

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بررسی عوامل موثر بر کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب استان خراسان شمالی



فهرست

- مقدمه
- روش تحقیق
- تجزیه و تحلیل داده ها
- بخش یک - امور مشترکین
- بخش دو - کیفیت و کمیت آب شرب
- بخش سه - ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲
- بخش چهار - فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی
- بخش پنج - سواد آبی، مدیریت مصرف و لوازم کاهنده





مقدمه

- آب دیگر یک کالای فراوان و فاقد ارزش اقتصادی نیست، بلکه یک کالای بدون جایگزین و با ارزش اقتصادی زیاد در همه زمینه های مصرف می باشد (صادقی، ۱۳۸۵) امروزه آشناسان و حتی سیاستمداران کشورهای مختلف جهان یقین دارند که نحوه استفاده از منابع آب دنیا و چگونگی مصرف بهینه و مشترک از منابع آب شیرین موجود در جهان که هم محدود و آسیب پذیر و هم عامل اصلی زندگی، توسعه و محیط است، میتواند تعیین کننده وضعیت جنگ یا صلح در عصر حاضر باشد(صادقی، ۱۳۸۵).
- با توجه به اهمیت رفتاری فردی افراد جامعه در پیشگیری از بحران آب می توان به عوامل اثر گذار بر رفتار توجه خاص نمود . از دیدگاه روانشناسی اجتماعی یکی از مولفه هایی که بر رفتار فرد تاثیر دارد نگرشهای او می باشد. بنا به اهمیت نگرش انسانها در اثر گذاری برنوع رفتار بیرونی آنها در این پژوهش به دنبال بررسی میزان نگرش مشترکین شرکت آب وفاضلاب خراسان شمالی درباره عملکرد شرکت در زمینه های مختلف هستیم. تا از این طریق نقاط قوت و نقاط ضعف احتمالی شرکت مشخص شده ودر برنامه ریزیها وتصمیم گیری های آتی مورد توجه مسولان قرار گیرد تا بدینوسیله شرایط افزایش رضایت مشترکین به عملکرد شرکت آب وفاضلاب خراسان شمالی فراهم شود .

روش تحقیق



- این تحقیق جامعه پژوهش کلیه مشترکین سازمان آب و فاضلاب خراسان شمالی که از بین بیست و دو شهر استان که حدود دویست هزار مشترک می باشند را دربر میگیرد.
- برای جمع آوری اطلاعات پنج پرسشگر انتخاب و به محلهای مورد نظر با توجه به آدرسهای تهیه شده مراجعه کردند و اقدام به نظر سنجی از مشترکین نمودند. ابزار جمع آوری اطلاعات برای سنجش نگرش مشترکین، پرسشنامه ۳۹ سوالی بود که در پنج بخش تنظیم شده بود.
- پس از جمع آوری پرسشنامه ها پاسخهای مشترکین در سوالات مزبور توسط مامورین کد گذاری شد و سپس داده ها با استفاده از نرم افزار **spss** مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج در جدولها و نمودارهای مختلف در گزارش نهایی منعکس شده است.



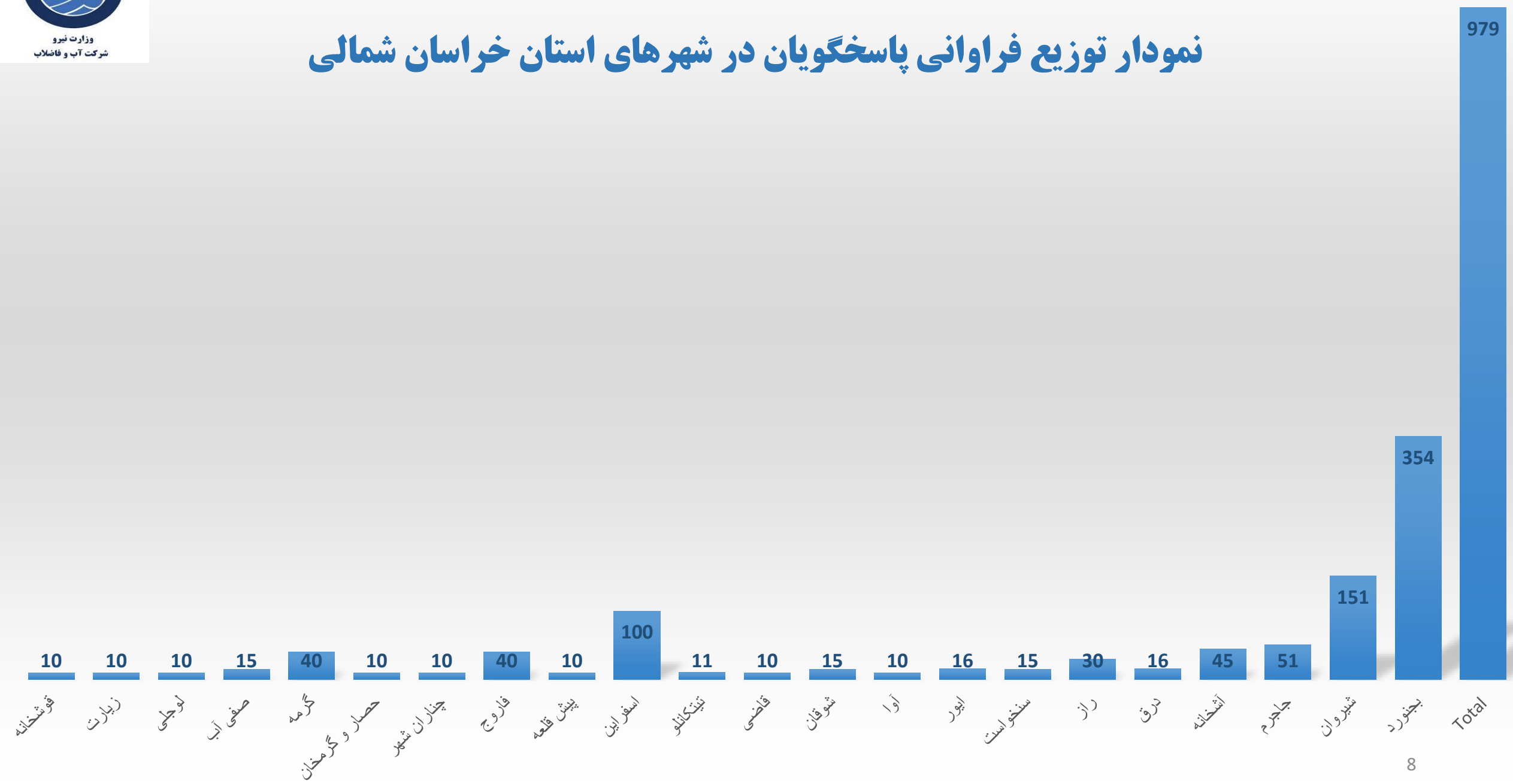
تجزیه و تحلیل داده ها

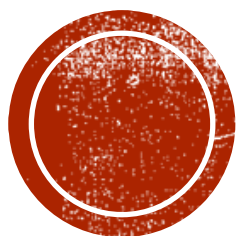


جدول توزیع فراوانی پاسخگویان در شهرهای استان خراسان شمالی

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	
1.0	1.0	10	قوشخانه
2.0	1.0	10	زیارت
3.1	1.0	10	لوجلی
4.6	1.5	15	صفی آب
8.7	4.1	40	گرمه
9.7	1.0	10	حصار و گرمخان
10.7	1.0	10	چناران شهر
14.8	4.1	40	فاروج
15.8	1.0	10	پیش قلعه
26.0	10.2	100	اسفراین
27.2	1.1	11	تیتکانلو
28.2	1.0	10	قاضی
29.7	1.5	15	شوقان
30.7	1.0	10	آوا
32.4	1.6	16	ایور
33.9	1.5	15	سنخواست
37.0	3.1	30	راز
38.6	1.6	16	درق
43.2	4.6	45	آشخانه
48.4	5.2	51	جاجرم
63.8	15.4	151	شیروان
100.0	36.2	354	بجنورد
	100.0	979	کل

نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان در شهرهای استان خراسان شمالی





