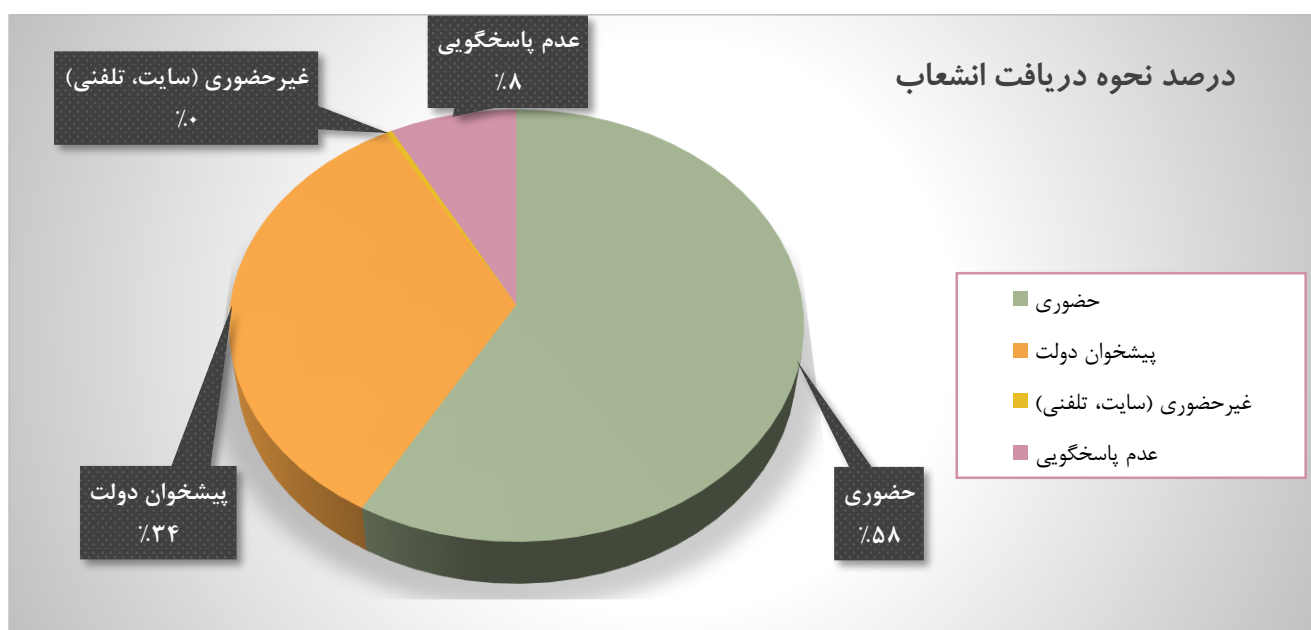
امور مشترکین در حقیقت پیشخوان شرکت در پاسخگویی به مراجعین و رفع نیاز آنهاست . در این نظرسنجی با توجه به اطلاعات بدست آمده ، ۳۴٪ از پاسخگویان خریدار انشعاب آب ، ۲۵/۶٪ خریدار انشعاب فاضلاب و ۴۰/۴٪ نیز خریدار انشعاب آب و فاضلاب بوده اند .



## سؤال اول: از چه طریقی به دریافت انشعاب اقدام کرده اید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	حضورى	۱۴,۰۵۸	۵۸,۲
	پیشخوان دولت	۸,۱۱۶	۳۳,۶
	غیرحضورى (سایت، تلفنى)	۹۶	۰,۴
عدم اظهار نظر		۱,۸۸۶	۷,۸
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس اطلاعات جدول بالا مشاهده می شود که از میان ۳۱۵۶ مشترک که اقدام به اخذ انشعاب نمودند، بیش از ۳۳٪ از طریق پیشخوان دولت، نزدیک به ۴٪ آنان از طریق سایت و تلفنى اقدام به ارسال مدارک و ۵۸,۲٪ آنان از طریق مراجعه حضوری به واحدهای امور مشترکین اقدام به اخذ انشعاب نموده اند. می توان گفت مراجعه به دفاتر پیشخوان شرکت به میزان ۳۳,۶٪، مهمترین انتخاب متقاضیان و خریداران برای دریافت انشعاب است.





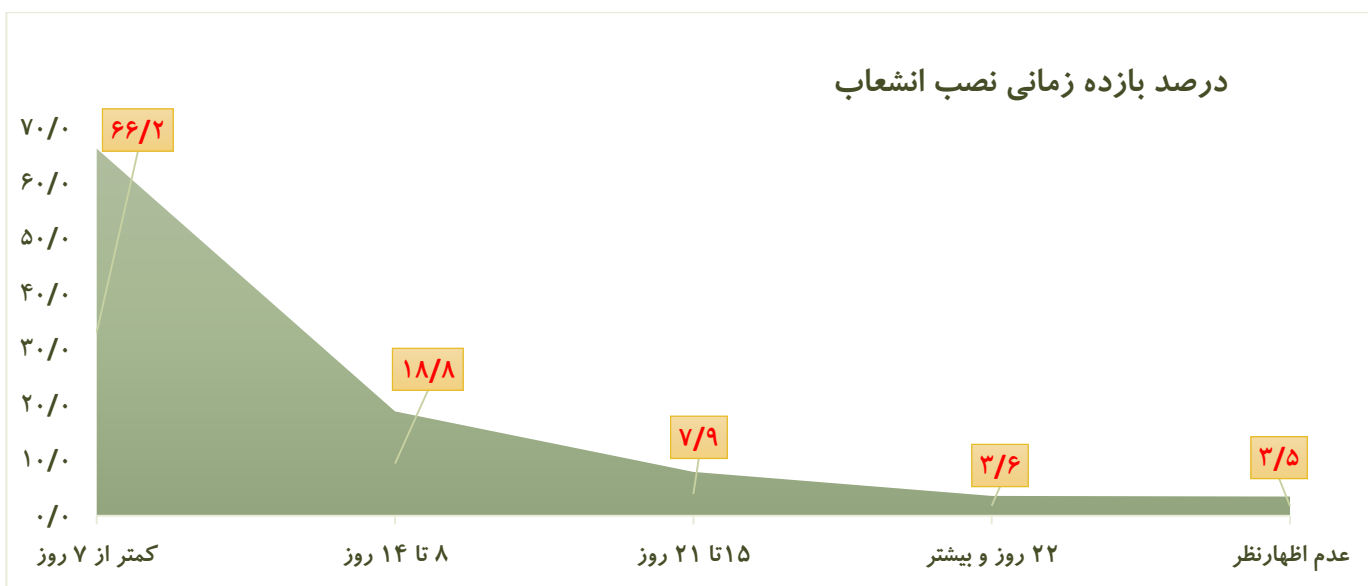


## سؤال دوم : عملیات نصب انشعاب خریداری شده در چه بازه زمانی انجام شده است ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	کمتر از ۷ روز	۱۵,۹۹۱	۶۶,۲
	۸ تا ۱۴ روز	۴,۵۴۱	۱۸,۸
	۱۵ تا ۲۱ روز	۱,۹۰۸	۷,۹
	۲۲ روز و بیشتر	۸۶۹	۳,۶
عدم اظهار نظر		۸۴۷	۳,۵
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

جدول بالا نشان می دهد که ۶۶,۲٪ پاسخ دهندگان در بازه زمانی کمتر از ۷ روز، ۱۸,۸٪ از درخواست های خرید انشعاب در بازه زمانی ۸ تا ۱۴ روز و میزان ۷,۹٪ درخواست ها هم در بازه زمانی ۱۵ تا ۲۱ روز عملیاتی شده و به اتمام رسیده است. ۳,۶٪ از درخواستها بعلت نواقصاتی که داشته و یا پیگیری های کمتری شده که در بازه زمانی بیش از ۲۲ روز عملیاتی و نصب شده است.

درصد بازه زمانی نصب انشعاب

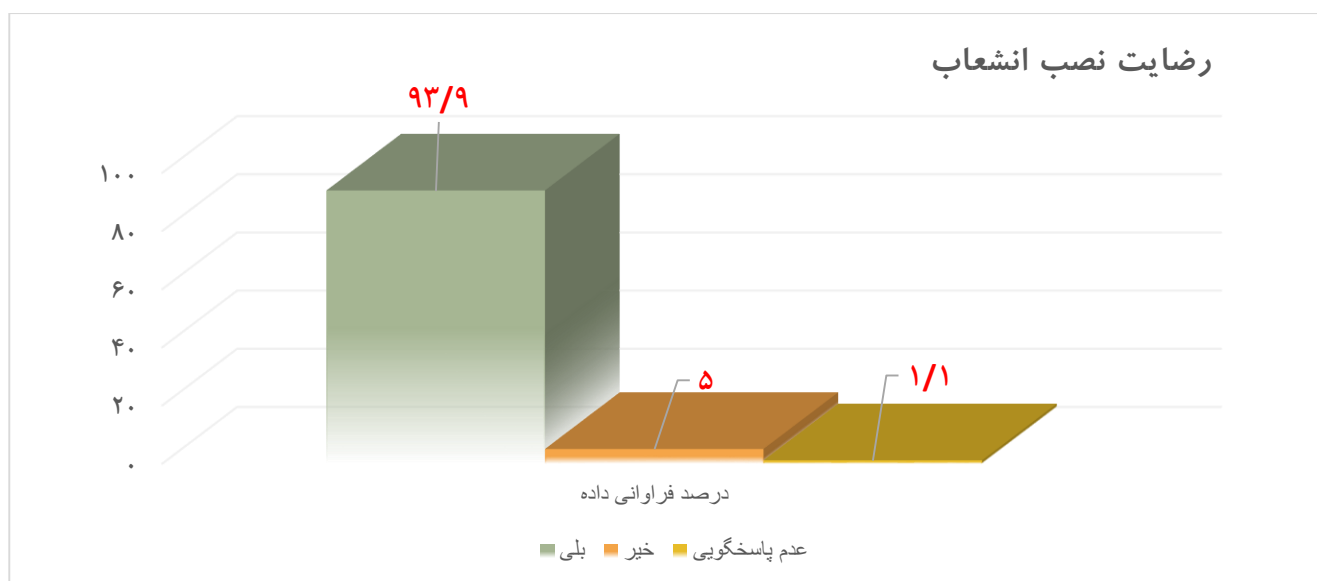




## سؤال سوم : آیا از پیمانکاران نصب انشعاب راضی هستید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۲۲,۶۸۲	۹۳,۹
	خیر	۱,۲۰۷	۵
عدم اظهار نظر		۲۶۷	۱,۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس جدول بالا حدود ۹۳,۹٪ از مشترکین از پیمانکاران نصب انشعاب رضایت کامل دارند و ۵٪ پاسخ دهندگان از پیمانکاران نصب انشعاب ناراضی هستند .

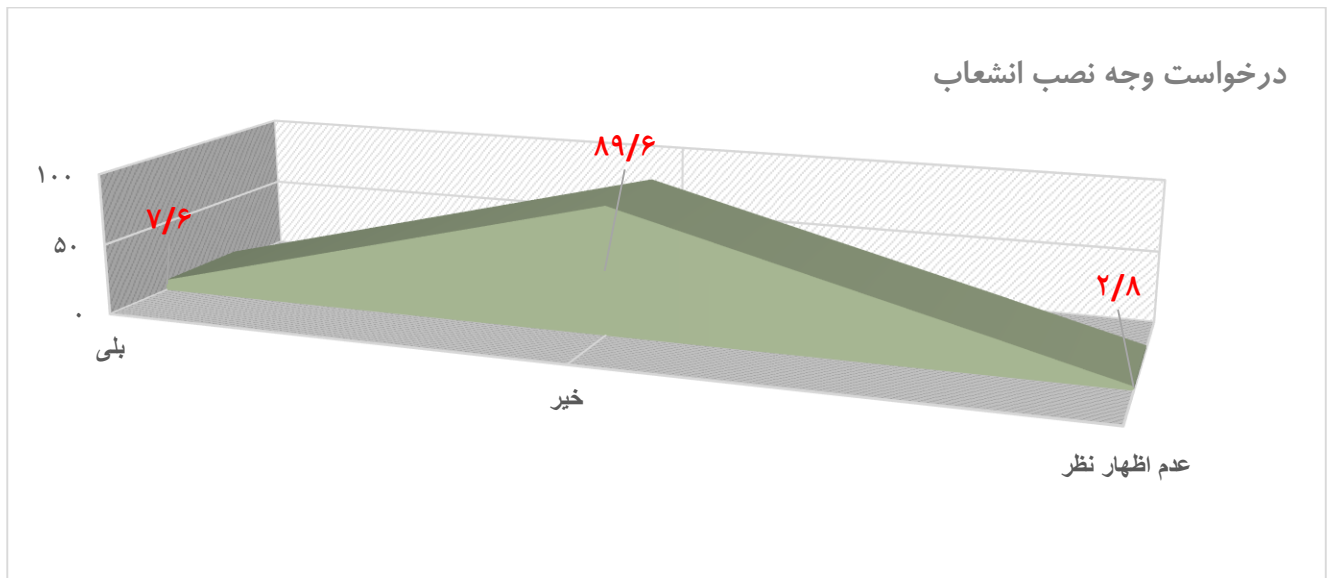




**سؤال چهارم : آیا پیمانکاران نصب انشعاب آب و فاضلاب از شما درخواست وجه کرده اند ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱,۸۳۵	۷,۶
	خیر	۲۱,۶۴۳	۸۹,۶
	عدم اظهار نظر	۶۷۸	۲,۸
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

مقادیر جدول بالا نشان دهنده این است که ۸۹,۶٪ از مشترکین در پاسخ به این سوال گزینه "خیر" را انتخاب کرده اند و ۷,۶٪ اعلام نمودند که پیمانکاران موقع نصب انشعاب از آنان درخواست وجه نقد در قبال نصب انشعاب نموده اند .





### سؤال پنجم : آیا از مراجعه مأمور قرائت کنتور یا ارائه قبض آب اطلاع دارید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بله	۲۰,۶۰۵	۸۵,۳
	خیر	۳,۴۵۴	۱۴,۳
عدم اظهار نظر		۹۷	.۴
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس نظر پاسخ دهندگان نزدیک به ۱۴,۳٪ اعلام نمودند که از مراجعه مأمور قرائت کنتور یا ارائه قبض آب اطلاع ندارند ، که می تواند به دلیل مدیریت مجتمع های مسکونی باشد و یا اینکه قبوض آب اخیراً بصورت پیامک ارسال می شود که ممکن است اطلاعات شماره تلفن مشترکین بروزرسانی نشده و یا اشتبهاً ارسال می شود که باید اصلاح گردد .

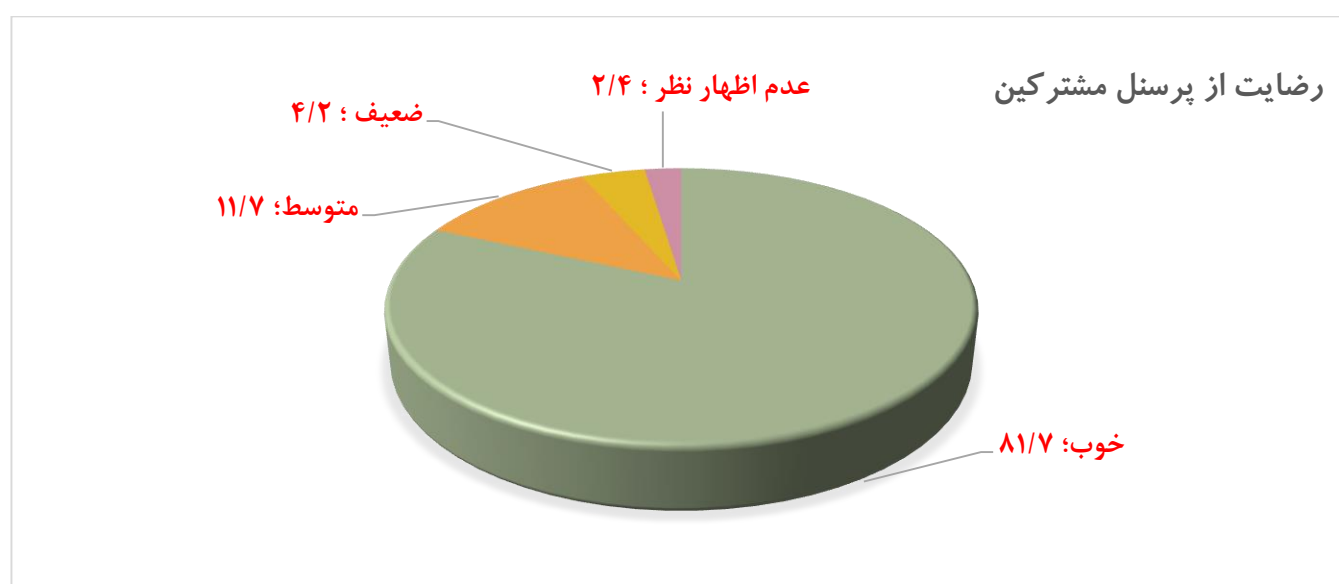




**سؤال ششم : میزان رضایت خود را نسبت به عملکرد ، دقت و نحوه برخورد مشتریان ، دفاتر پیشخوان و مأمورین بیان کنید .**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	خوب	۱۹,۷۳۵	۸۱,۷
	متوسط	۲,۸۲۶	۱۱,۷
	ضعیف	۱,۰۱۴	۴,۲
عدم اظهار نظر		۵۸۱	۲,۴
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

در جدول بالا آمار نشان داده که حدود ۸۱,۷٪ از مشتریان عملکرد ، دقت و نحوه برخورد مأموران و کارشناسان امور مشتریان را " خوب " قلمداد کرده و میزان ۱۱,۷٪ به گزینه " متوسط " پاسخ داده اند ، که عمده پاسخ دهندگان عملکرد قابل قبولی را گزارش داده اند .