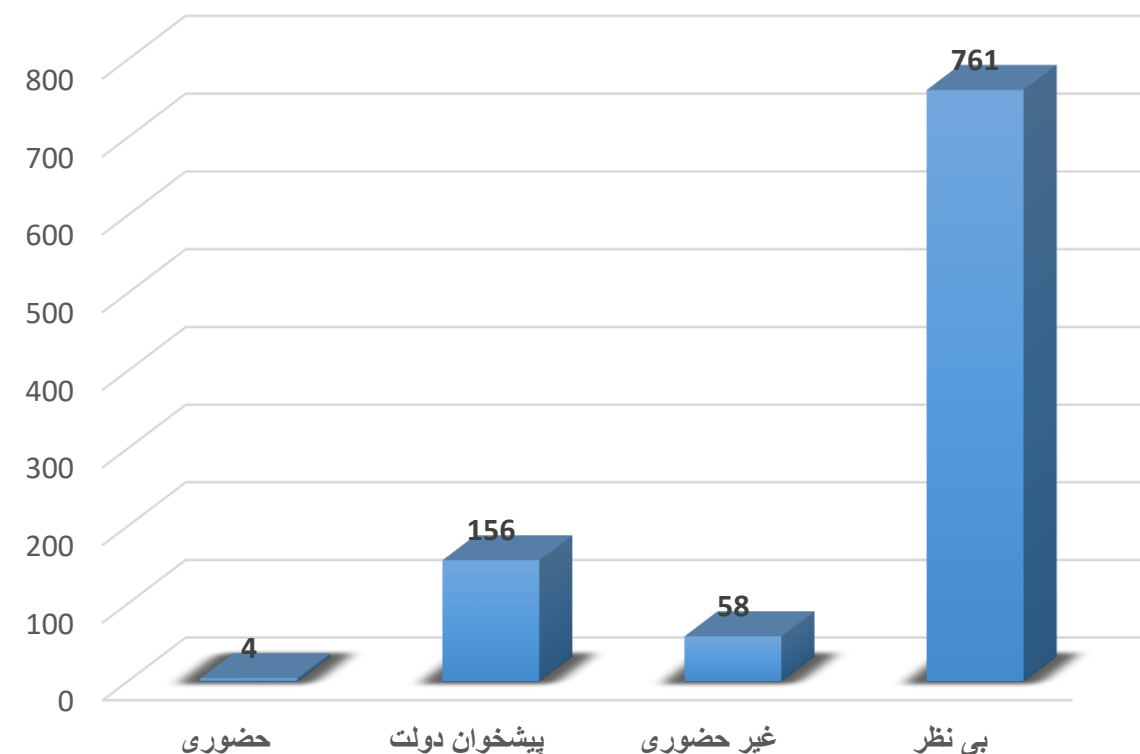
بخش یک



امور مشترکین

سوال ۱- از چه طریقی اقدام به دریافت انشعاب کرده اید؟

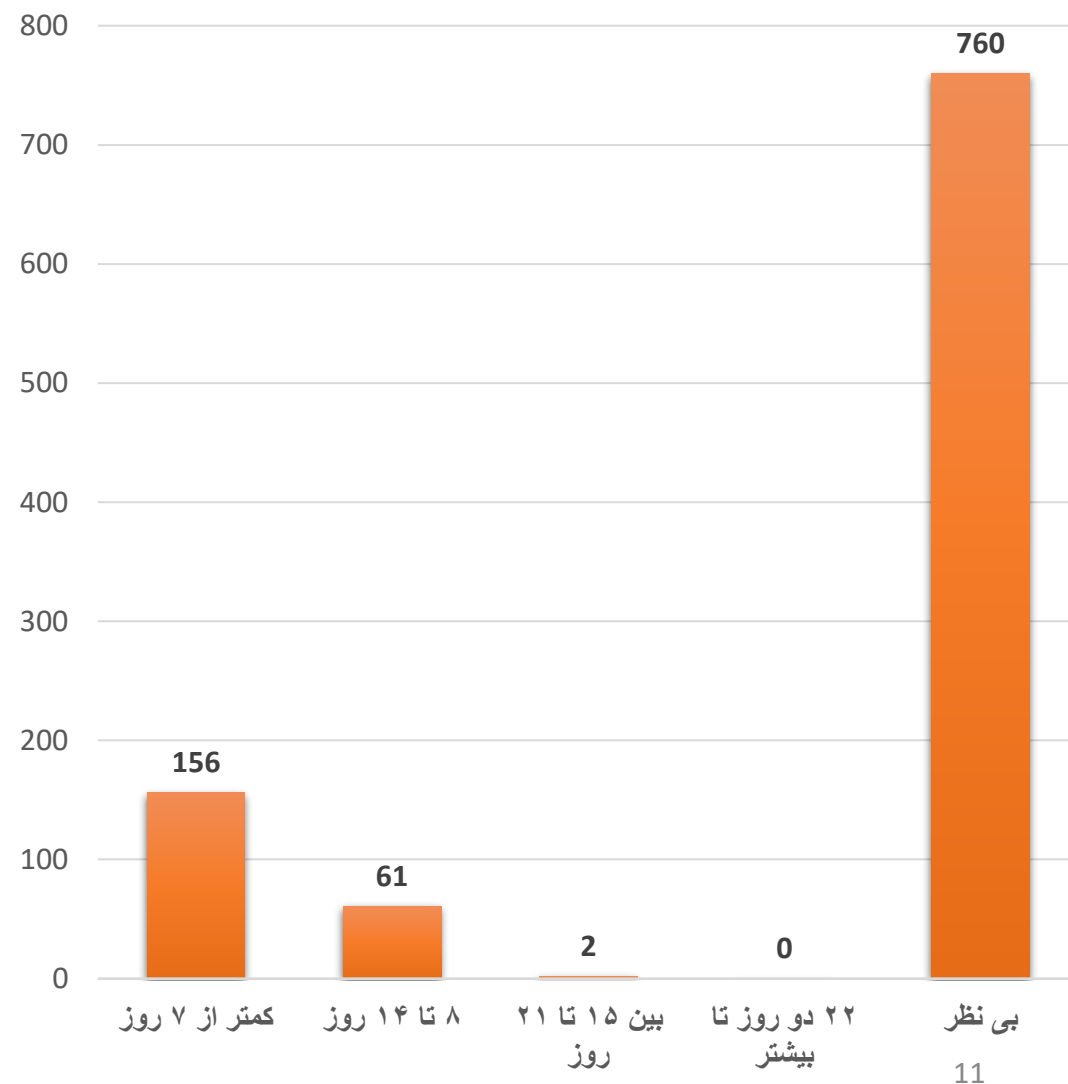
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
1.8	1.8	0.4	4	حضورى
73.3	71.5	15.9	156	پیشخوان دولت
100	26.6	5.9	58	غیر حضورى
	100	22.3	218	کل اعمال نظر شده
		77.7	761	بی نظر
		100	979	کل



با توجه به اطلاعات گردآوری شده 71.5 درصد مشترکان از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان و 26.6 درصد آنها به روش های غیر حضورى و 1.8 درصد آنان به صورت حضورى و با مراجعه به شرکت اقدام به دریافت انشعاب کرده اند.

سوال ۲ – عملیات نصب انشعاب خریداری شده در چه بازه ایی انجام شده؟

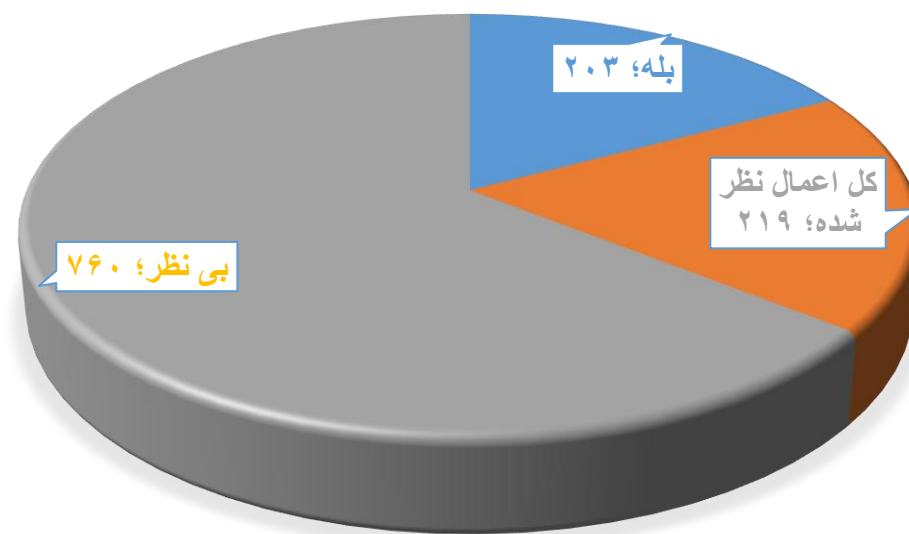
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
71.2	71.2	15.9	156	کمتر از ۷ روز
99	27.8	6.2	61	۸ تا ۱۴ روز
100	0.9	0.2	2	بین ۱۵ تا ۲۱ روز
100	0	0	0	۲۲ دو روز تا بیشتر
	100	22.4	219	کل اعمال نظر شده
		77.6	760	بی نظر
		100	979	کل



با توجه به جدول فوق عملیات نصب انشعاب برای 27.8 درصد مشترکان بین ۸ تا ۱۴ روز انجام شده و برای 0.9 درصد آنان بین ۱۵ تا ۲۱ روز و برای 71.2 درصد کمتر از ۷ روز و برای 0 درصد آنان در بیشتر از ۲۲ روز انجام شده.

سوال ۳- آیا از پیمانکاران نصب انشعاب راضی هستید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بله	203	20.7	92.7	92.7
خیر	16	1.6	7.3	100
کل اعمال نظر شده	219	22.4	100	
بی نظر	760	77.6		
کل	979	100		

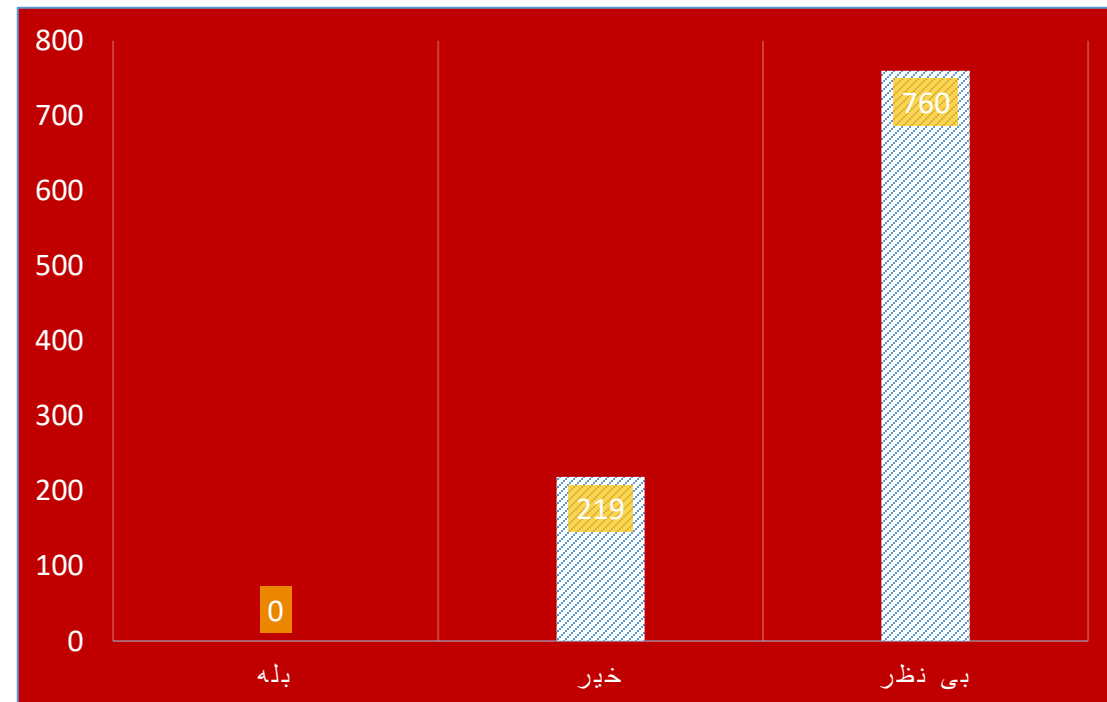


طبق نظر سنجی انجام شده 92.7 درصد مشترکان از پیمانکاران نصب انشعاب راضی و 7.3 درصد آنان ناراضی هستند.

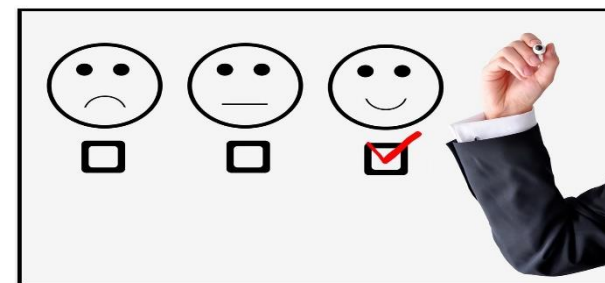


سوال ۴- آیا پیمانکاران نصب انشعاب آب و فاضلاب (تا محل کنتور آب و یا سیفون فاضلاب) از شما درخواست وجه کرده اند؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بله	0	0	0	0
خیر	219	22.4	100	100
کل اعمال نظر شده	219	22.4	100	
بی نظر	760	77.6		
کل	979	100		

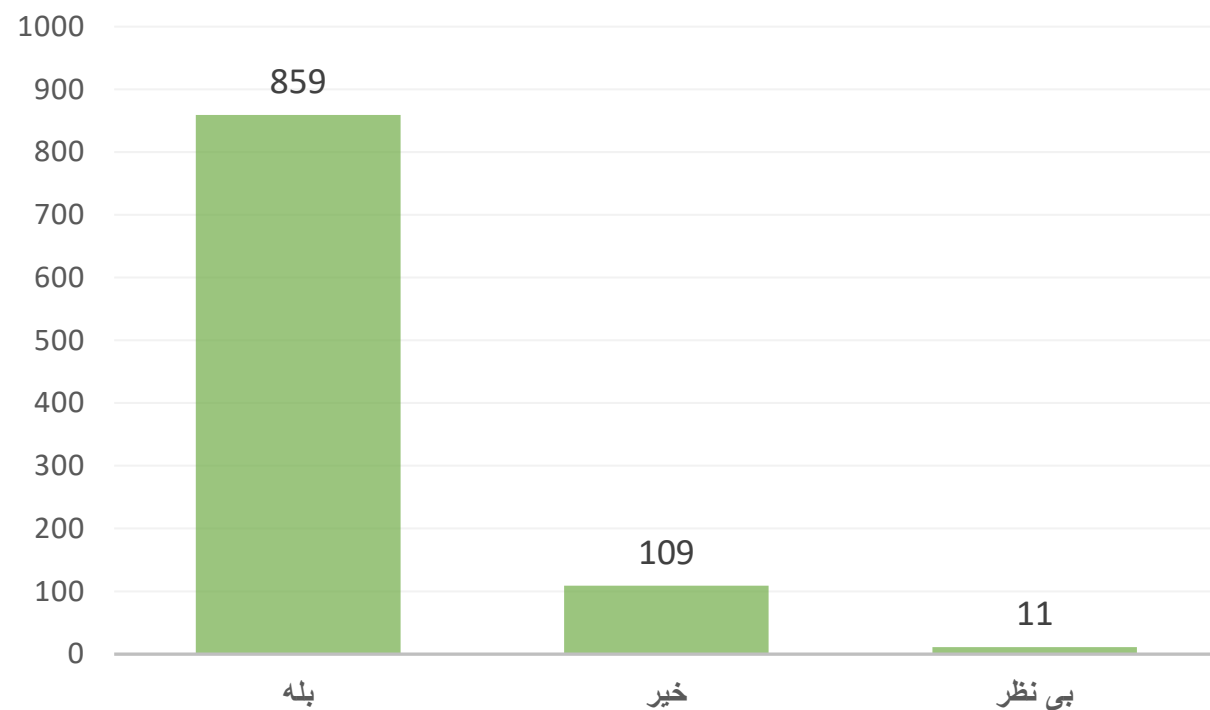


✓ طبق اطلاعات فوق پیمانکاران نصب انشعاب هیچگونه وجهی از مشتریان دریافت نکرده اند .