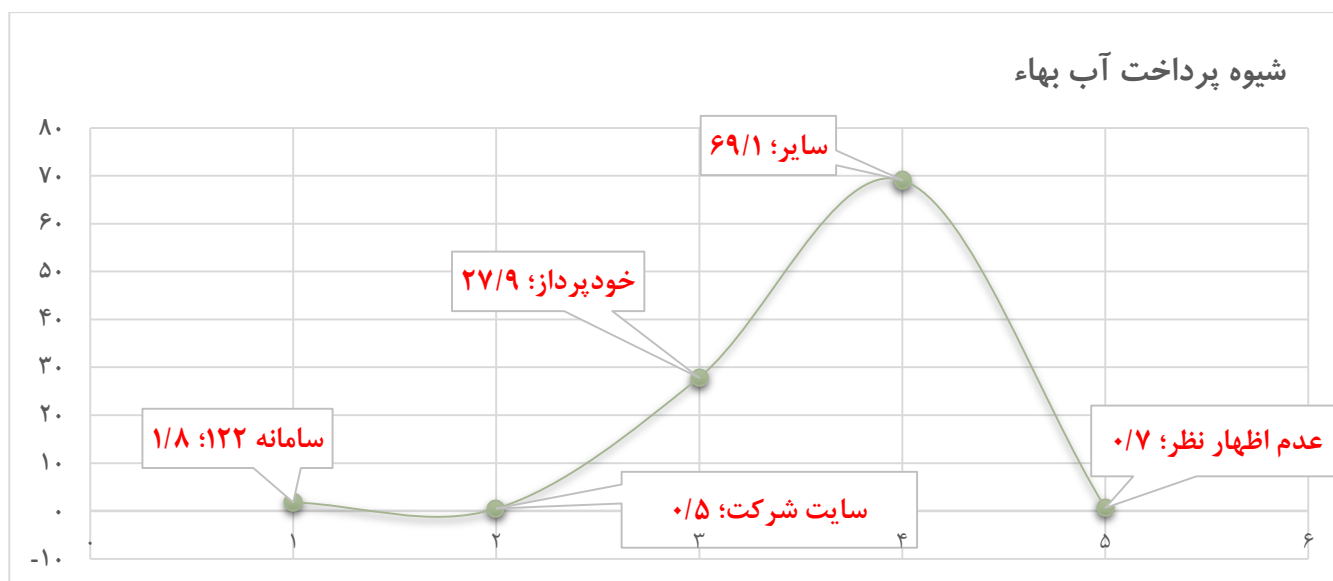




## سؤال هفتم: برای پرداخت آب بها از چه شیوه ای استفاده می کنید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	سامانه ۱۲۲	۴۳۴	۱,۸
	سایت شرکت	۱۲۰	۰,۵
	خودپرداز	۶,۷۳۹	۲۷,۹
	سایر	۱۶,۶۹۱	۶۹,۱
عدم اظهار نظر		۱۷۲	۰,۷
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس اطلاعات پاسخ دهندگان دور از انتظار نیست که بیشترین پرداختی ها از طریق خودپردازها انجام شود که این آمار حدود ۲۷,۹٪ می باشد.

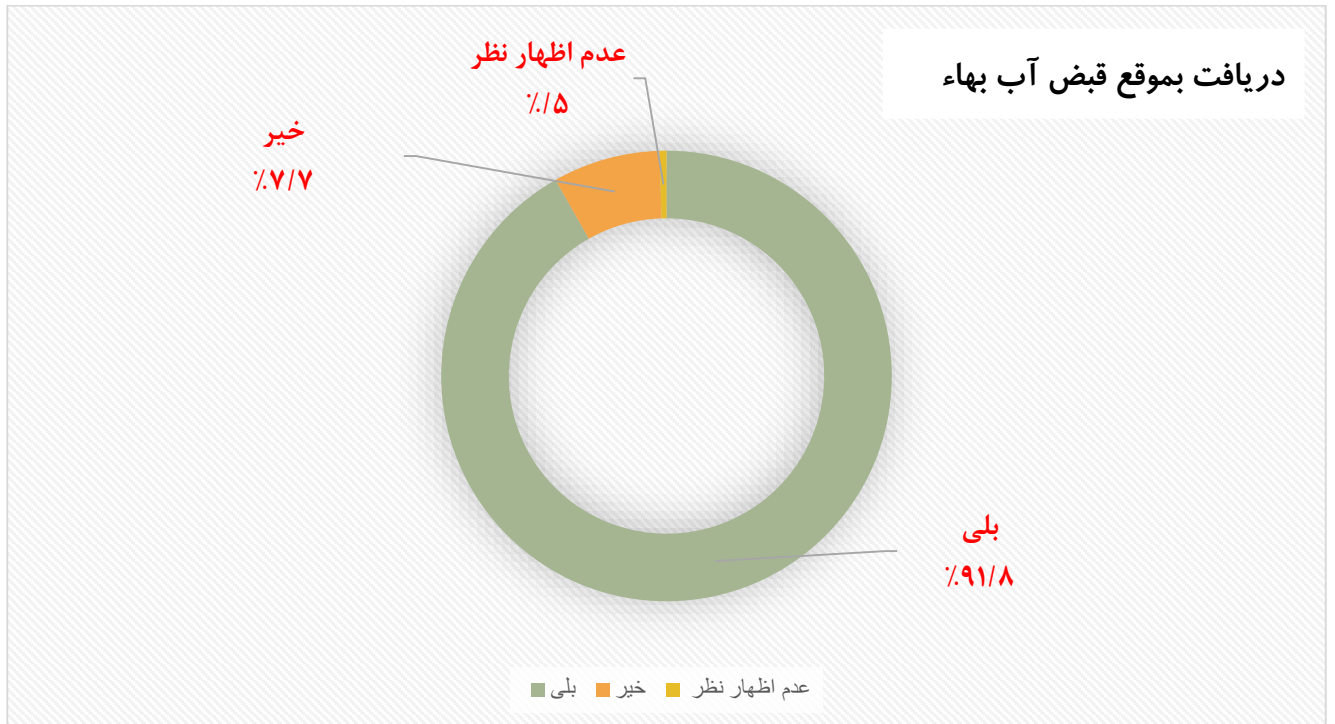




**سؤال هشتم : آیا قبض آب بهاء را در بازه های زمانی منظور ( دوره ای ) دریافت می کنید؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۲۲,۱۷۵	۹۱,۸
	خیر	۱,۸۶۰	۷,۷
عدم اظهار نظر		۱۲۱	۰,۵
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

در جدول بالا ، حدود ۹۱,۸٪ از مشترکین قبض آب را در بازه های زمانی منظور ( دوره ای ) دریافت کرده اند که بیشترین درصد را بخود اختصاص داده است .

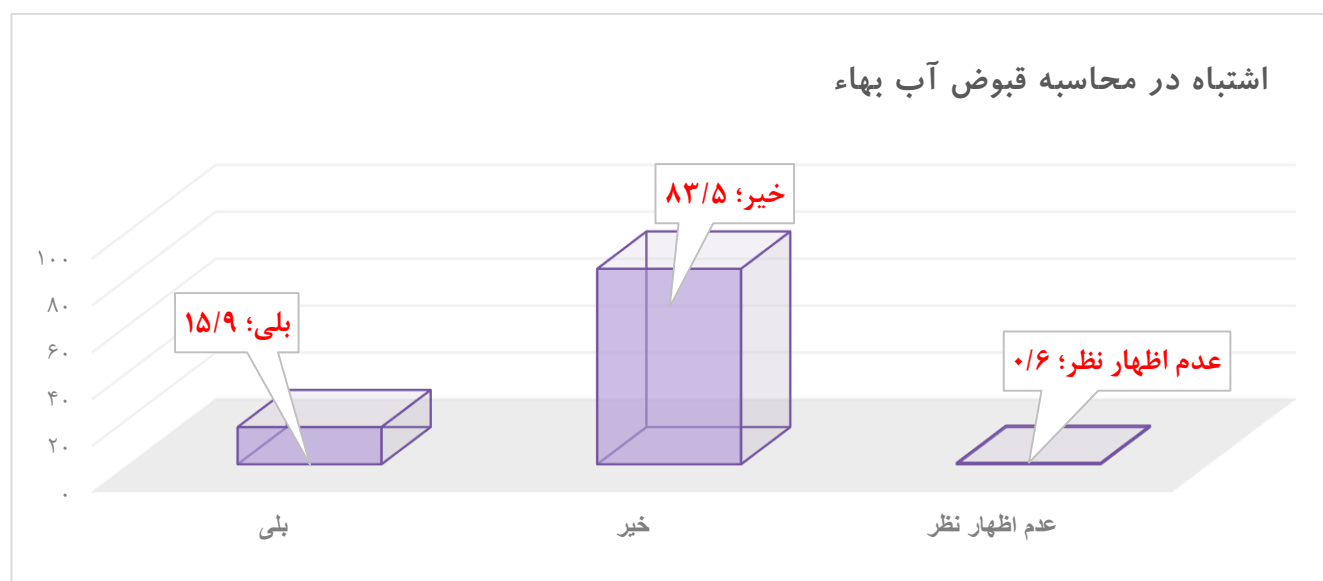




**سؤال نهم: آیا در سال گذشته برای شما اشتباهی در زمینه قبوض و نحوه محاسبه آب بهاء رخ داده است؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۳,۸۴۰	۱۵,۹
	خیر	۲۰,۱۷۰	۸۳,۵
عدم اظهار نظر		۱۴۶	.۶
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

طبق جدول فوق حدود ۸۳,۵٪ از مشترکین طی سال گذشته در زمینه قبوض و نحوه محاسبه آب بها با اشتباه مواجه نشده اند و فقط درصد کمی به گزینه " بلی " پاسخ داده اند .



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر





کنفیت و کمیت

آب شرب



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## بخش دوم

# ( کیفیت و کمیت آب شرب )

### بخش دوم : کیفیت و کمیت آب شرب

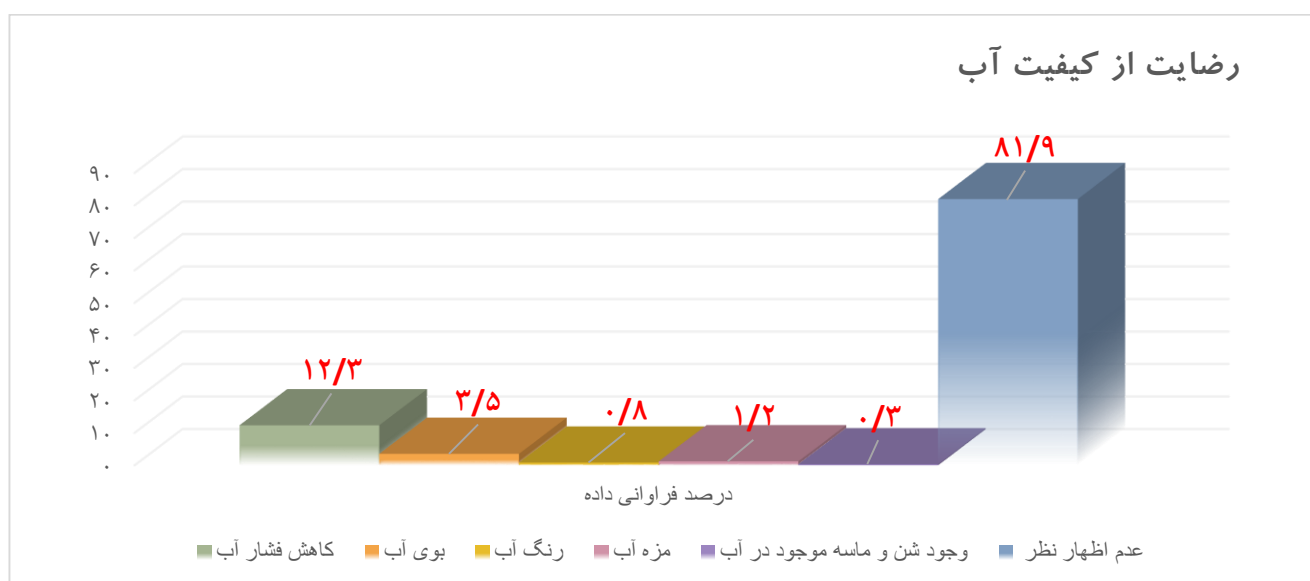
استان بوشهر از سویی بدلیل واقع شدن در منطقه گرم و کم بارش و از سوی دیگر بدلیل وابستگی به منابع آبی دیگر استان ها ، از دیرباز در زمینه تأمین آب با چالش هایی جدی روبرو بوده است . این موضوع را می توان در واکنش پاسخ های این بخش ملاحظه کرد .



## سؤال اول : اگر رضایت شما از کیفیت آب مصرفی کم است ، به چه دلیل ؟

نتیجه	داده	درصد فراوانی داده	
متغیر	کاهش فشار آب	۲,۹۷۱	۱۲,۳
	بوی آب	۸۴۵	۳,۵
	رنگ آب	۱۹۳	۰,۸
	مزه آب	۲۸۹	۱,۲
	وجود شن و ماسه موجود در آب	۷۲	۰,۳
عدم اظهار نظر	۱۹,۷۸۶	۸۱,۹	
کل	۲۴,۱۵۶	۱۰۰	

گزینه های پاسخ به این سؤال قابل جمع بوده و همانگونه که ملاحظه می گردد پاسخگو تمایل دارد که چند گزینه را هم زمان اعلام نماید . اما درصد قابل توجهی که حدود ۱۲,۳٪ بوده کاهش فشار آب را عامل نارضایتی از کیفیت آب مصرفی قلمداد کرده اند و سایر پاسخ دهندگان بترتیب عوامل بوی آب ، مزه آب ، رنگ آب و نهایتاً درصد خیلی کمی وجود شن و ماسه موجود در آب را عامل نارضایتی از کیفیت آب مصرفی اعلام نمودند .



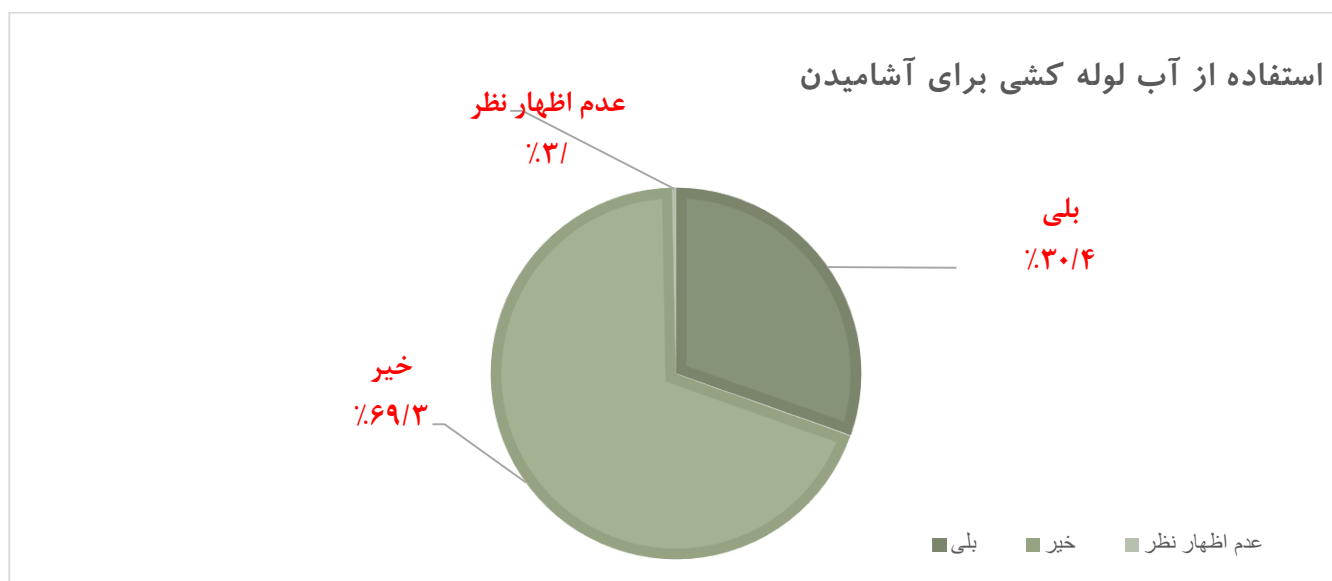
روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## سؤال دوم : آیا برای مصرف آب آشامیدنی از آب لوله کشی استفاده می کنید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۷,۳۴۳	۳۰,۴
	خیر	۱۶,۷۴۰	۶۹,۳
عدم اظهار نظر		۷۳	۰,۳
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

طبق آمار جدول فوق حدود ۳۰,۴٪ از مشترکین برای مصرف آب آشامیدنی از آب لوله کشی استفاده می کنند و به گزینه "بلی" پاسخ مثبت داده اند . اغلب مشترکین هم در منازل از دستگاه تصفیه آب آشامیدنی استفاده می کنند که بطور مستقیم به آب لوله کشی وصل و نیاز به تهیه آب تصفیه از بیرون نمی باشند .

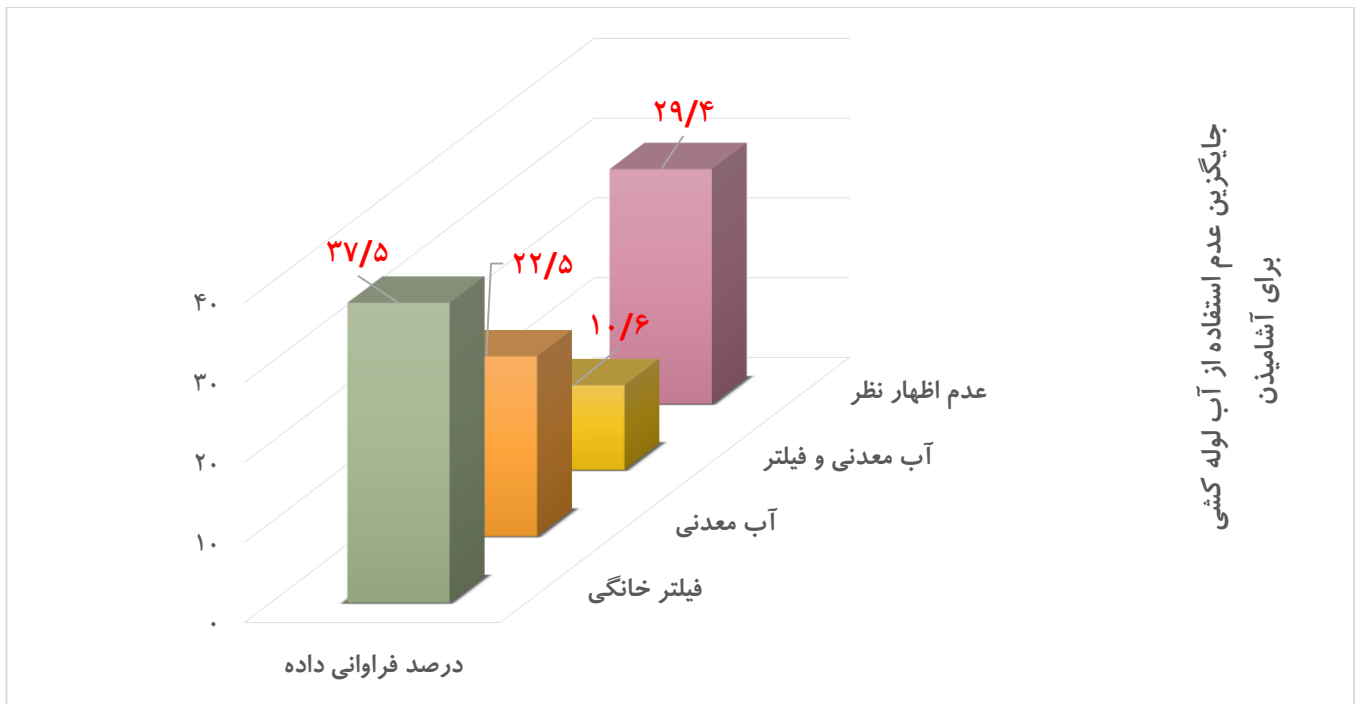




**سؤال سوم : چنانچه پاسخ شما به سؤال قبل "خیر" است از چه جایگزینی استفاده می کنید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	فیلتر خانگی	۹,۰۵۸	۳۷,۵
	آب معدنی	۵,۴۳۵	۲۲,۵
	آب معدنی و فیلتر	۲,۵۶۰	۱۰,۶
عدم اظهار نظر		۷,۱۰۳	۲۹,۴
<b>کل</b>		<b>۲۴,۱۵۶</b>	<b>۱۰۰</b>

تعداد قابل توجهی از پاسخگویانی که از آب لوله کشی منازل برای مصارف آب آشامیدنی استفاده نمی کنند ، که از این افراد ۳۷,۵٪ آنان اعلام نمودند که از فیلتر خانگی جهت تصفیه آب استفاده می کنند و حدود ۲۲,۵٪ از آب معدنی برای مصارف آشامیدنی استفاده می نمایند و نزدیک به ۱۰,۶٪ هم بصورت توامان از فیلتر خانگی و آب معدنی استفاده می نمایند.