سوال ۵- آیا از مراجعه مامور قرائت کنتور یا ارائه قبض آب اطلاع دارید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بله	859	87.7	88.7	88.7
خیر	109	11.1	11.3	100.0
کل اعمال نظر شده	968	98.9	100.0	
بی نظر	11	1.1		
کل	979	100.0		

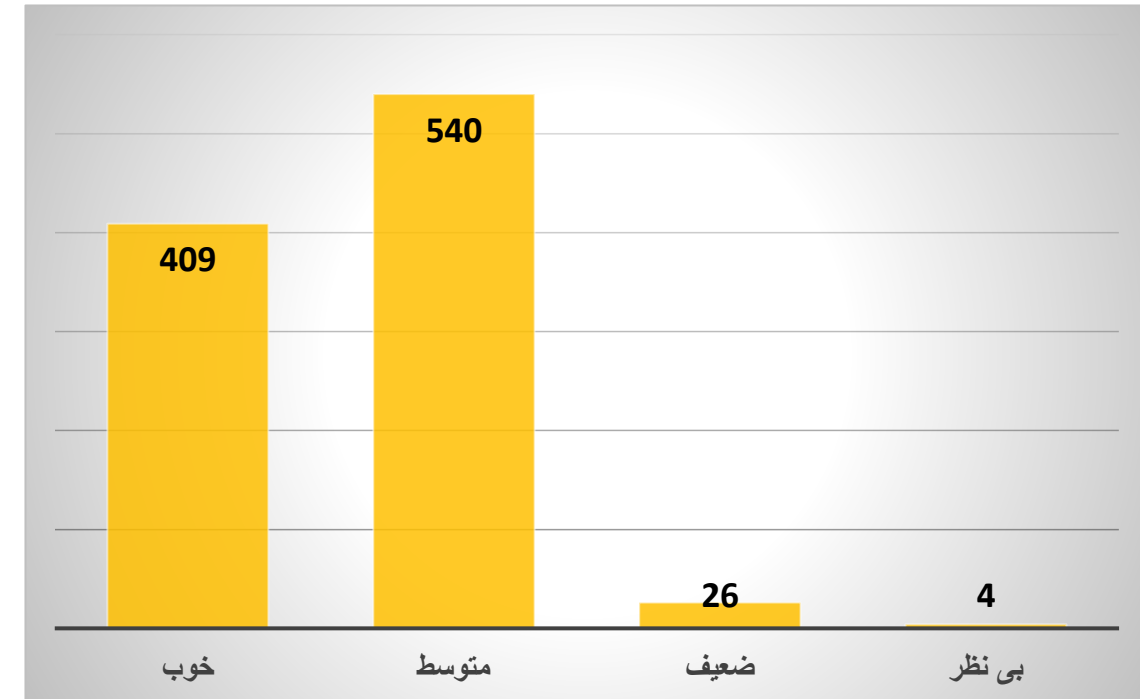


✓ با توجه به اطلاعات بدست آمده ۸۸/۷ درصد مشترکان از مراجعه ماموران مطلع بودند و ۱۱/۳ در آنان بی اطلاع .



سوال ۶- میزان رضایت خود را نسبت به: عملکرد، دقت و نحوه برخورد مامورین بیان کنید :

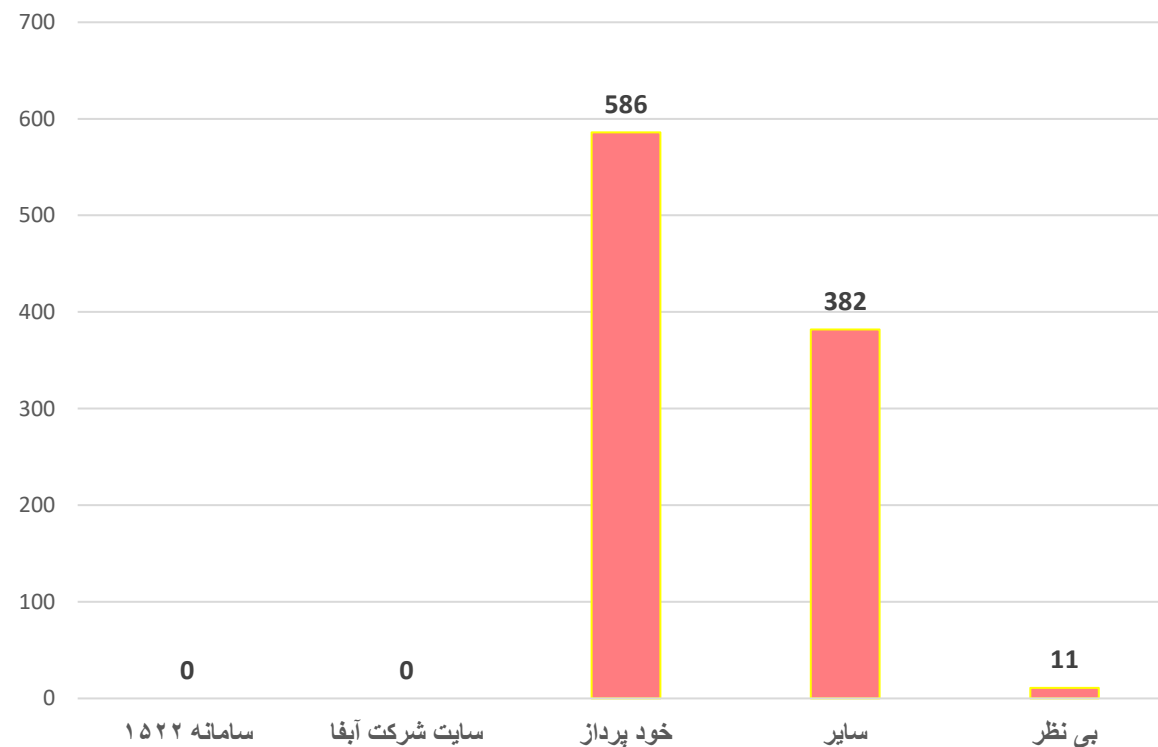
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
41.9	41.9	41.8	409	خوب
97.3	55.4	55.2	540	متوسط
100.0	2.7	2.7	26	ضعیف
	100.0	99.6	975	کل اعمال نظر شده
		0.4	4	بی نظر
		100.0	979	کل



✓ همانطور که در نمودار ملاحظه میکنید ۵۵/۴ درصد مشترکان میزان رضایت خود از عملکرد مامورین را متوسط و ۴۱/۹ درصد از آنان خوب و ۲/۷ درصد آنان ضعیف اعلام کرده اند .

سوال ۷- برای پرداخت آب بها از چه شیوه ایی استفاده میکنید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
سامانه ۱۵۲۲	0	0.0	0.0	0.0
سایت شرکت آبفا	0	0.0	0.0	0.0
خود پرداز	586	59.9	60.5	60.5
سایر	382	39.0	39.5	100.0
کل اعمال نظر شده	968	98.9	100.0	
بی نظر	11	1.1		
کل	979	100.0		