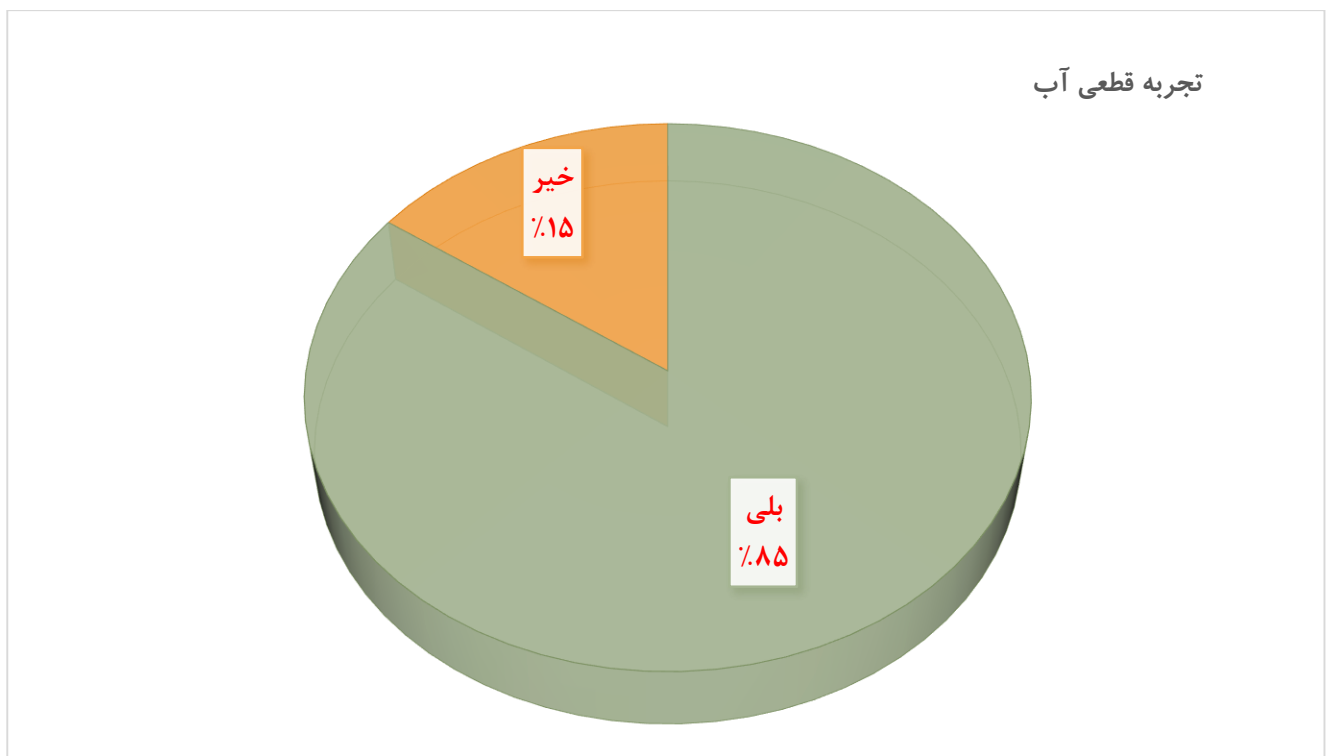




### سؤال چهارم: آیا در سال گذشته با قطعی آب مواجه بوده اید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۲۰,۴۸۴	۸۴,۸
	خیر	۳,۶۷۲	۱۵,۲
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

درصد بسیار بالایی حدود ۸۴,۸٪ قطعی آب را تجربه کرده اند. ذکر این نکته لازم است که قریب به ۱۰۰٪ مشترکین برای رفع این مشکل پمپ آب خانگی را در مسیر اصلی انشعاب قرار می دهند.

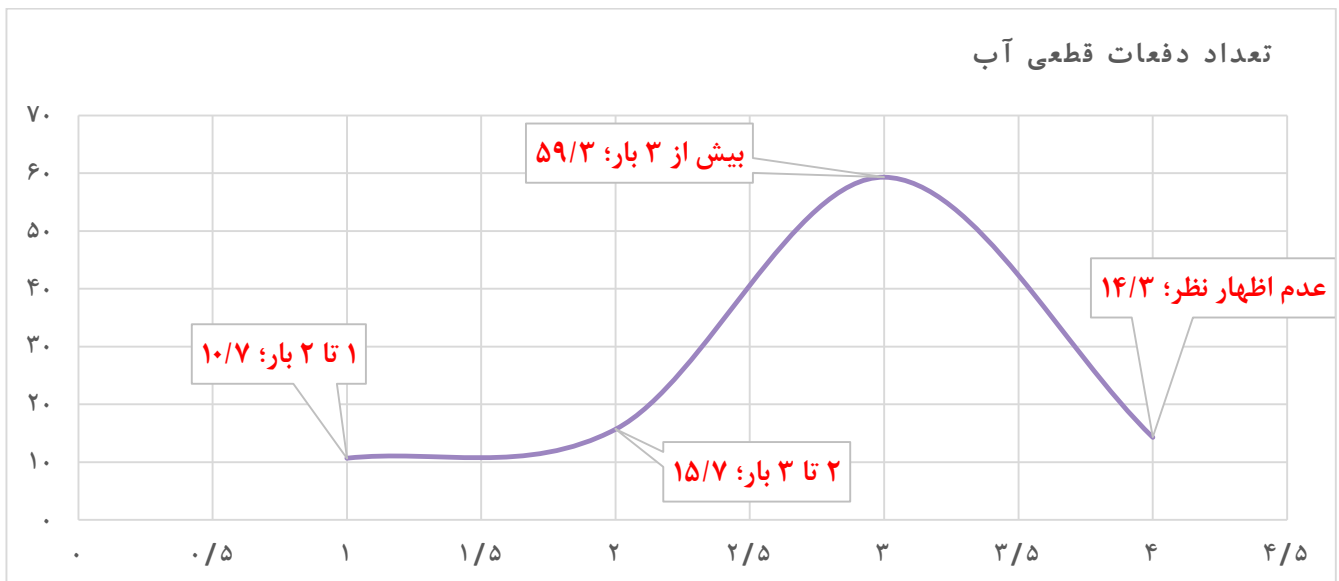




**سؤال پنجم : در صورت مثبت بودن پاسخ سؤال قبل مدت زمان قطعی آب در دفعات قطعی آب در سال گذشته ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	۱ تا ۲ بار	۲,۵۸۴	۱۰,۷
	۲ تا ۳ بار	۳,۷۹۲	۱۵,۷
	بیش از ۳ بار	۱۴,۳۲۴	۵۹,۳
عدم اظهار نظر		۳,۴۵۶	۱۴,۳
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

جدول بالا نشان می دهد که حدود ۱۰,۷٪ از پاسخگویان اعلام کرده اند ، که تعداد دفعات قطعی آب در سال گذشته ۱ تا ۲ بار بیشتر نبوده است و نزدیک ۱۵,۷٪ اعلام نمودند که تعداد قطعی آب ۲ تا ۳ بار در سال گذشته بوده است و حدود ۵۹,۳٪ هم قطعی آب در سال گذشته را بیش از ۳ بار گزارش کرده اند .

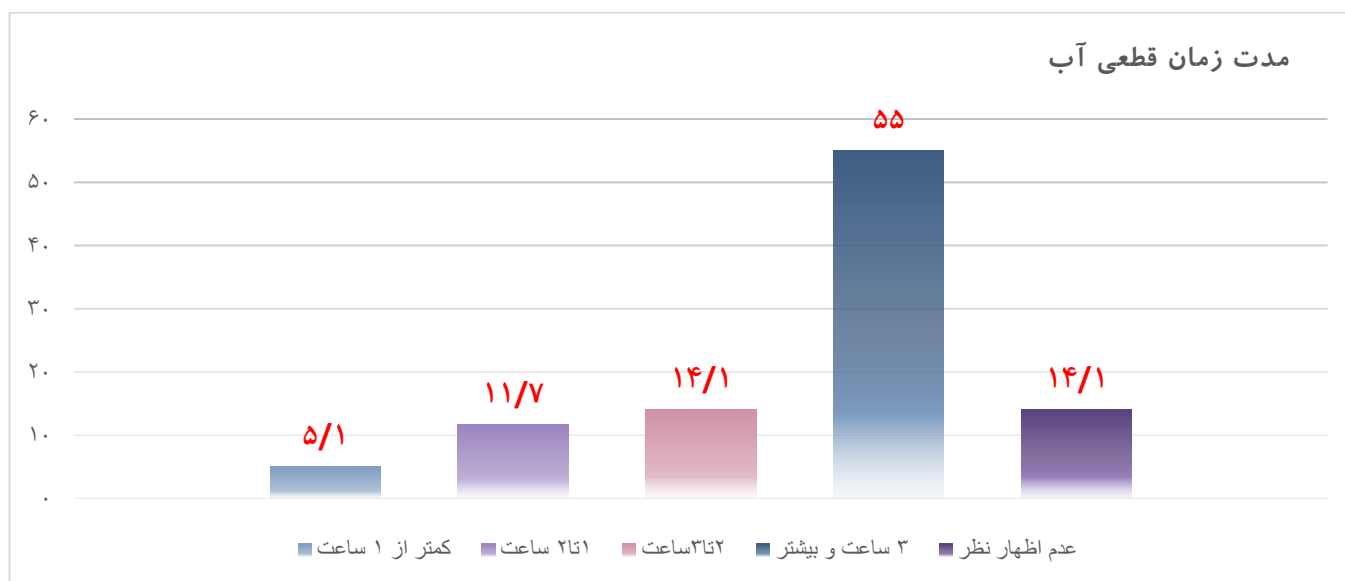




## سؤال ششم: مدت زمان قطع آب در آخرین دفعه؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	کمتر از ۱ ساعت	۱,۲۳۱	۵,۱
	۱ تا ۲ ساعت	۲,۸۲۶	۱۱,۷
	۲ تا ۳ ساعت	۳,۴۰۵	۱۴,۱
	۳ ساعت و بیشتر	۱۳,۲۸۵	۵۵
عدم اظهار نظر		۳,۴۰۹	۱۴,۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

آمار بالا نشان میدهد، که عمده مشترکین که حدود ۵۵,۱٪ مشترکین می باشند، اعلام نمودند که قطعی آب در سال گذشته بیشتر از ۳ ساعت طول کشیده و حدود ۱۱,۷٪ قطعی آب را ۱ تا ۲ ساعت اعلام نمودند. ۱۴,۱٪ قطعی آب را ۲ تا ۳ ساعت و ۵,۱٪ هم قطعی آب را کمتر از ۱ ساعت گزارش کرده اند.







ارزیابی عملکرد مراکز

ارتباطات مردمی ۱۲۲



روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر



## بخش سوم

# (ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲)

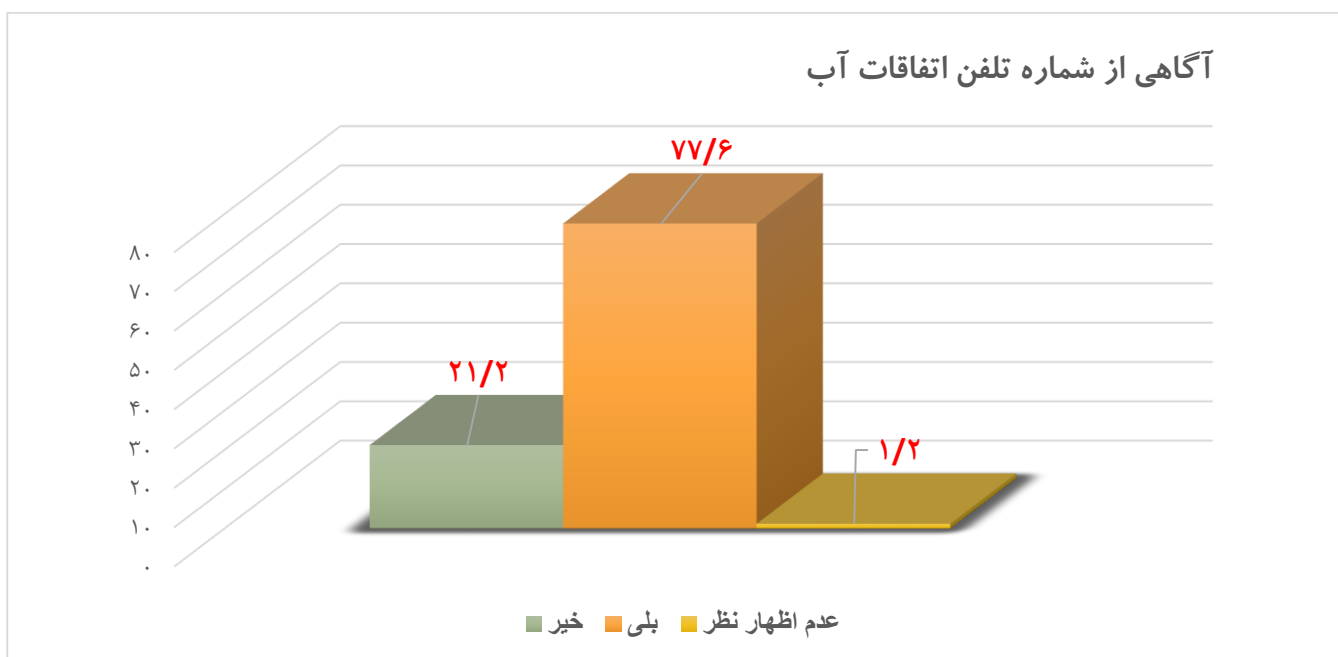
### بخش سوم: ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲

مراکز ارتباطات مردمی به منظور تسهیل و گسترش شیوه های ارتباطی و رفع نیاز مشتری به مراجعه حضوری بنا نهاده شده اند. انتظار می رود این امکان به صورتی فعال و نه منفعل در خدمت شرکت باشد و ضمن پذیرش ارتباطات و تقاضاهای مشترکین خود نیز در زمینه اطلاع رسانی به نحوی شایسته اقدام نماید.

## وال اول: آیا می دانید در هنگام بروز حادثه آب و فاضلاب با کدام شماره تلفن تماس بگیرید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	خیر	۵،۱۲۱	۲۱،۲
	بلی	۱۸،۷۴۵	۷۷،۶
عدم اظهار نظر		۲۹۰	۱،۲
کل		۲۴،۱۵۶	۱۰۰

جدول بالا نشان می دهد که حدود ۷۷،۶٪ از پاسخگویان در زمان بروز حادثه آب و فاضلاب، از تماس با شماره ۱۲۲ اطلاع داشته و حدود ۲۱،۲٪ اطلاعات کاملی از این سامانه ندارند.

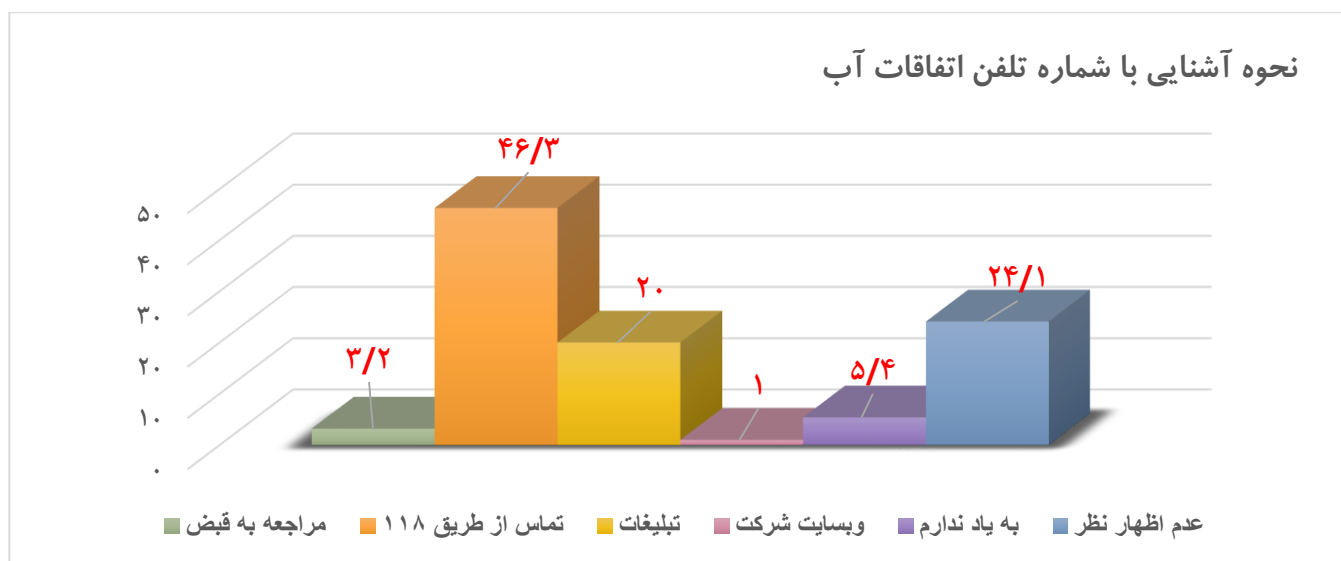




## سؤال دوم : از چه طریقی با شماره تلفن اتفاقات آب آشنا شده اید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	مراجعه به قبض	۷۷۲	۳,۲
	تماس از طریق ۱۱۸	۱۱,۱۸۴	۴۶,۳
	تبلیغات	۴,۸۳۱	۲۰
	وبسایت شرکت	۲۴۱	۱
	به یاد ندارم	۱,۳۰۴	۵,۴
عدم اظهار نظر		۵,۸۲۴	۲۴,۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

جدول نشان می دهد که اطلاع رسانی از طریق تماس با سامانه ۱۱۸ با ۴۶,۳٪ بیشترین اثر را دارد . بعد از آن از طریق تبلیغات با ۲۰٪ و از طریق مراجعه قبوض با ۳,۲٪ و وبسایت شرکت با ۱٪ بترتیب در اولویت های بعدی اطلاع رسانی شماره های تماس در هنگام بروز حادثه آب و فاضلاب عنوان شده است .