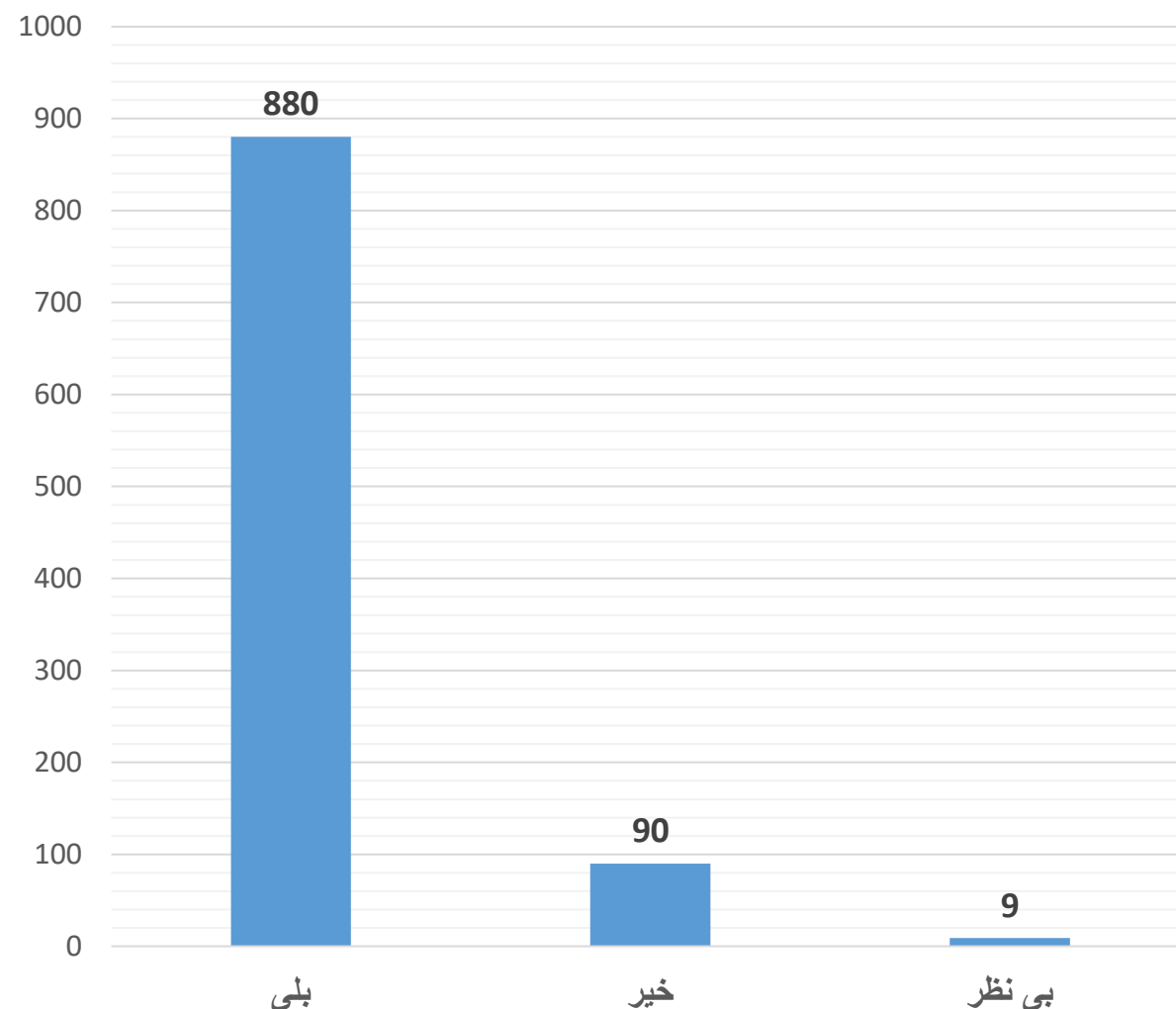


✓ بنا به اطلاعات بدست آمده ۶۰/۵ درصد مشتریان با مراجعه به دستگاه های خودپرداز و ۳۹/۵ درصد

آنان از سایر روش های پرداخت آب بهای خود را پرداخت میکنند .

سوال ۸- آیا قبض آب را در بازه های زمانی منظم (ماهانه) دریافت میکنید؟

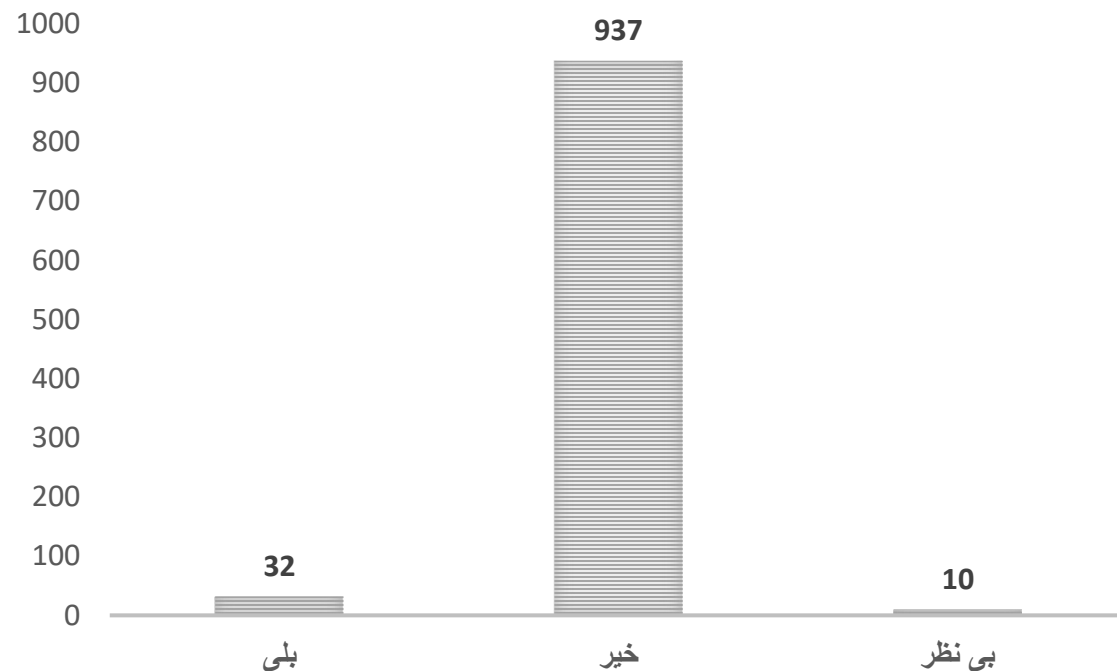
	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	880	89.9	90.7	90.7
خیر	90	9.2	9.3	100.0
کل اعمال نظر شده	970	99.1	100.0	
بی نظر	9	0.9		
کل	979	100.0		



✓ طبق آمار بدست آمده ۹۰/۷ درصد مشتریان قبض آب خود را در بازه منظم دریافت میکنند ولی ۹/۳ درصد مشتریان خیر .

سوال ۹- آیا در سال گذشته برای شما اشتباهی در زمینه قبوض و نحوه محاسبه آب بها رخ داده است؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
3.3	3.3	3.3	32	بلی
100.0	96.7	95.7	937	خیر
	100.0	99.0	969	کل اعمال نظر شده
		1.0	10	بی نظر
		100.0	979	کل



✓ در سال گذشته در نحوه محاسبه آب بها و قبوض ۳/۳ درصد از مشترکین اشتباهاتی رخ داده و ۹۶/۷ باقی بدون هیچگونه ایرادی قبض خود را دریافت کرده اند.