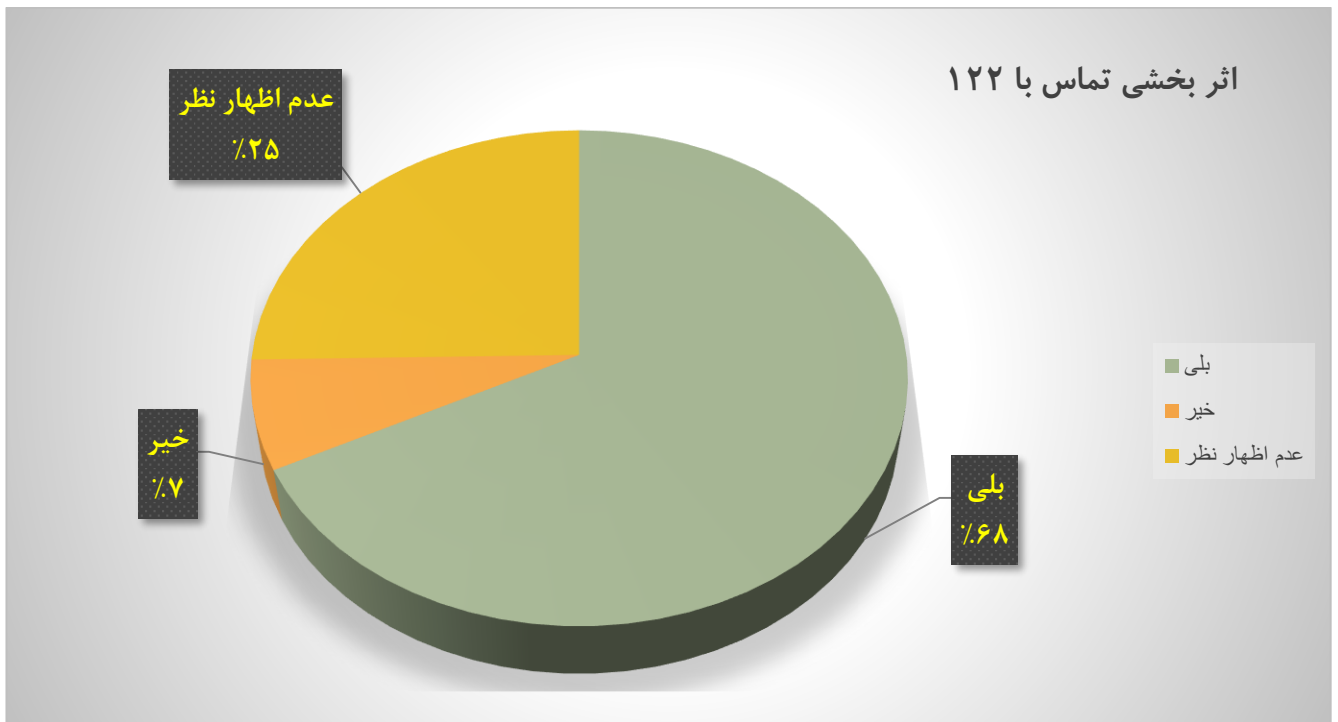




**سؤال سوم : آیا تماس با سامانه ۱۲۲ در رفع مشکل شما تأثیر گذار بوده است ؟**

نتیجه		هاده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۶,۳۲۹	۶۷,۶
	خیر	۱,۷۱۵	۷,۱
عدم اظهار نظر		۶,۱۱۲	۲۵,۳
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

درصد قابل توجهی از پاسخگویان به تماس با ۱۲۲ برای انجام کار اذعان داشته اند ، که این میزان بیش از ۶۷٪ می باشد .

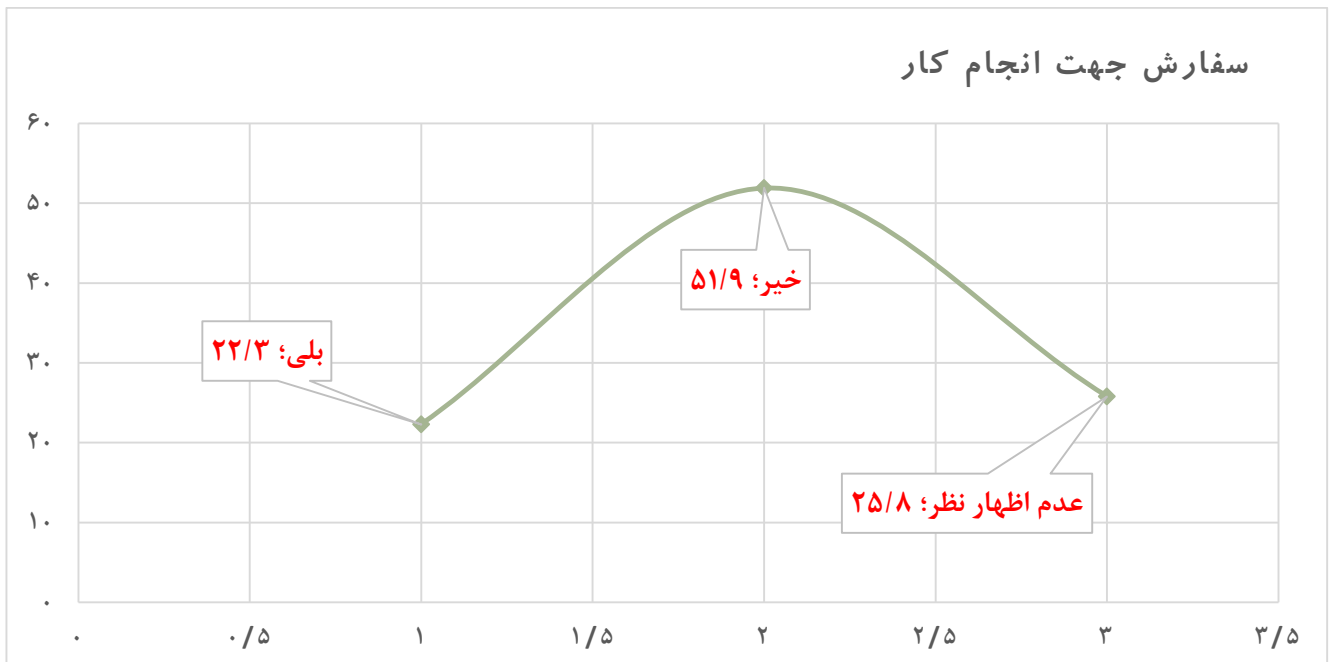




**سؤال چهارم: آیا برای انجام کار خود به سفارش و توصیه متوسل شده اید؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۵,۳۸۶	۲۲,۳
	خیر	۱۲,۵۳۶	۵۱,۹
عدم اظهار نظر		۶,۲۳۴	۲۵,۸
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

جدول بالا نشان می دهد که بیش از ۲۲,۳٪ پاسخگویان اعلام نمودند که برای انجام کار به سفارش و توصیه متوسل شدند .

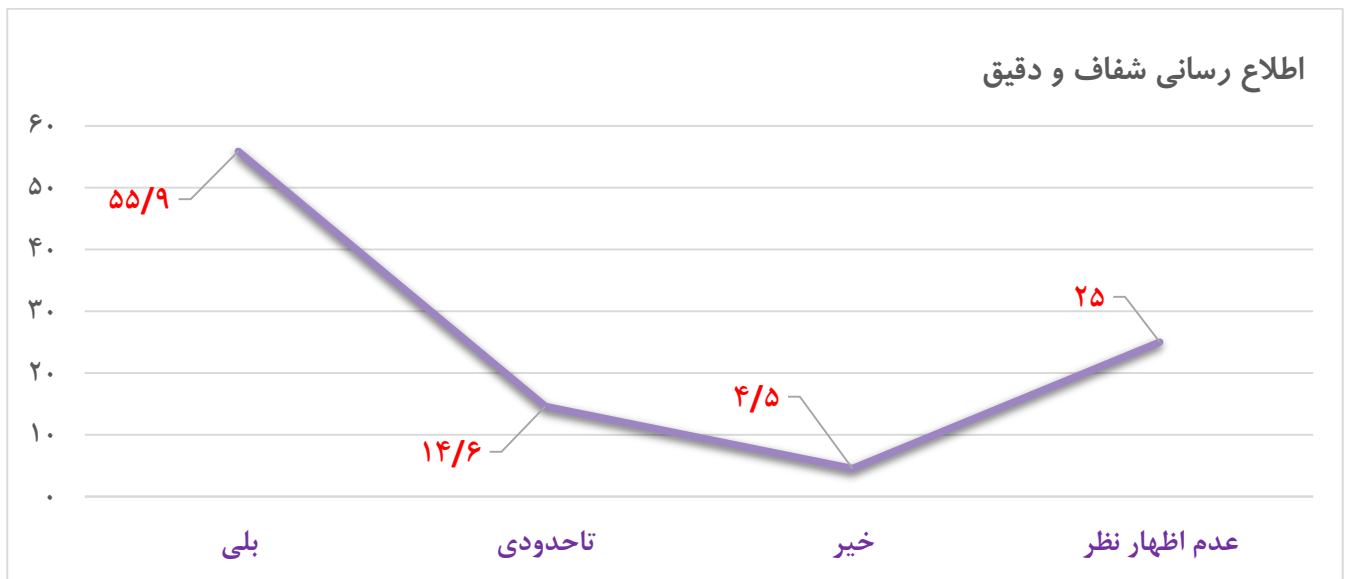




**سؤال پنجم: آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق در اختیار شما قرار می گیرد؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۳,۵۰۳	۵۵,۹
	تاحدودی	۳,۵۲۶	۱۴,۶
	خیر	۱,۰۸۷	۴,۵
عدم اظهار نظر		۶,۰۴۰	۲۵
<b>کل</b>		<b>۲۴,۱۵۶</b>	<b>۱۰۰</b>

بر اساس جدول بالا ۵۵,۹٪ از مشترکین اطلاعات و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق را از طریق تماس با ارتباطات مردمی دریافت کرده اند.

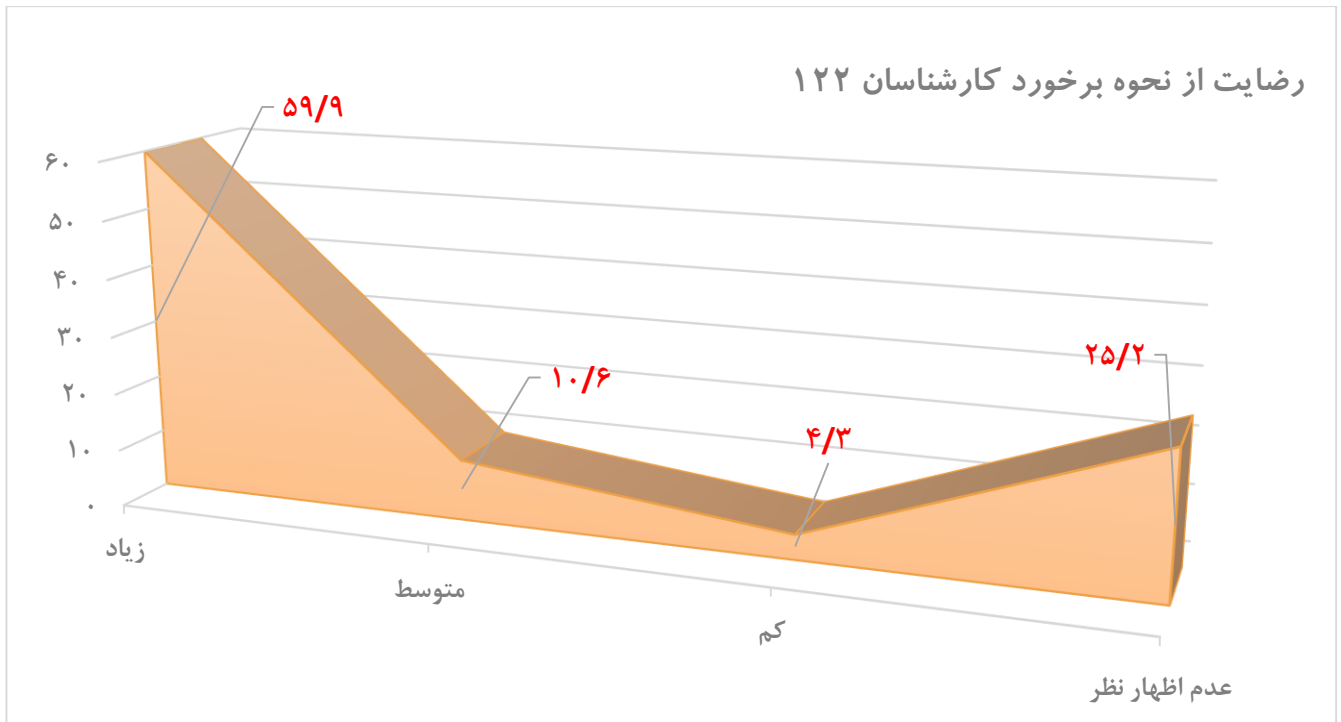




**سؤال ششم : به چه میزان از نحوه برخورد کارشناسان مرکز ۱۲۲ رضایت دارید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۱۴,۴۶۹	۵۹,۹
	متوسط	۲,۵۶۰	۱۰,۶
	کم	۱,۰۳۸	۴,۳
عدم اظهار نظر		۶,۰۸۹	۲۵,۲
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

با توجه به آمار در جدول فوق میزان رضایت مشترکین ، از نحوه برخورد کارشناسان مرکز ۱۲۲ را ۵۹,۹٪ اعلام نمودند .



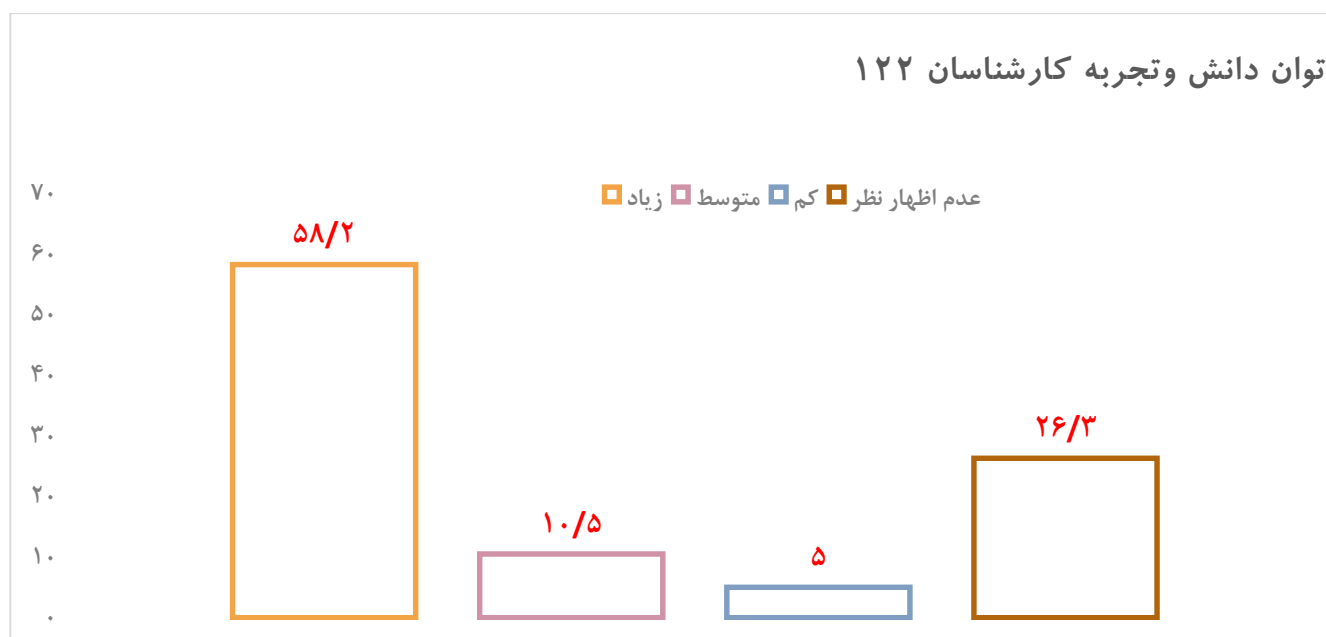




**سؤال هفتم : توان دانشی \_ تجربی افراد پاسخگو در مرکز ۱۲۲ به مسائل را چگونه ارزیابی می کنید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۱۴,۰۵۸	۵۸,۲
	متوسط	۲,۵۳۶	۱۰,۵
	کم	۱,۲۰۷	۵
عدم اظهار نظر		۶,۳۵۵	۲۶,۳
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس اطلاعات جدول می توان گفت توان دانشی - تجربی افراد پاسخگو در مرکز ۱۲۲ به مسائل قابل قبول می باشد و حدود ۵۸,۲٪ را به خود اختصاص داده است .

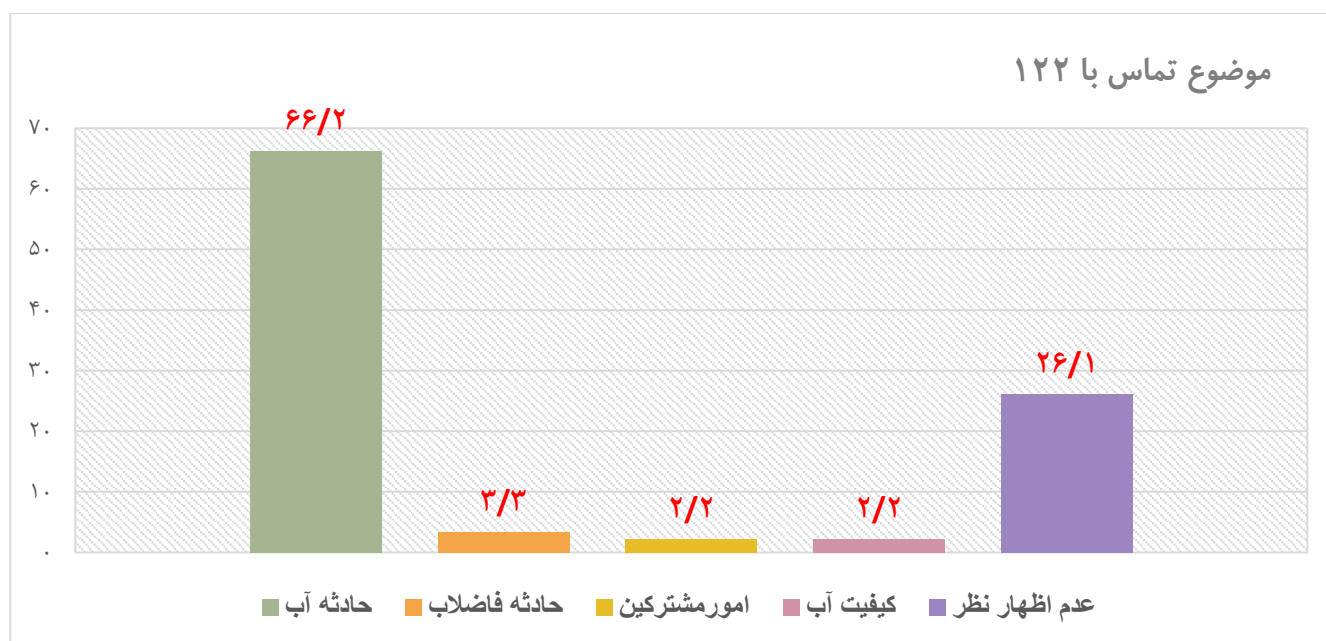




### سؤال هشتم : موضوع تماس شما با سامانه ۱۲۲ کدام حوزه بوده است ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	حادثه آب	۱۵,۹۹۱	۶۶,۲
	حادثه فاضلاب	۷۹۷	۳,۳
	امور مشترکین	۵۳۱	۲,۲
	کیفیت آب	۵۳۱	۲,۲
عدم اظهار نظر		۶,۳۰۶	۲۶,۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

براساس جدول بالا علت بیشتر تماس ها در ۶ ماهه اول ۱۴۰۱ با سامانه ۱۲۲ در خصوص حوادث آب با ۶۶,۲٪ تماس ها می باشد . که بیشترین موضوع تماس با سامانه ۱۲۲ بوده است. و سایر تماسها بترتیب در خصوص حادثه فاضلاب، امور مشترکین و در نهایت کیفیت آب می باشد .

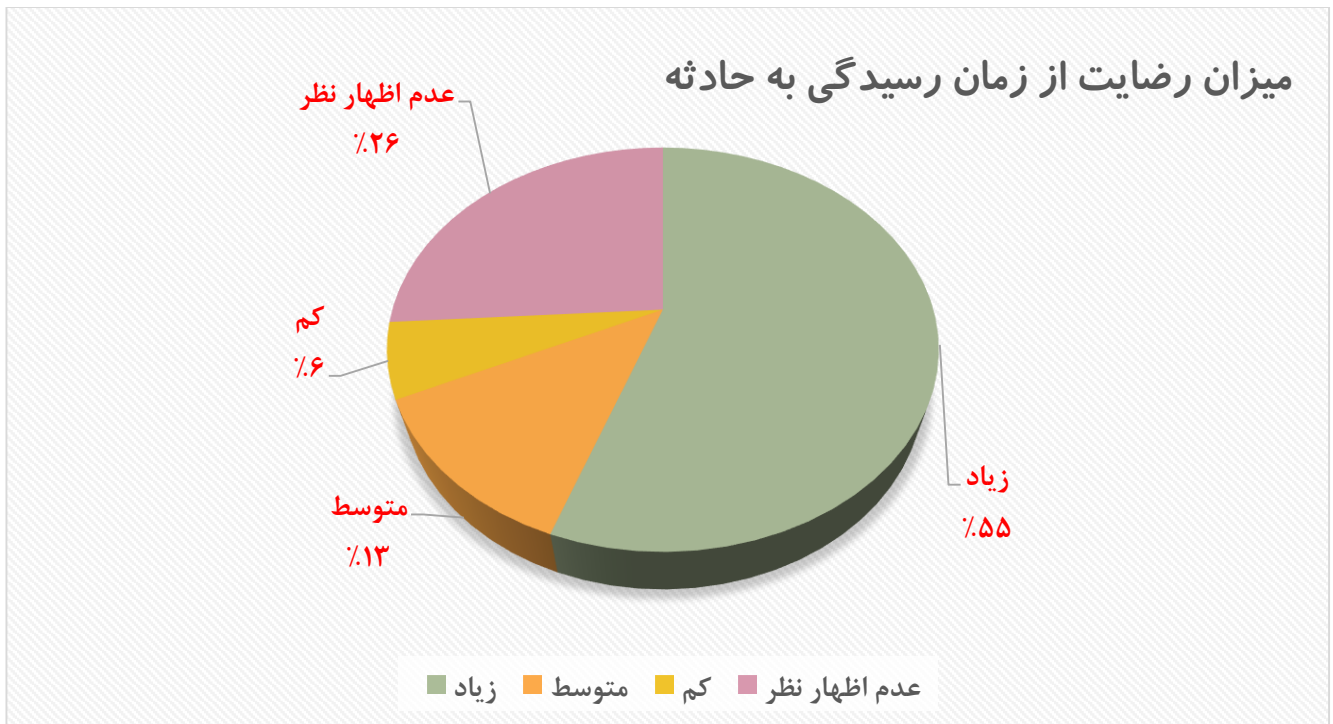




### سؤال نهم : به چه میزان از زمان رسیدگی به حادثه رضایت دارید ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۱۳,۴۰۶	۵۵,۵
	متوسط	۳,۰۱۹	۱۲,۵
	کم	۱,۴۴۹	۶
عدم اظهار نظر		۶,۲۸۲	۲۶
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

طبق جدول فوق حدود ۵۵,۵٪ از مشترکین از زمان رسیدگی به حادثه رضایت بالا ۱۲,۵٪ رضایت متوسط دارند و درصد کمی که حدود ۶٪ می باشند رضایت کمی دارند.

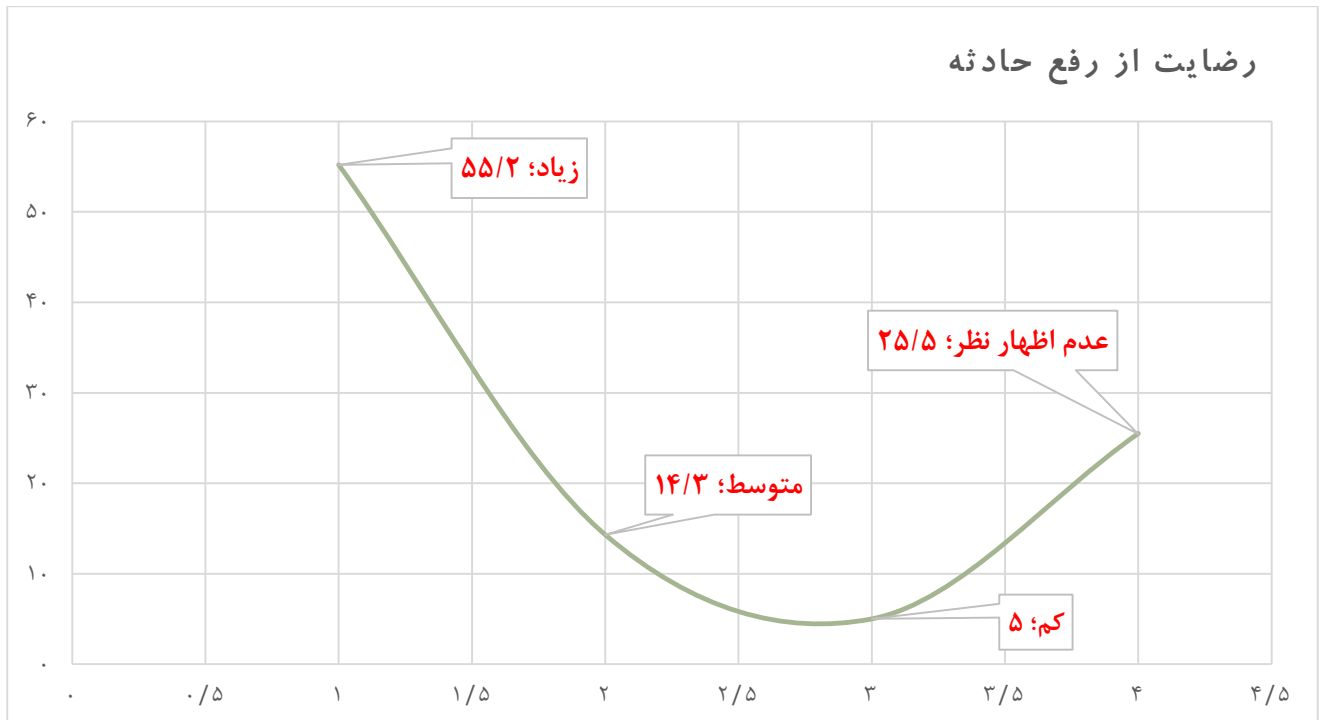




**سؤال دهم : به چه میزان از رفع حادثه رضایت دارید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۱۳,۳۳۴	۵۵,۲
	متوسط	۳,۴۵۴	۱۴,۳
	کم	۱,۲۰۷	۵
عدم اظهار نظر		۶,۱۶۱	۲۵,۵
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

داده های جدول بالا نشان میدهد که حدود ۵۵,۲٪ از مشترکین از میزان رفع کامل حادثه در زمان وقوع رضایت کامل و ۱۴,۳٪ هم رضایت متوسط دارند .





فعالیت های عمرانی و

الزامات زیست محیطی





## بخش چهارم

# (فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی)

### بخش چهارم : فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی

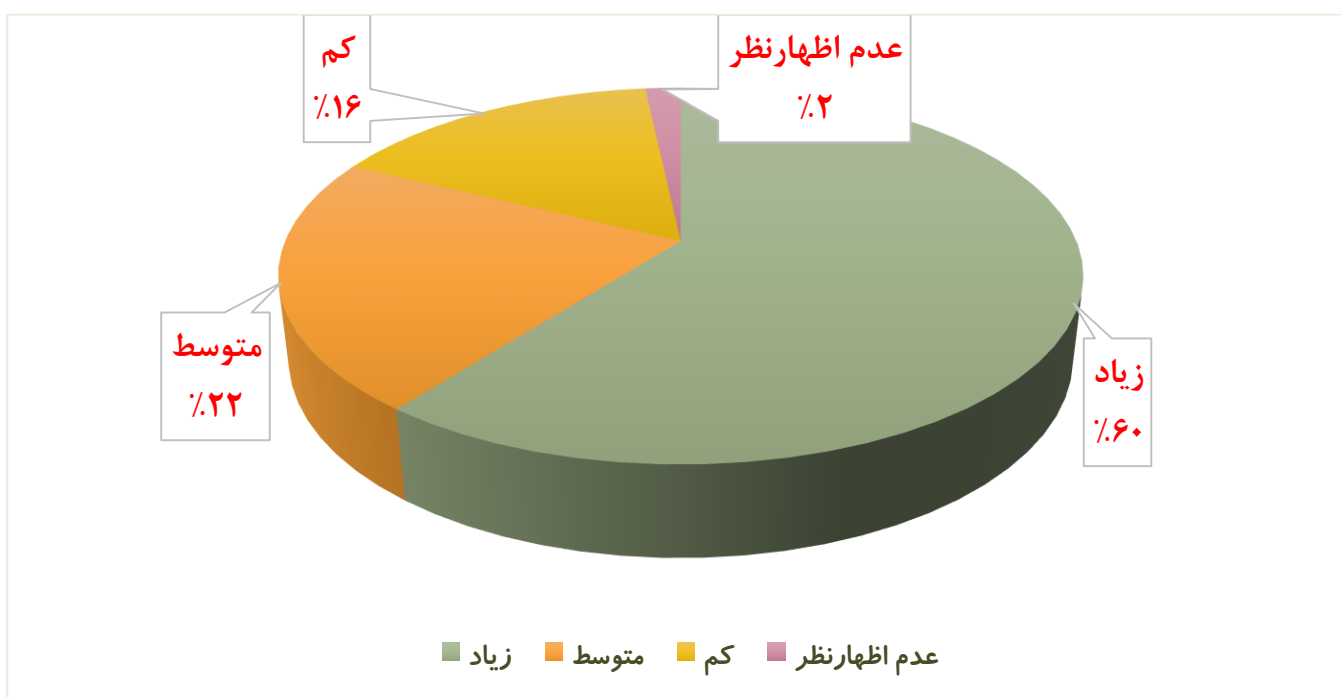
شرکت ها و دستگاه های اجرایی مختلفی در سطح شهرها و روستاها اقدام به عملیات حفاری و فعالیت های عمرانی می نمایند که همگی پیش روی شهروندان است و امکان مقایسه بین عملکرد شرکت ها را برای آنان فراهم می نماید . فارغ از این مقایسه ها شهروندان حقوقی دارند که باید از جانب شرکت ایفا شود .



**سؤال اول : از نحوه اجرا و سرعت فعالیت های عمرانی در سطح شهر و محله خود به چه میزان رضایت دارید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۱۴,۶۱۴	۶۰,۵
	متوسط	۵,۲۶۶	۲۱,۸
	کم	۳,۸۶۴	۱۶
عدم اظهار نظر		۴۱۲	۱,۷
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

اطلاعات مندرج در جدول نشان می دهد که نحوه اجرا و سرعت عمل در فعالیت های عمرانی بسیار مورد توجه شهروندان است و درصد قابل توجهی می باشد و در این زمینه رضایت کامل دارند ، که این میزان حدود ۶۰,۵٪ می باشد .





**سؤال دوم: آیا در زمان اجرای فعالیت های عمرانی در منطقه شما اطلاع رسانی های لازم، قبل و حین کار، انجام شده است؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۹,۶۶۲	۸۱,۴
	خیر	۴,۰۸۲	۱۶,۹
عدم اظهار نظر		۴۱۲	۱,۷
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

داده های این جدول نشان دهنده این است که حدود ۸۱,۴٪ از مشترکین از زمان اجرای فعالیت های عمرانی اطلاع رسانی های لازم را حین و قبل کار دریافت کرده اند.



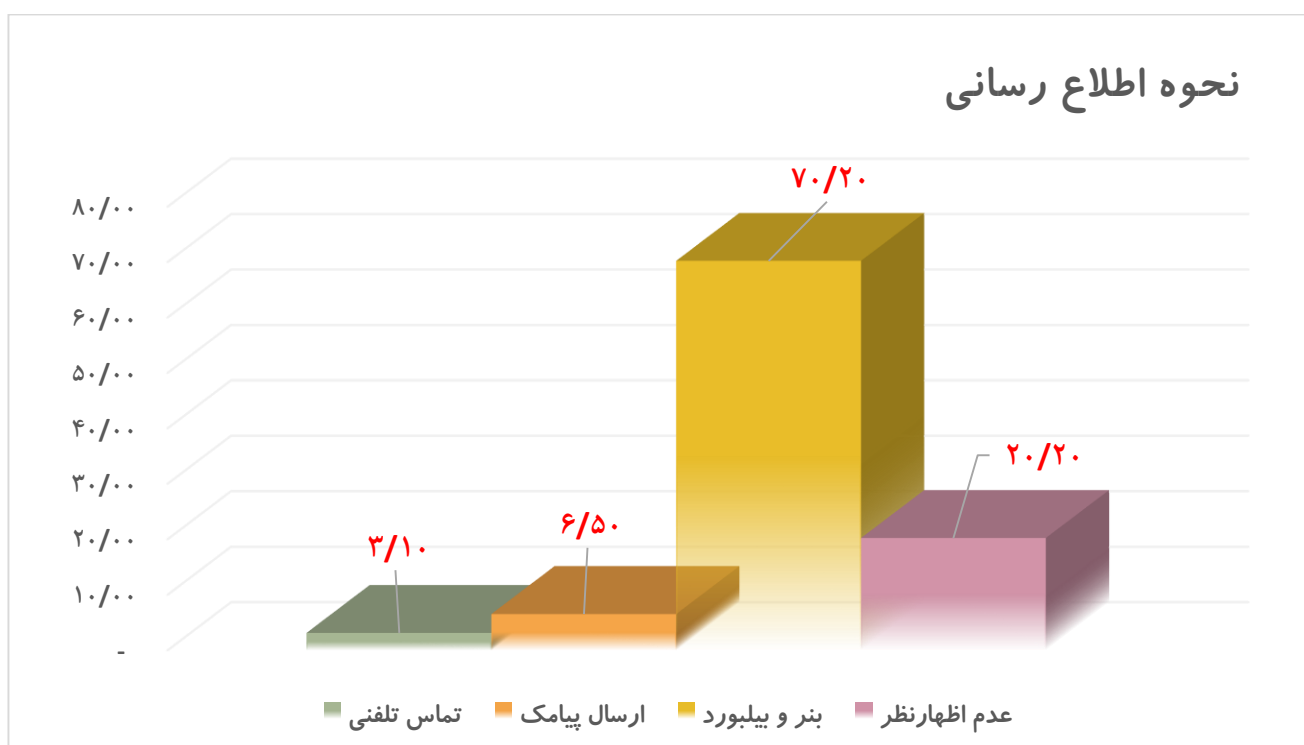




## سؤال سوم : این اطلاع رسانی به چه شکل بوده است ؟

نتیجه	داده	درصد فراوانی داده	
متغیر	تماس تلفنی	۷۴۸	۳,۱
	ارسال پیامک	۱,۵۷۰	۶,۵
	بنر و بیلبورد	۱۶,۹۵۷	۷۰,۲
عدم اظهار نظر	۴,۸۸۱	۲۰,۲	
کل	۲۴,۱۵۶	۱۰۰	

تعداد قابل توجهی از پاسخگویان که حدود ۷۰,۲٪ می باشند بیان داشته اند که از طریق بنر و بیلبورد کسب اطلاع کرده اند و ۶,۵٪ هم از طریق ارسال پیامک در فضای مجازی اطلاع رسانی شده اند و مطلع شده اند .