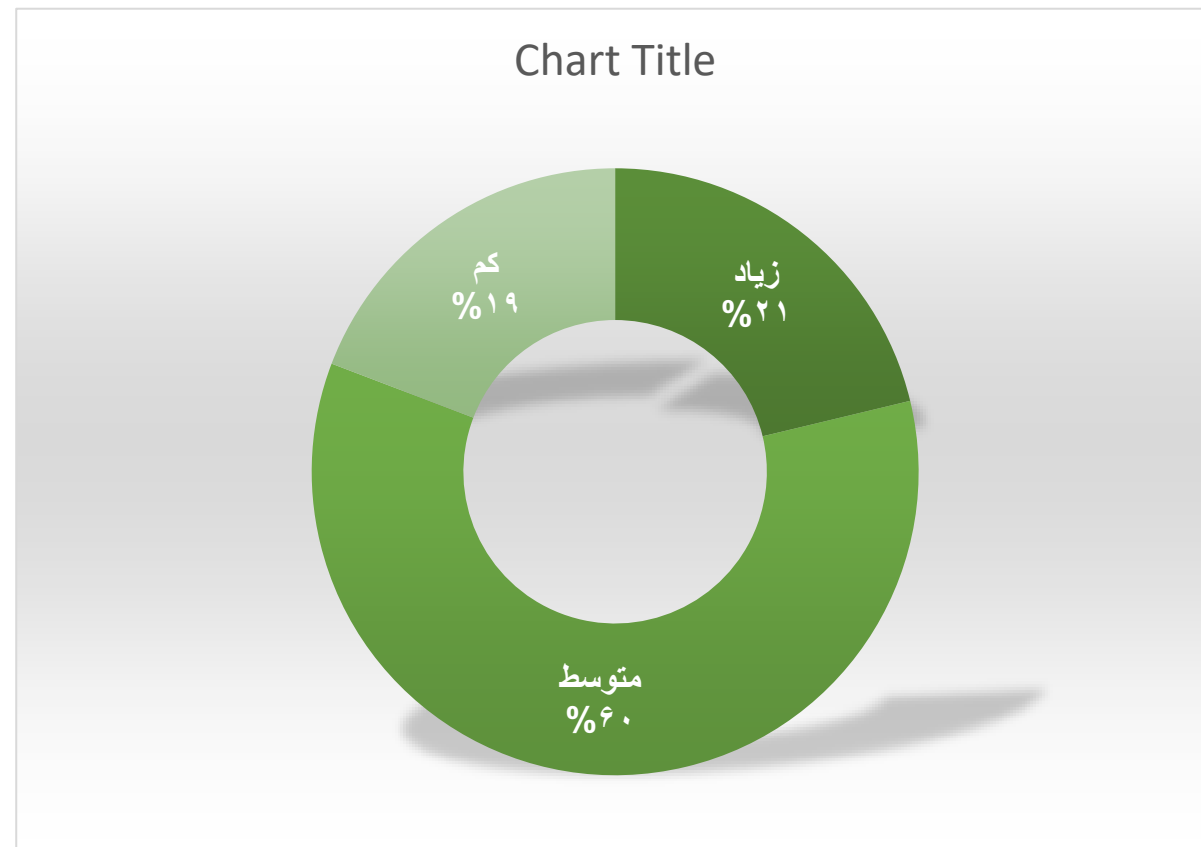
بخش دوم

کیفیت و کمیت آب شرب



سوال ۱- تا چه حد از کیفیت آب مصرفی رضایت و به آن اعتماد دارید؟

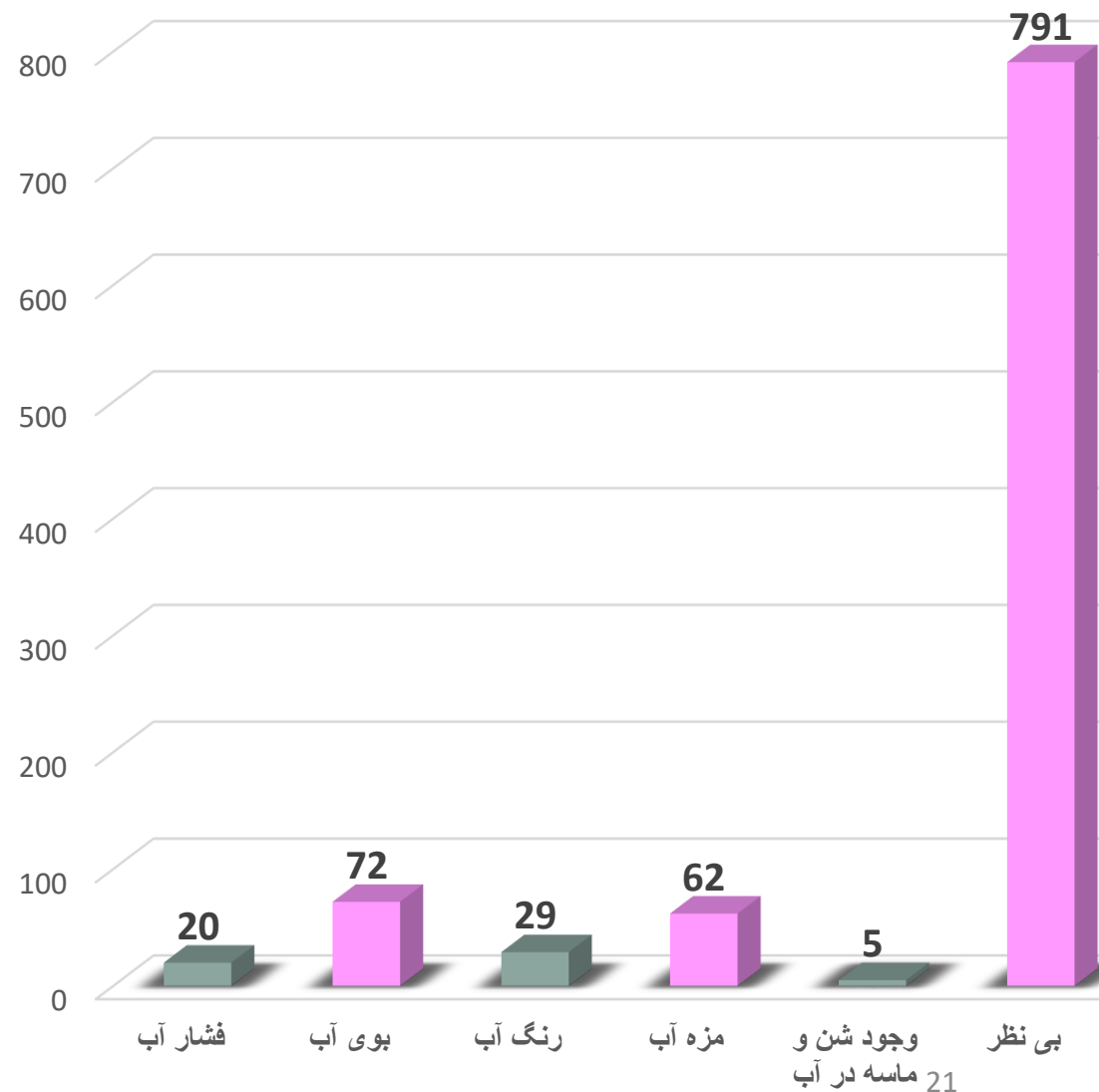
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
21.2	21.2	21.2	208	زیاد
80.8	59.6	59.6	583	متوسط
100.0	19.2	19.2	188	کم
	100.0	100.0	979	کل



- همانطور که ملاحظه میکنید ۵۹/۶ درصد مشترکین میزان رضایتشان از کیفیت آب را متوسط و ۲۱/۲ درصد زیاد و ۱۹/۲ درصد آنان کم اعلام کرده اند .

سوال ۲- اگر پاسخ شما کم است به چه دلیل ؟

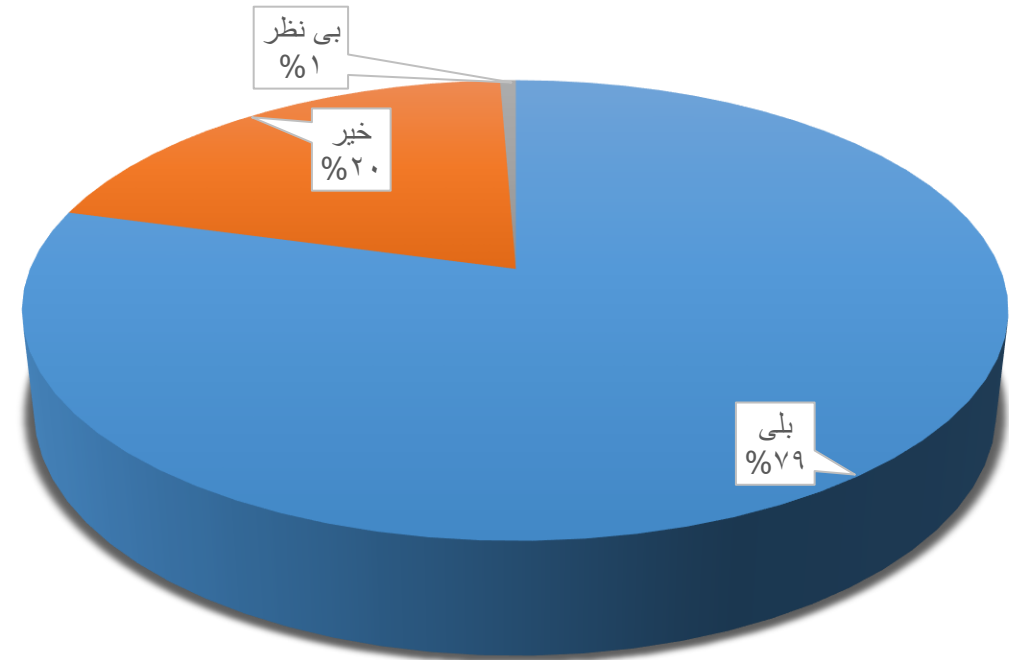
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
31.6	10.6	2.0	20	فشار آب
48.9	38.3	7.3	72	بوی آب
64.3	15.4	2.9	29	رنگ آب
97.3	33.0	6.3	62	مزه آب
100.0	2.6	0.5	5	وجود شن و ماسه در آب
	100.0	19.2	188	کل اعمال نظر شده
		80.8	791	بی نظر
		100.0	979	کل



از ۱۹ درصدی که رضایت کمی از کیفیت آب داشتند، 10.6 درصد علت را فشار آب و 38.3 درصد بوی آب و 15.4 درصد آنان رنگ آب و 33 درصدشان مزه آب و 2.6 درصد آنان وجود شن و ماسه در آب را علت نارضایتی خود از کیفیت آب مصرفی اعلام کرده اند.