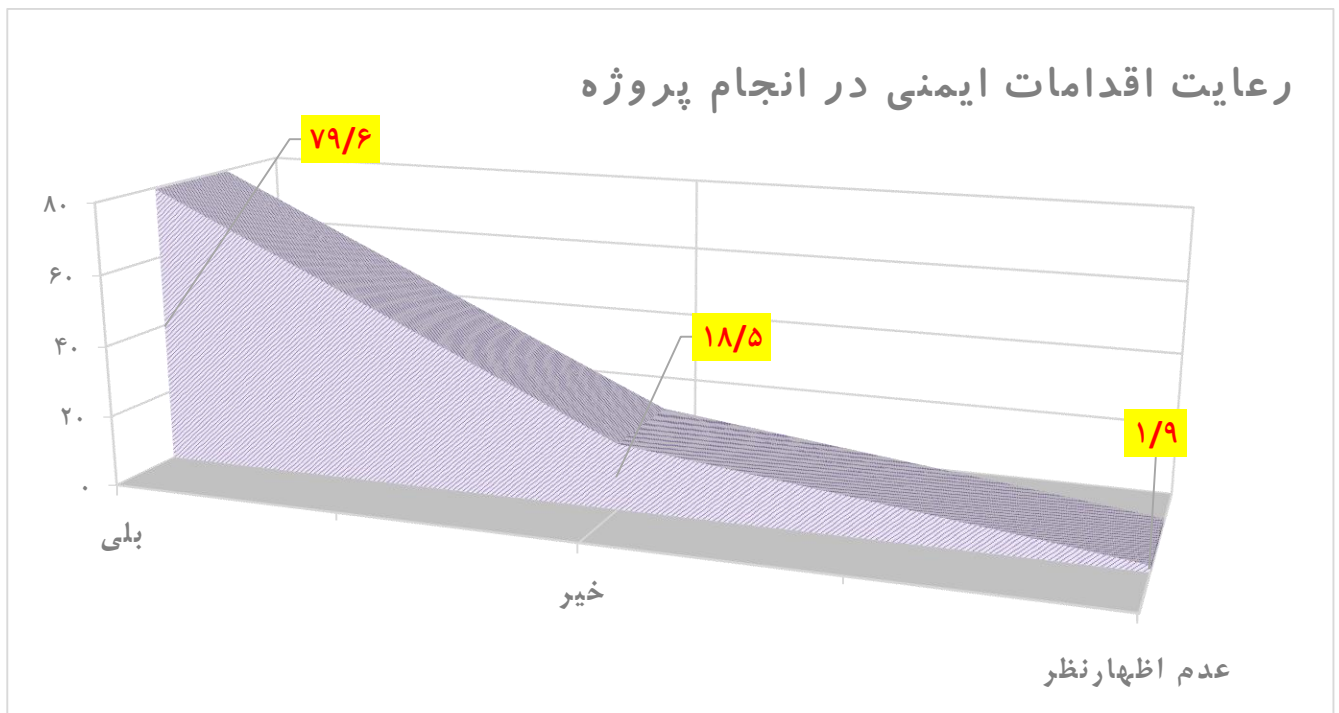




**سؤال چهارم : آیا اقدامات ایمنی لازم برای جلوگیری از بروز خطرات احتمالی ( داربست ،  
 تابلو های هشدار و ... ) از آغاز تا پایان عملیات عمرانی رعایت شده است ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۹,۲۲۸	۷۹,۶
	خیر	۴,۴۶۸	۱۸,۵
عدم اظهار نظر		۴۶۰	۱,۹
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

در جدول بالا آمار نشان دهنده این است که حدود ۷۹,۶٪ از پاسخگویان در رعایت اقدامات ایمنی لازم برای جلوگیری از بروز خطرات احتمالی گزینه "بلی" انتخاب کرده اند .

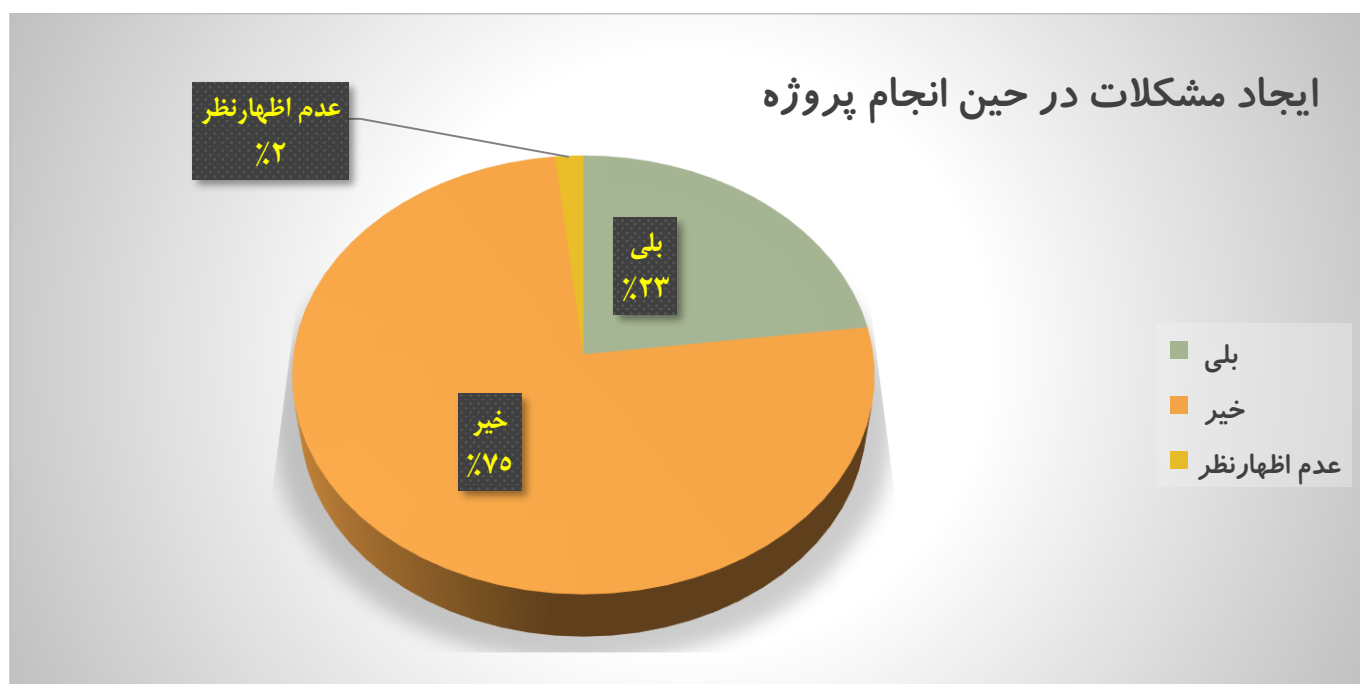




## سؤال پنجم : آیا تا کنون عملیات عمرانی شرکت آبفا برای شما باعث بروز مشکلاتی شده است ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۵,۵۵۵	۲۳
	خیر	۱۸,۱۸۹	۷۵,۳
عدم اظهار نظر		۴۱۲	۱,۷
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

آمار فوق نشان دهنده این است که حدود ۷۵,۳٪ از پاسخگویان در عملیات عمرانی شرکت آبفا با مشکلاتی مواجه نشده اند و تنها ۲۳٪ اعلام نموده اند که مشکلاتی برایشان در عملیات عمرانی شرکت آبفا ایجاد شده است که باید در خصوص اینگونه موارد چاره اندیشی بیشتری صورت گیرد.

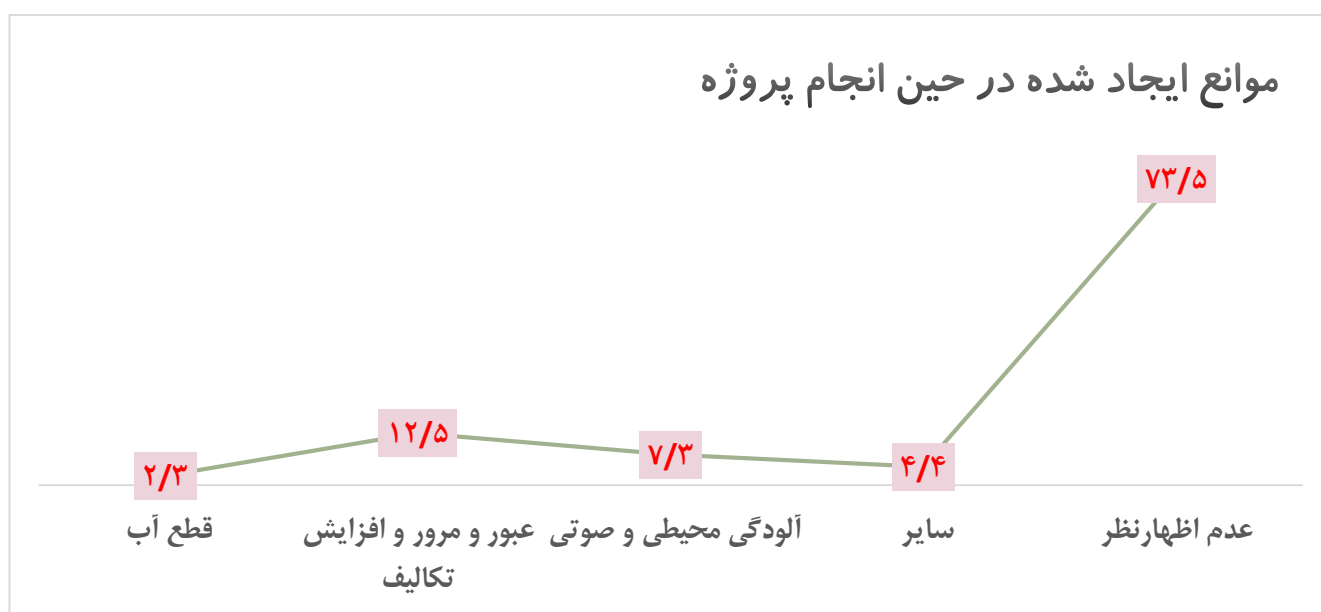




## سؤال ششم : در صورت مثبت بودن پاسخ سؤال قبل این مشکلات در چه حوزه ای بوده است ؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	قطع آب	۵۵۵	۲,۳
	عبور و مرور و افزایش ترافیک	۳,۰۱۹	۱۲,۵
	آلودگی محیطی و صوتی	۱,۷۶۳	۷,۳
	سایر	۱,۰۶۲	۴,۴
عدم اظهار نظر		۱۷,۷۵۷	۷۳,۵
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

با توجه به آمار جدول فوق آن دسته از مشترکین که به سوال قبل پاسخ مثبت داده اند بیشترین مشکلات آنها در حوزه عبور و مرور و افزایش ترافیک بوده است که حدود ۱۲,۵٪ را به خود اختصاص داده است و سپس مشکل آلودگی محیطی و صوتی و قطعی آب بترتیب در سطح پایین تری قرار گرفتند.





سواد آبی، مدیریت مصرف

و شناخت لوازم کابنده



## بخش پنجم

# ( سواد آبی ، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده )

### بخش پنجم : سواد آبی ، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده

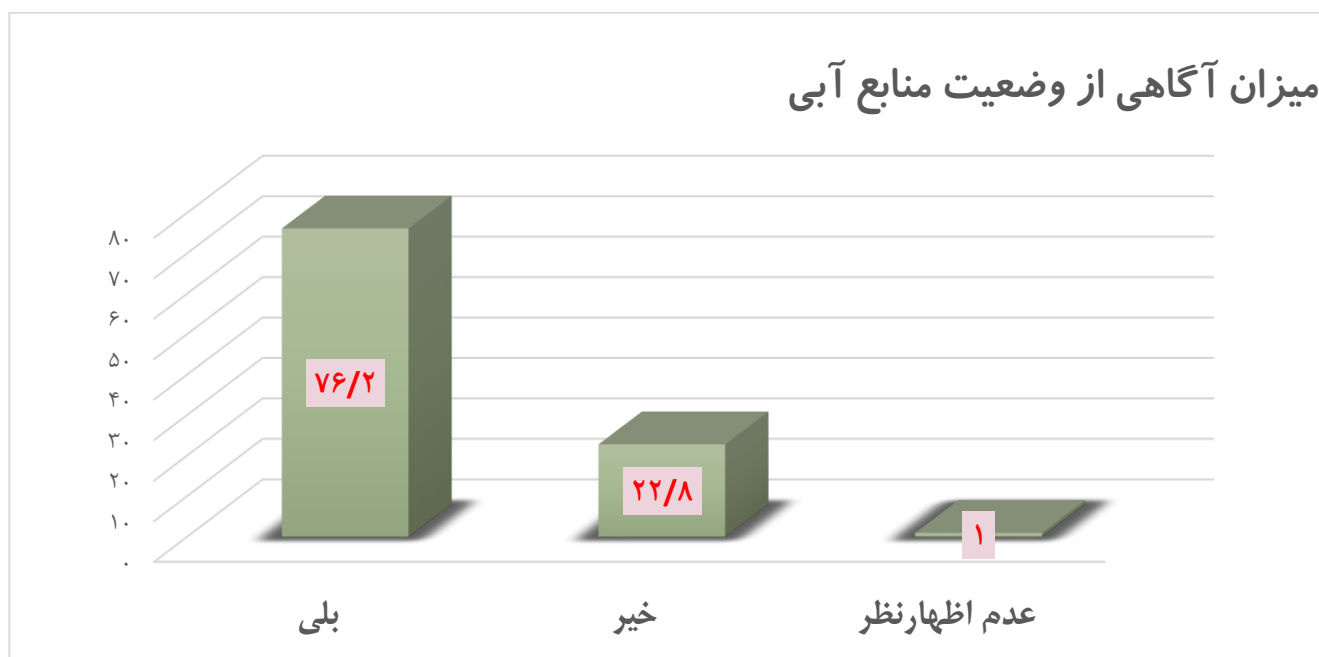
روشن است که مدیریت تمامی امور مرتبط با جامعه انسانی فقط در سایه مشارکت و همکاری افراد آن جامعه امکانپذیر است و مشارکت گسترده، فعال و منجر به نتیجه نیز در گرو آگاهی و دانش، تحول در نگرش و تغییر در رفتار می باشد. بر همین اساس ارتقاء سواد آبی مشترکین به عنوان عاملی تعیین کننده باید مدنظر مدیران شرکت آبفا باشد تا با مدیریت بهینه منابع آبی موجود از چالش های احتمالی به سلامت عبور نماییم.



## سؤال اول: آیا از وضعیت منابع آب کشورمان آگاهی دارید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۸,۴۰۶	۷۶,۲
	خیر	۵,۵۰۷	۲۲,۸
عدم اظهار نظر		۲۴۳	۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

با توجه به اطلاعات جدول بالا ۷۶,۲٪ پاسخ دهندگان اعلام نموده اند که از وضعیت منابع آبی کشور آگاهی دارند، ولی حدود ۲۲,۸٪ اظهار بی اطلاعی از وضعیت آبی کشور دارند، که باید با آگاه نمودن اقشار مختلف مردم از وضعیت آب کشور و جهان و با معرفی الگوی صحیح و مدیریت بهینه مصرف از بحران آبی در آینده جلوگیری شود.

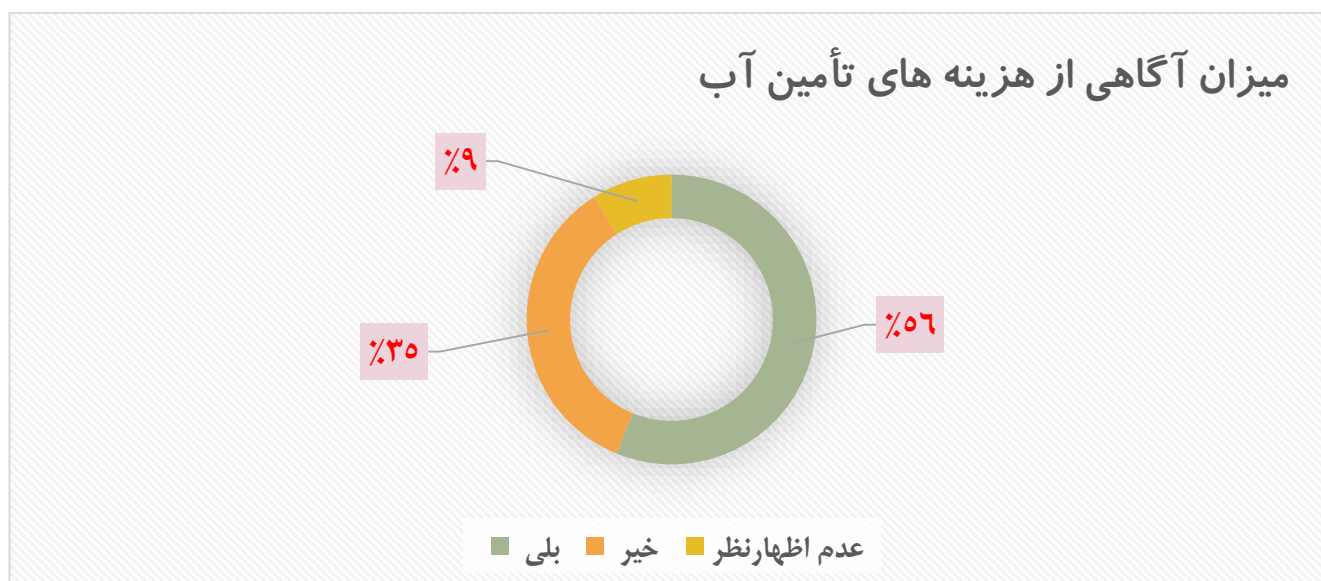




## سؤال دوم: آیا از هزینه های بهره برداری، تصفیه و انتقال، ساخت و نگهداری تأسیسات آب آشامیدنی آگاهی دارید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۳،۵۷۵	۵۶،۲
	خیر	۸،۴۰۶	۳۴،۸
عدم اظهار نظر		۲،۱۷۵	۹
کل		۲۴،۱۵۶	۱۰۰

باتوجه به جدول فوق ۵۶،۲٪ از پاسخ دهندگان از هزینه های بهره برداری، تصفیه و انتقال، ساخت و نگهداری تأسیسات آب آشامیدنی آگاهی دارند و حدود ۳۴،۸٪ عدم آگاهی خود را از این موضوع مطرح کرده اند.