سوال ۳- آیا برای مصرف آب آشامیدنی از آب لوله کشی استفاده میکنید؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
79.8	79.8	79.3	776	بلی
100.0	20.0	20.1	197	خیر
	100.0	99.4	973	کل اعمال نظر شده
		0.6	6	بی نظر
		100.0	979	کل

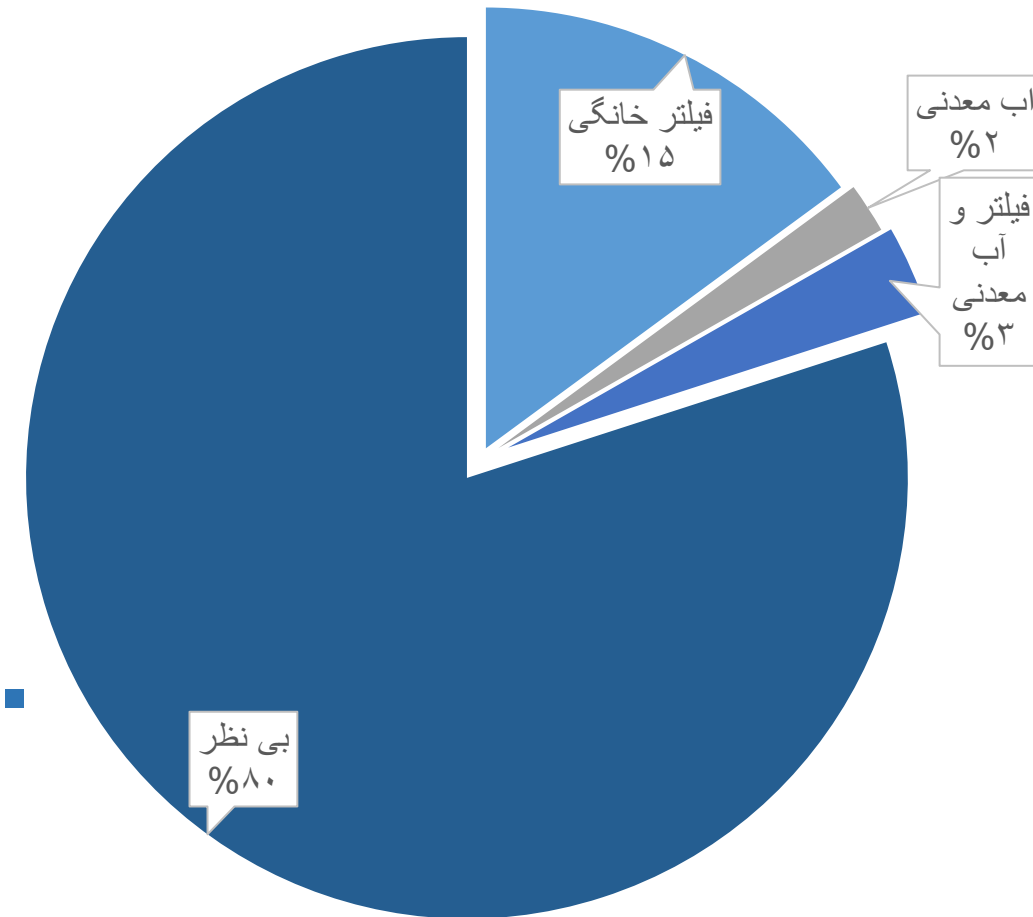


طبق آمار ۷۹/۸ درصد مشترکین از آب لوله کشی برای مصرف آب آشامیدنی استفاده میکنند .



سوال ۴- اگر پاسخ شما خیر است از چه جایگزینی استفاده میکنید؟

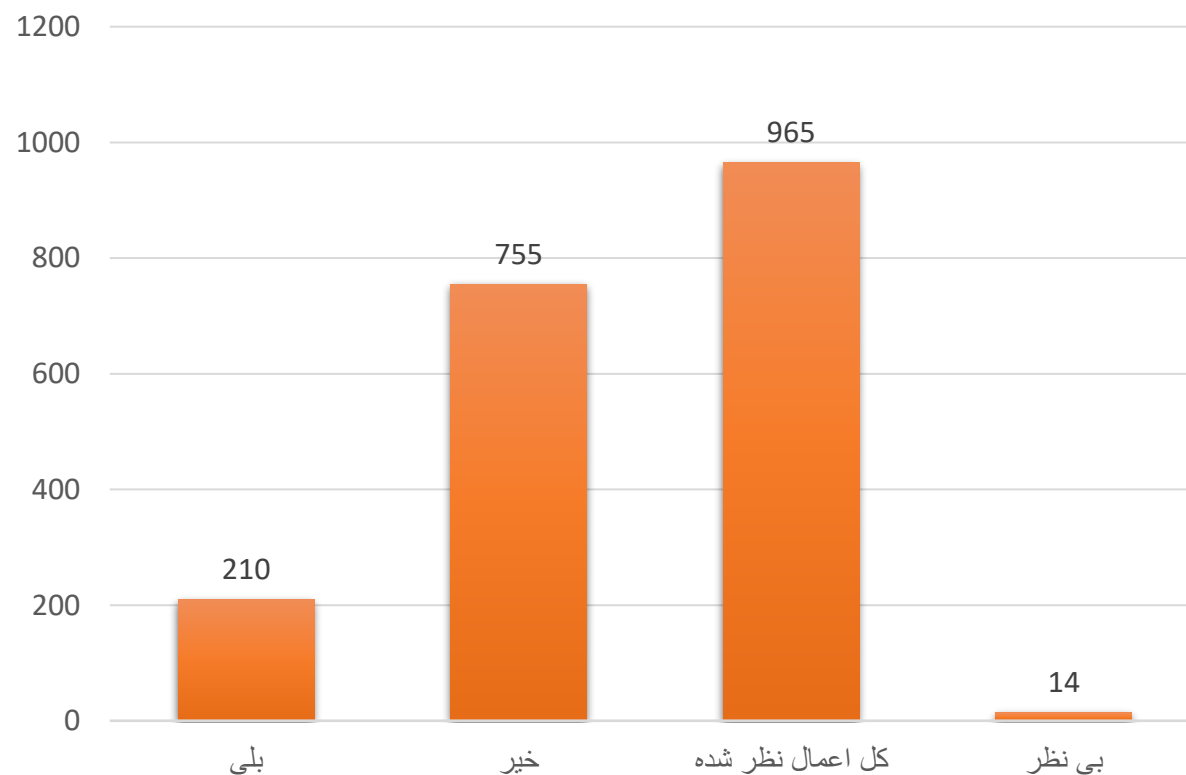
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
74.5	74.5	14.9	146	فیلتر خانگی
83.7	9.2	1.8	18	اب معدنی
100.0	16.3	3.3	32	فیلتر و آب معدنی
	100.0	20.0	196	کل اعمال نظر شده
	80.0		783	بی نظر
	100.0		979	کل



- از ۲۰ درصدی که از آب لوله کشی برای مصرف آب شرب استفاده نمیکنند، 74.5 درصد شان از فیلترهای خانگی و 16.3 درصدشان از فیلتر و آب معدنی و 9.2 درصد از آنان از آب معدنی برای مصرف آشامیدن استفاده میکنند .

سوال ۵- آیا در سال گذشته با قطعی آب مواجه بوده اید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	210	21.5	21.8	21.8
خیر	755	77.1	78.2	100.0
کل اعمال نظر شده	965	98.6	100.0	
بی نظر	14	1.4		
کل	979	100.0		