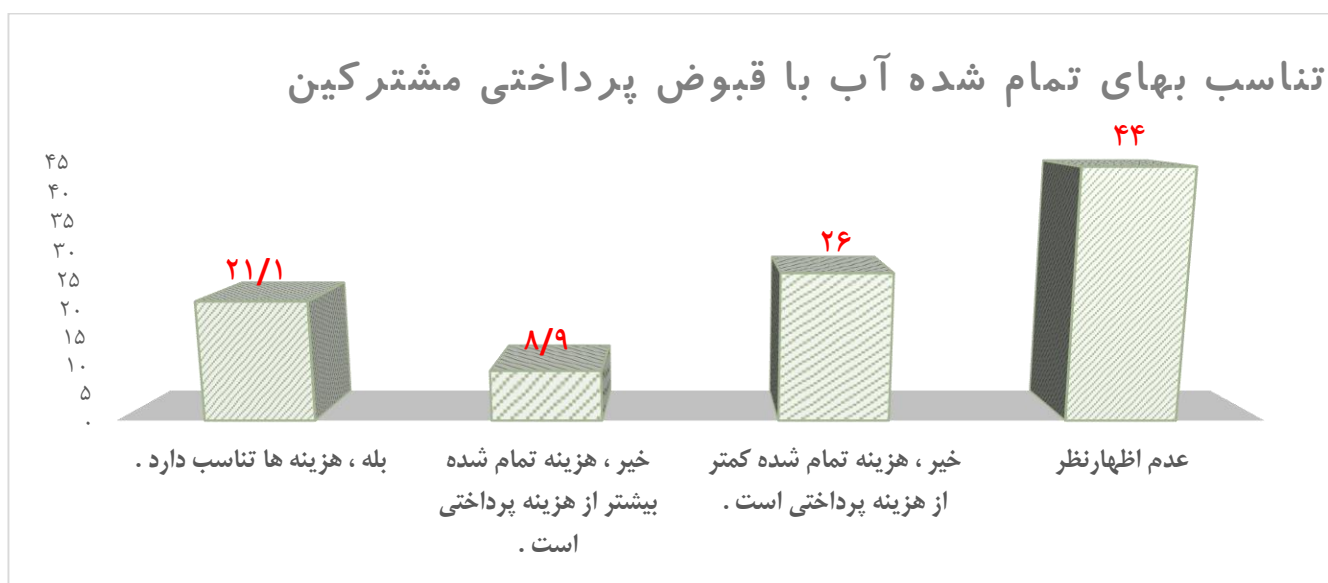




**سؤال سوم : اگر پاسخ شما به سؤال قبل مثبت است به نظر شما هزینه تمام شده موارد بالا با هزینه پرداختی آب بهای مشترکین تناسب دارد ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بله ، هزینه ها تناسب دارد .	۵,۰۹۶	۲۱,۱
	خیر ، هزینه تمام شده بیشتر از هزینه پرداختی است .	۲,۱۴۹	۸,۹
	خیر ، هزینه تمام شده کمتر از هزینه پرداختی است .	۶,۲۸۰	۲۶
عدم اظهار نظر		۱۰,۶۳۱	۴۴
<b>کل</b>		<b>۲۴,۱۵۶</b>	<b>۱۰۰</b>

در این جدول آن دسته از مشترکینی که از هزینه های بهره برداری، تصفیه و انتقال، ساخت و نگهداری تأسیسات آب آشامیدنی آگاهی دارند ۲۱,۱٪ اعلام نمودند که هزینه تمام شده با هزینه پرداختی تناسب دارد و ۲۶٪ هم ادعا نمودند که هزینه تمام شده کمتر از هزینه پرداختی است .

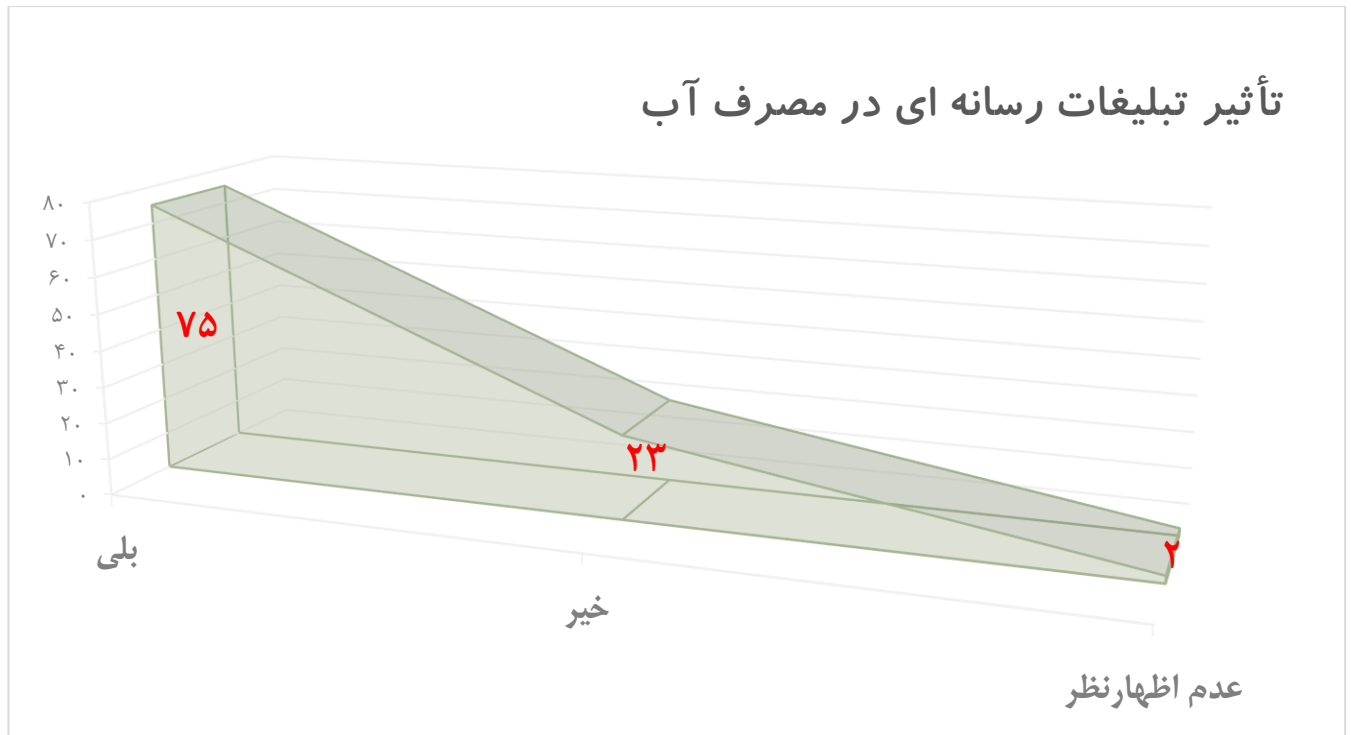




**سؤال چهارم : آیا تاکنون تبلیغات رسانه ای منجر به تغییر رفتار مصرفی شما شده است ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۸،۱۱۷	۷۵
	خیر	۵،۵۵۵	۲۳
عدم اظهار نظر		۴۸۴	۲
کل		۲۴،۱۵۶	۱۰۰

بر اساس اطلاعات جدول فوق می توان به قدرت رسانه در ترمیم و تصحیح فرهنگ مصرف آب پی برد که این میزان تبلیغات حدود ۷۵٪ از آمار را بخود اختصاص داده است.

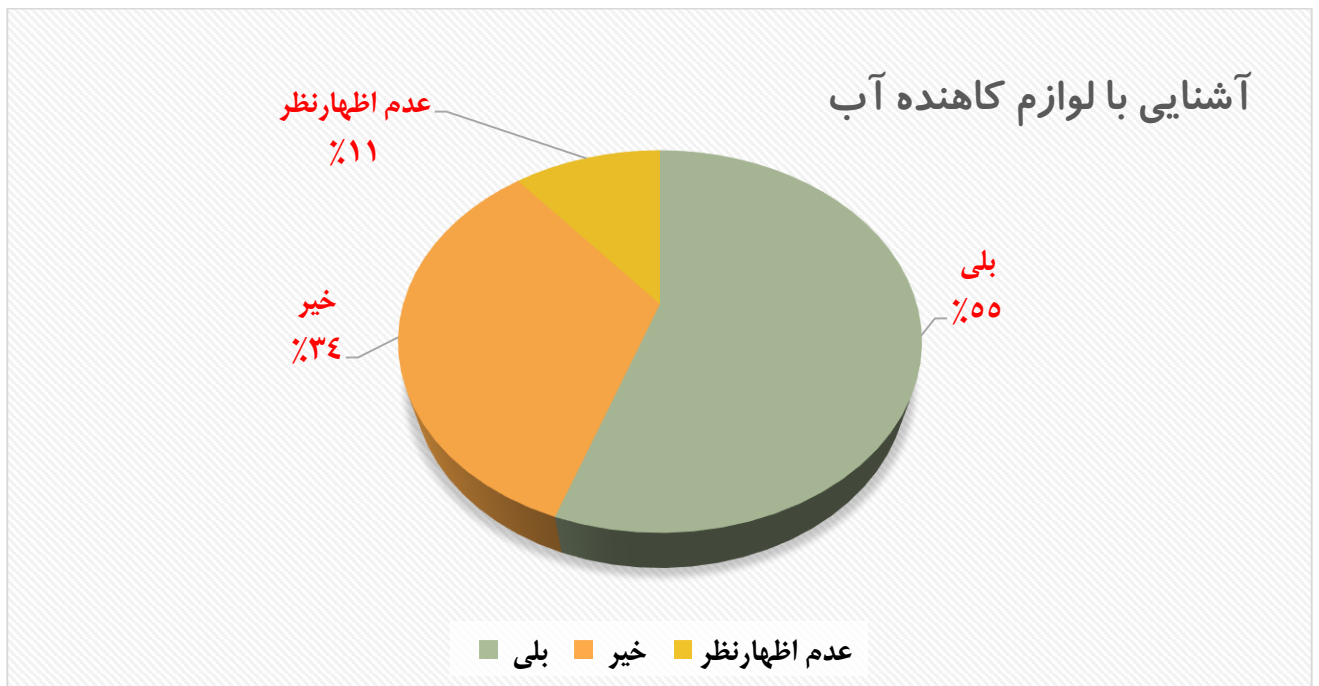




### سؤال پنجم: آیا با لوازم کاهنده مصرف آب آشنا هستید؟

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۱۳,۳۸۲	۵۵,۴
	خیر	۸,۱۱۶	۳۳,۶
عدم اظهار نظر		۲,۶۵۸	۱۱
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

داده ها حاکی از آن است حدود ۵۵,۴٪ از پاسخگویان با لوازم کاهنده مصرف آب آشنا هستند و نزدیک به ۳۳,۶٪ از پاسخگویان اطلاع درستی از لوازم کاهنده مصرف آب ندارند .

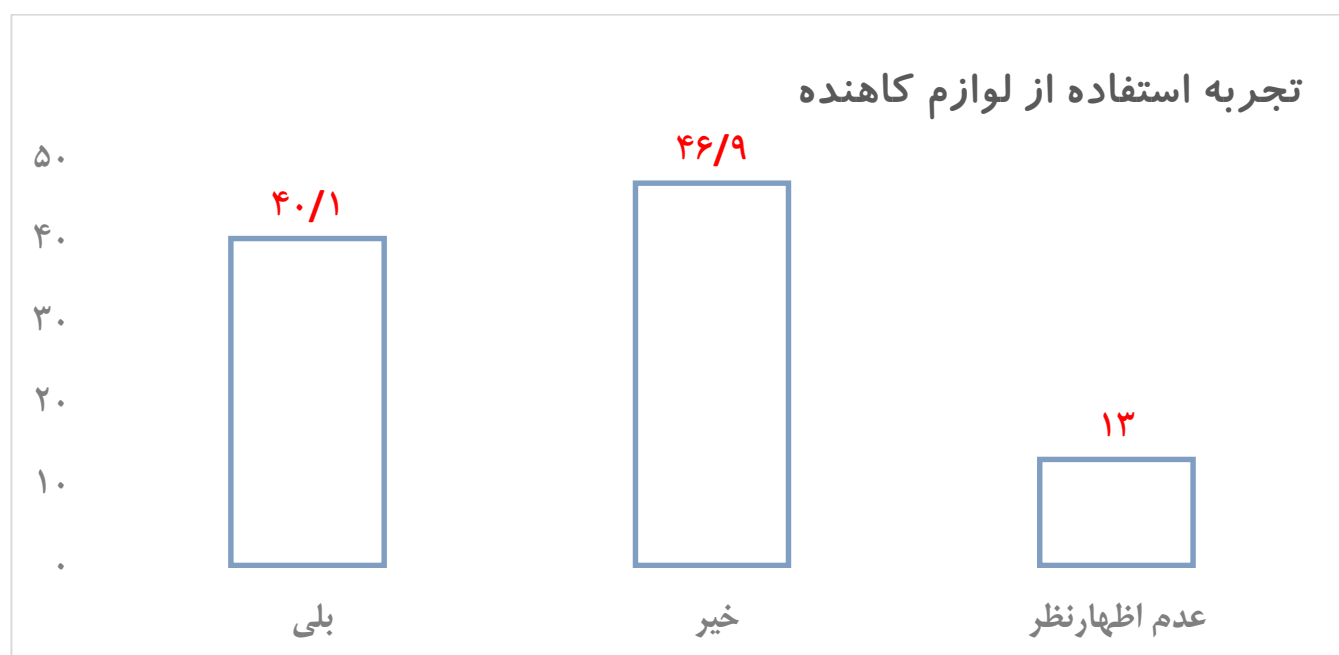




**سؤال ششم : آیا تجربه استفاده از این تجهیزات ( لوازم کاهنده مصرف آب ) را داشته اید ؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	بلی	۹,۶۸۶	۴۰,۱
	خیر	۱۱,۳۲۹	۴۶,۹
عدم اظهارنظر		۳,۱۴۱	۱۳
کل		۲۴,۱۵۶	۱۰۰

اطلاعات موجود نشان دهنده این است که قریب ۴۶,۹٪ از مشتریان از لوازم کاهنده مصرف آب اطلاع کافی ندارند و تجربه مناسبی هم ندارند. لذا باید این موضوع در رأس اطلاع رسانی قرار گیرد زیرا از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

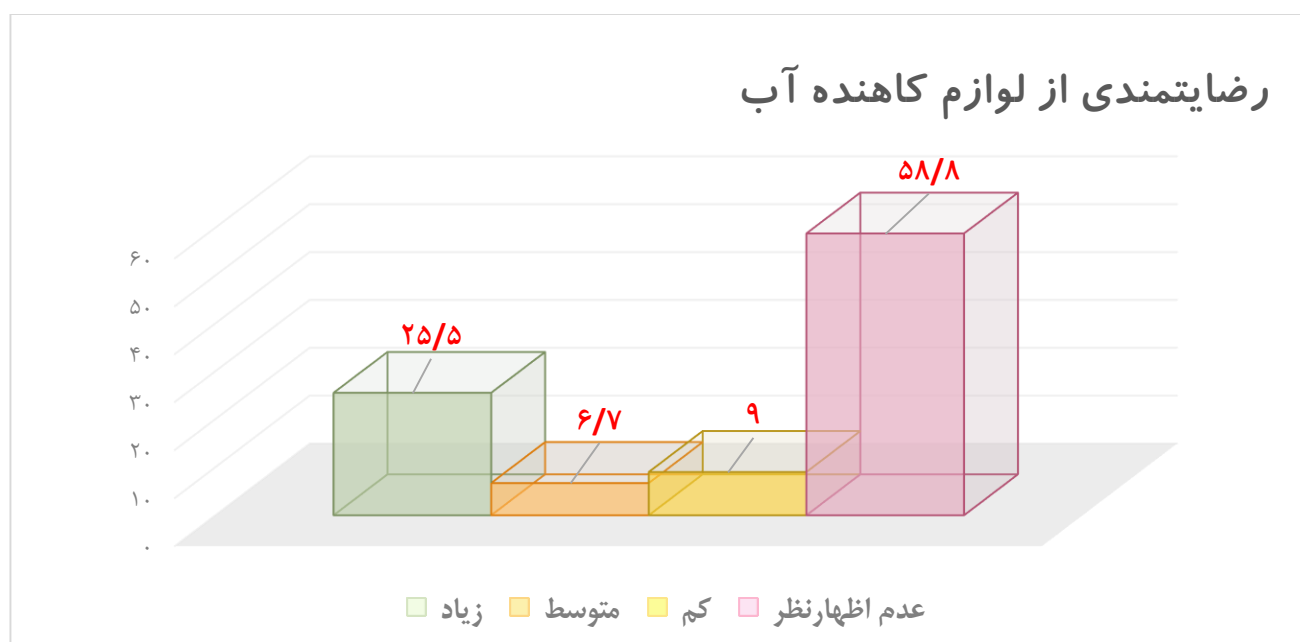




**سؤال هفتم : در صورت تجربه ی استفاده از تجهیزات ( لوازم کاهنده مصرف آب ) به چه میزان از این تجربه رضایت دارید؟**

نتیجه		داده	درصد فراوانی داده
متغیر	زیاد	۶،۱۵۹	۲۵،۵
	متوسط	۱،۶۱۸	۶،۷
	کم	۲،۱۷۴	۹
عدم اظهار نظر		۱۴،۲۰۵	۵۸،۸
کل		۲۴،۱۵۶	۱۰۰

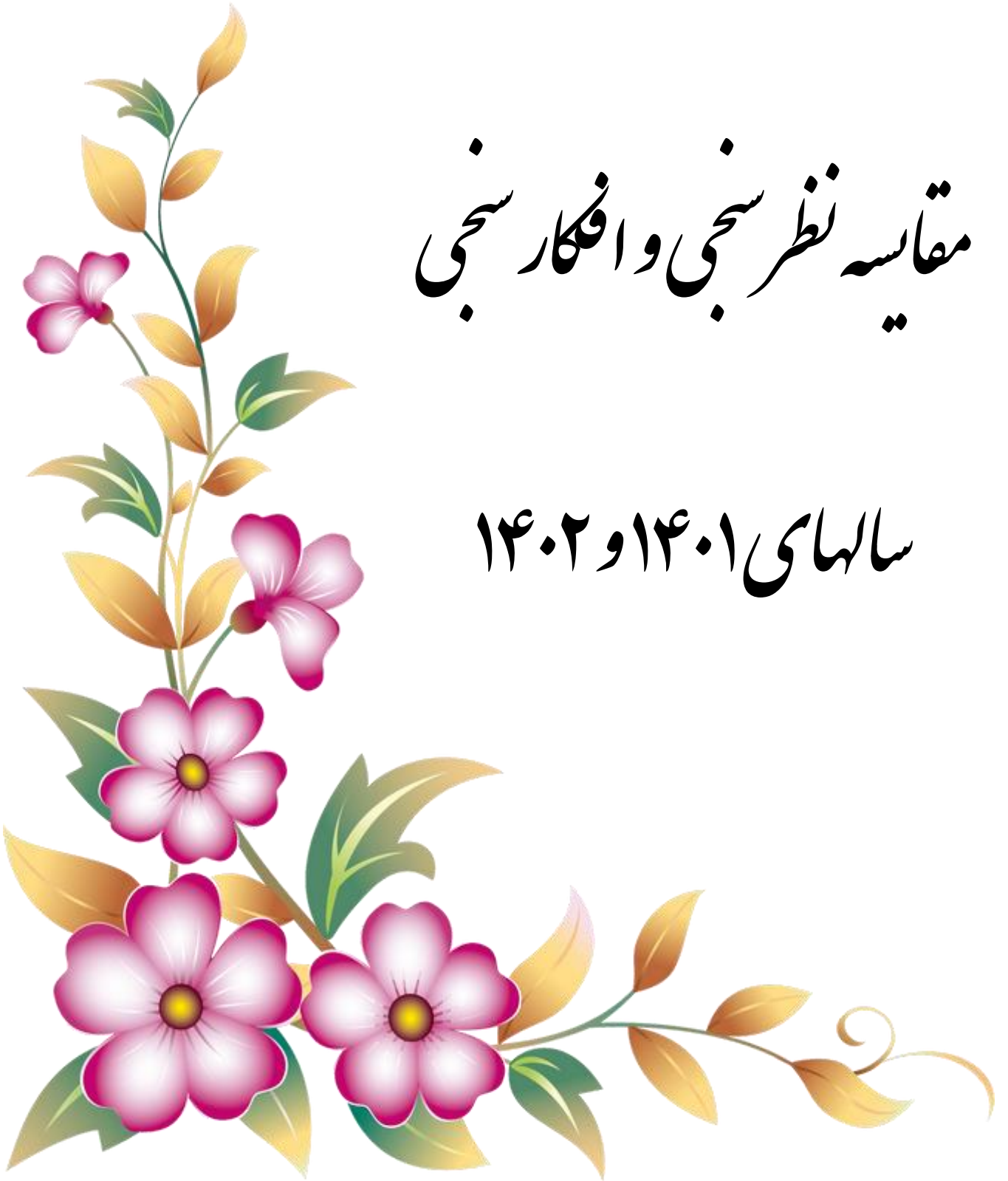
جدول بالا نشان می دهد که لوازم کاهنده مصرف نقش به سزا و محسوس در کاهش مصرف آب مشترک دارد به گونه ای که قریب به ۲۵،۵٪ از استفاده کنندگان از لوازم کاهنده مصرف متوجه این کاهش مؤثر شده و از آن رضایت دارند.





# مقایسه نظر سنجی و افکار سنجی

سالهای ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲





## بخش ششم

درصد هر یک از شاخصهای اصلی

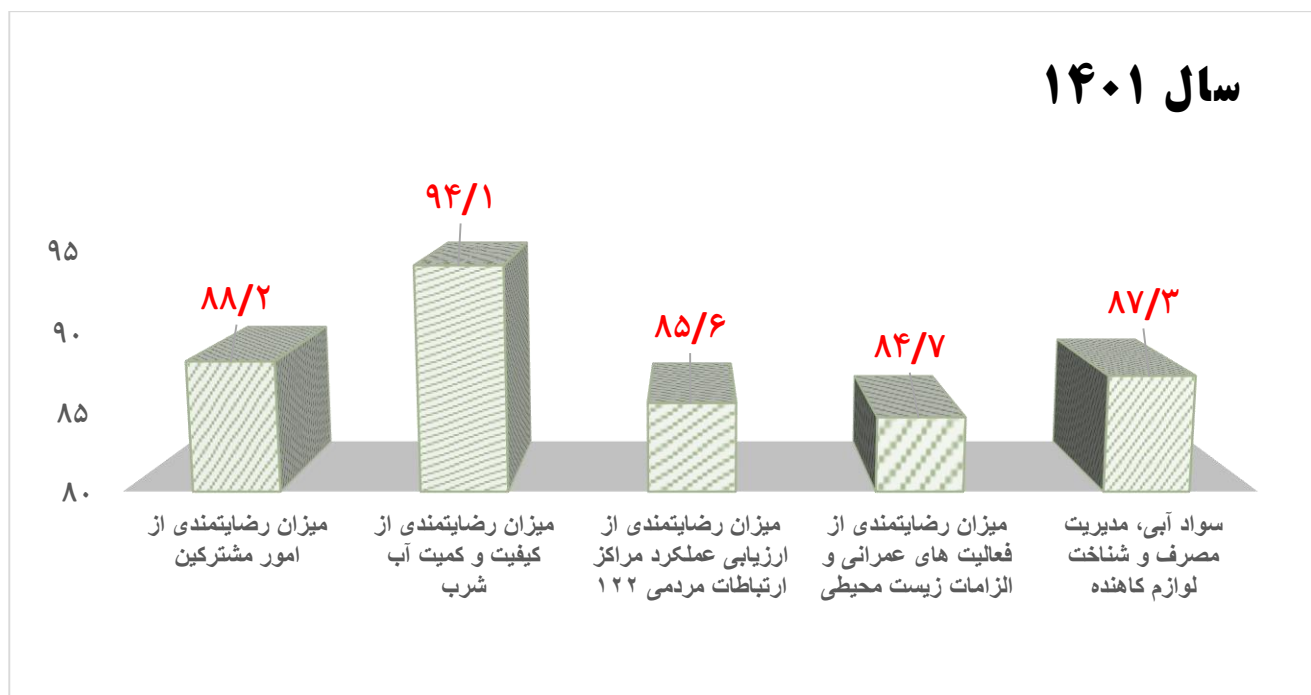
سالهای ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

آب و فاضلاب استان بوشهر



## سال ۱۴۰۱

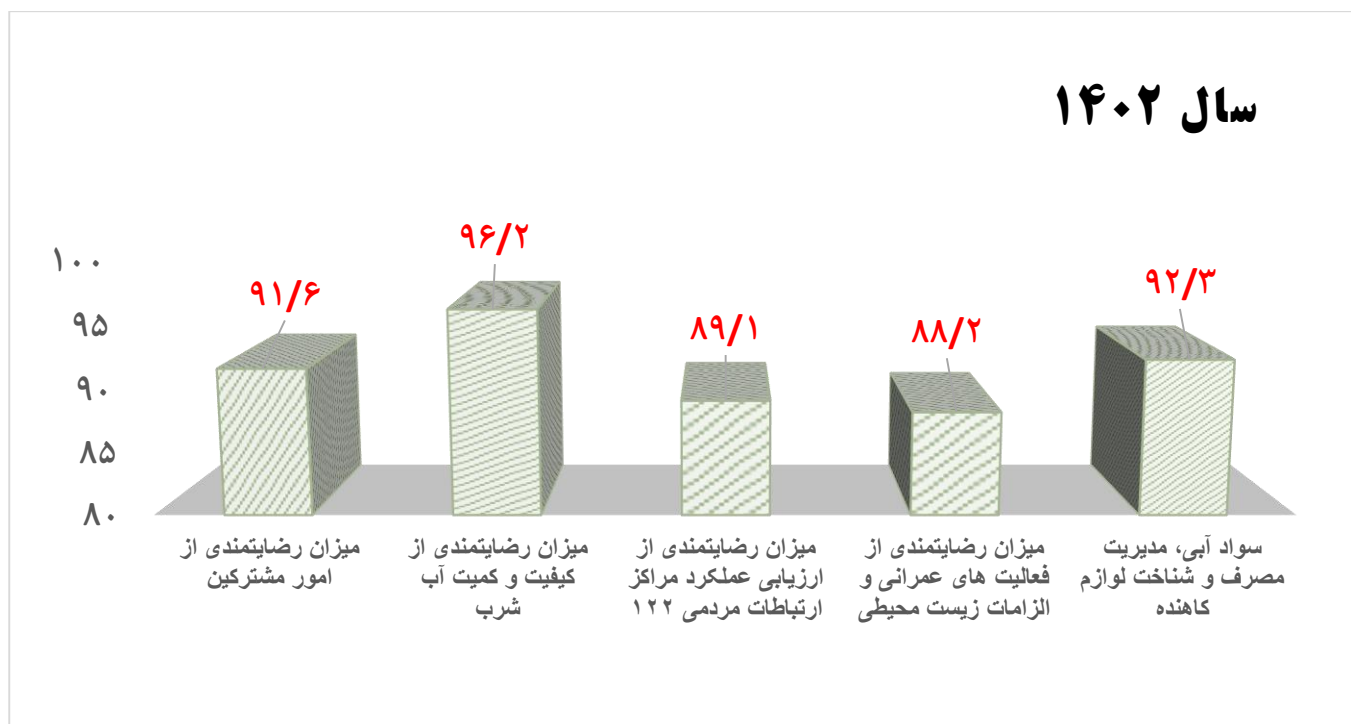
ردیف	شاخص های اصلی	درصد رضایتمندی
۱	میزان رضایتمندی از امور مشترکین	۸۸٫۲٪
۲	میزان رضایتمندی از کیفیت و کمیت آب شرب	۹۴٫۱٪
۳	میزان رضایتمندی از ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲	۸۵٫۶٪
۴	میزان رضایتمندی از فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی	۸۴٫۷٪
۵	سواد آبی، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده	۸۷٫۳٪
	<b>متوسط رضایتمندی کلی</b>	<b>۸۷٫۹٪</b>





## سال ۱۴۰۲

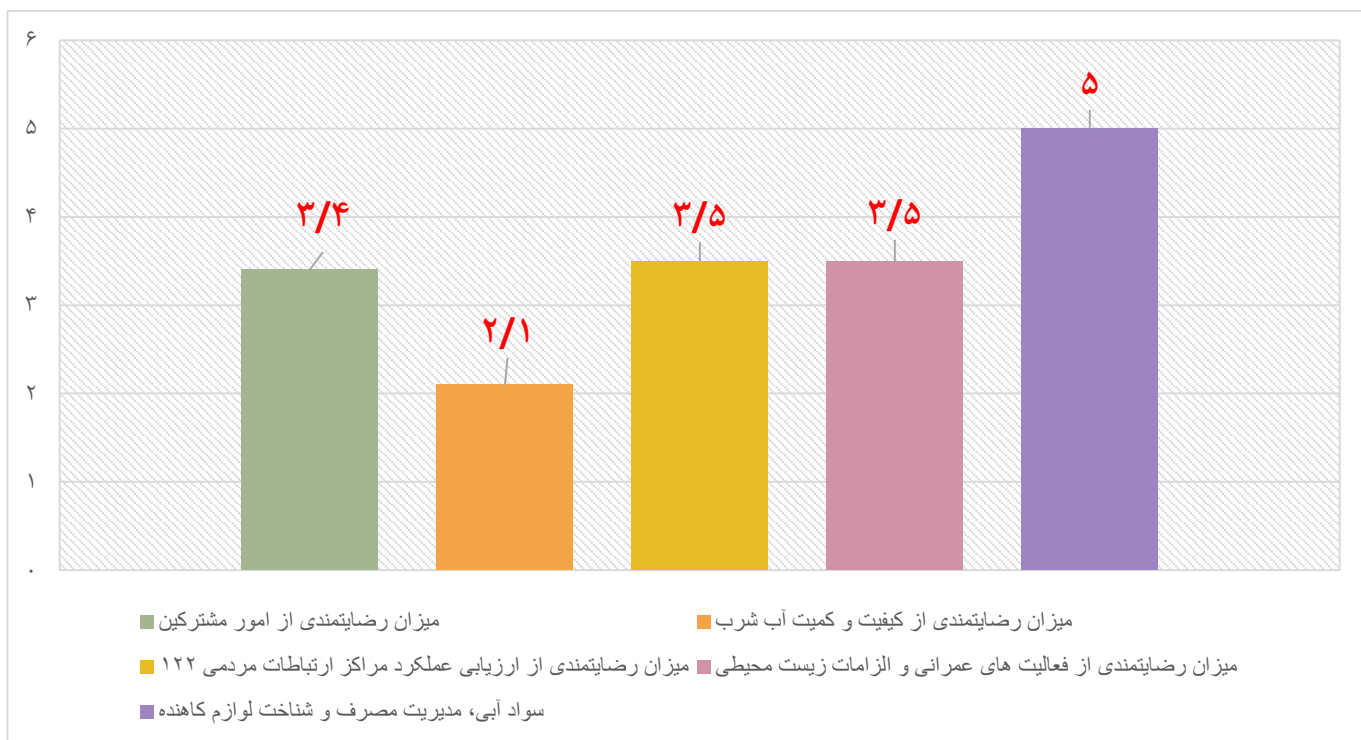
درصد رضایتمندی	شاخص های اصلی	ردیف
۹۱٫۶٪	میزان رضایتمندی از امور مشترکین	۱
۹۶٫۲٪	میزان رضایتمندی از کیفیت و کمیت آب شرب	۲
۸۹٫۱٪	میزان رضایتمندی از ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲	۳
۸۸٫۲٪	میزان رضایتمندی از فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی	۴
۹۲٫۳٪	سواد آبی، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده	۵
<b>۹۱٫۵٪</b>	<b>متوسط رضایتمندی کلی</b>	





## جدول مقایسه ای افزایش / کاهش شاخص های اصلی در سالهای ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

درصد افزایش / کاهش	شاخص های اصلی	ردیف
۳،۴٪	میزان رضایتمندی از امور مشترکین	۱
۲،۱٪	میزان رضایتمندی از کیفیت و کمیت آب شرب	۲
۳،۵٪	میزان رضایتمندی از ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲	۳
۳،۵٪	میزان رضایتمندی از فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی	۴
۵٪	سواد آبی، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده	۵
<b>۳،۵٪</b>	<b>متوسط افزایش / کاهش رضایتمندی کلی</b>	





# نتیجہ تحقیقات



# بخش هفتم

## نتایج تحقیق

براساس نتایج نظرسنجی میزان رضایتمندی پاسخ دهندگان از امور مشترکین و مامورین قرائت کنتور و مسئولین واحدهای امور مشترکین با میزان رضایتمندی ۹۱,۶٪ و شاخص کیفیت و کمیت آب شرب با ۹۶,۲٪ و بیشترین میزان رضایتمندی و شاخص ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲ با حدود ۸۹,۱٪ و سواد آبی، مدیریت مصرف و شناخت لوازم کاهنده با نزدیک به ۹۲,۳٪ و میزان رضایتمندی از فعالیتهای عمرانی و الزامات زیست محیطی با ۸۸,۲٪ رضایتمندی تعیین شدند که میانگین رضایتمندی کل شاخصها نزدیک به ۹۱,۵٪ می باشد که درصد رضایتمندی قابل قبولی می باشد .



# پیشهادات



## بخش هشتم

### پیشنهادات

- \* عملیات نصب انشعاب در فاصله زمانی کوتاهتری انجام شود.
- \* جهت آگاهی مشترکین از تعرفه های آب و عدم اعتراض آن ها قانون و رویه به موقع و شفاف به مشترکین اطلاع رسانی گردد.
- \* اطلاع رسانی لازم به مشترکین در خصوص برنامه های قطعی و شکستگی و نوبت بندی در زمان مناسب انجام گیرد.
- \* شکستگی ها و رفع اتفاقات با تجهیز امکانات در کوتاهترین زمان ممکن انجام شود.
- \* پروژه های در دست اجرا با توجه به ایجاد مشکلات مختلف محیطی و مشکلات رفت و آمد و احتمال خطر برای مردم و بروز حوادث در کوتاهترین زمان ممکن انجام شود و ایمن سازی لازم در محل اجرای پروژه جهت جلوگیری از خطر انجام شود.
- \* به مشترکین سامانه ۱۲۲ با تبلیغات متفاوت و سرعت بیشتری جهت تسریع در کار انجام پذیرد.
- \* در صورت امکان عملیات نصب انشعاب در فاصله زمانی کوتاهتری انجام شود.
- \* در خصوص طرح تکریم از مشترکین توسط مامورین قرائت کنتور توجه بیشتری شود و آموزشهای لازم داده شود تا برخورد صحیح تری با مشترکین داشته باشند.



\* به پیمانکارانی که نصب انشعاب انجام می دهند تذکرات و آموزشهای لازم داده شود تا مطابق با قوانین ومقررات برخورد شود ونکات لازم به مشترکین اعم از جابجایی یا پلمپ کنتور اطلاع رسانی گردد.

\* برنامه ریزی لازم جهت تشویق مشترکین به مدیریت مصرف آب انجام شود مانند تخفیف در قبوض آب بهاء یا لوازم کاهنده مصرف آب و شناورهای مخازن آب بصورت رایگان در اختیار مشترکینی که بهینه مصرف آب را رعایت نموده اند در اختیار آنان قرار داده شود.

\* با توجه به اینکه ۱۲۲ سامانه ارتباط مردمی با مشترکین می باشد سرعت در پاسخگویی ونحوه پاسخگویی به مشترکین وسرعت عمل در اقدام امری مهم در ارزیابی ومیزان رضایت مشترکین می باشد که ضروریست به صورت مستمر بررسی از سوی مدیران بررسی گردد ونقاط ضعف وقوت شناسایی گردد .

اسفند ۱۴۰۲

روابط عمومی شرکت آب وفاضلاب استان بوشهر