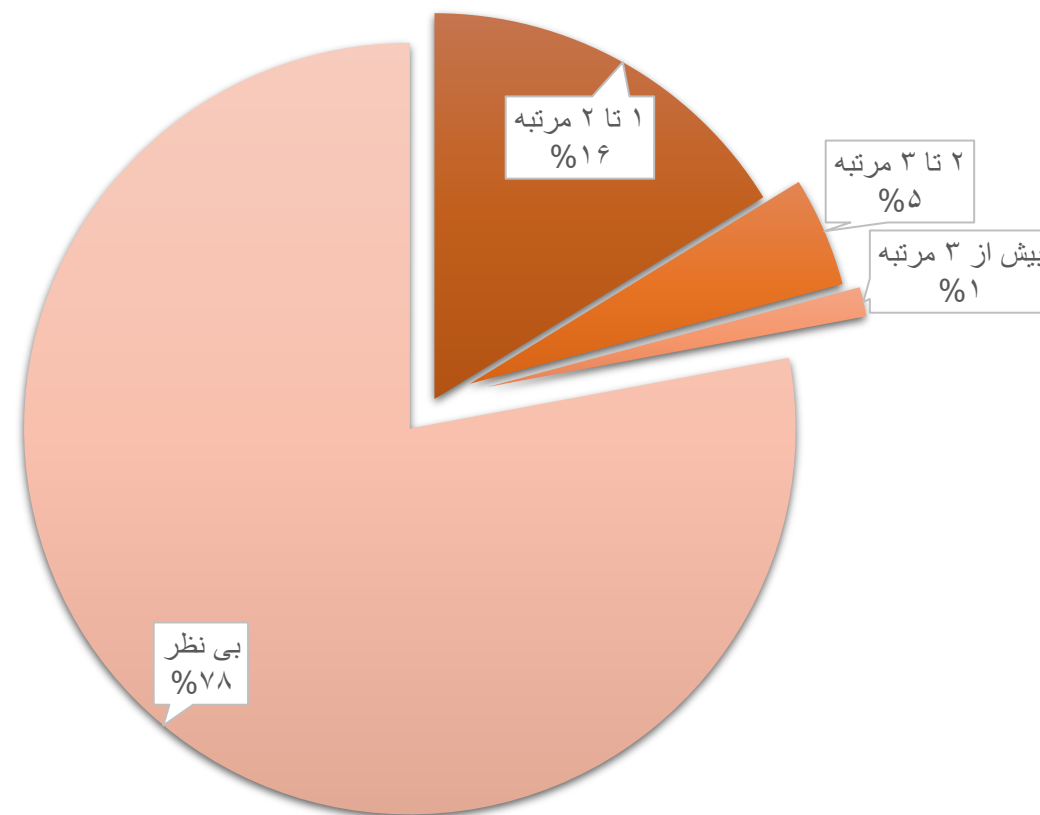


طبق نظرسنجی انجام شده ۲۱/۸ درصد از مشترکین ادعا کردند که در سال گذشته قطعی آب داشته اند و ۷۸/۲ درصد آنان سال گذشته را بدون قطعی آب سپری کردند.



سوال ۶- تعداد دفعات قطعی آب در سال گذشته؟

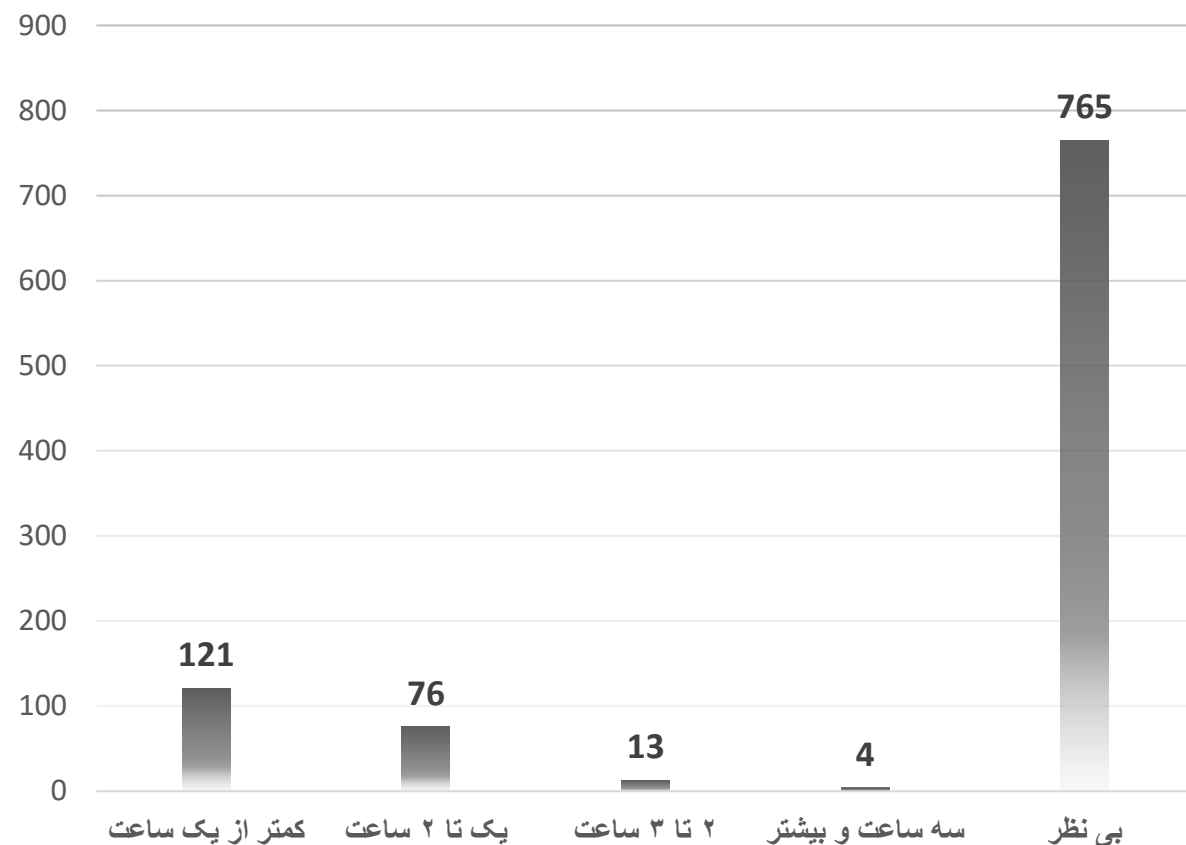
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی
73.6	73.6	16.2	159
94.4	20.8	4.6	45
100.0	5.6	1.2	12
	100.0	22.1	216
	77.9		763
	100.0		979



- از ۲۱ درصدی با قطعی آب مواجه شده بودند ۷۳/۶ درصدشان ۱ تا ۲ مرتبه و ۲۰/۸ درصد آنان ۲ تا ۳ مرتبه ۵/۶ درصدشان بیش از ۳ مرتبه دچار قطعی شده اند .

سوال ۷- مدت زمان قطع آب در آخرین دفعه؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
56.5	56.5	12.3	121	کمتر از یک ساعت
92.0	35.5	7.8	76	یک تا ۲ ساعت
98.1	6.1	1.3	13	۲ تا ۳ ساعت
100.0	1.9	0.4	4	سه ساعت و بیشتر
	100.0	21.8	214	کل اعمال نظر شده
		78.2	765	بی نظر
		100.0	979	کل



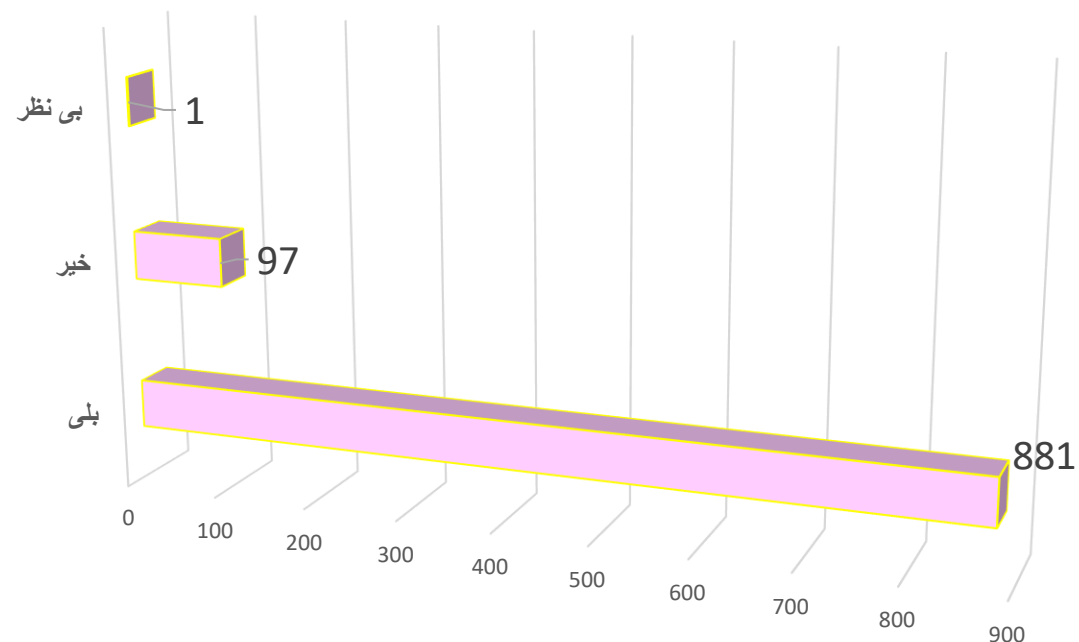
- و در ادامه زمان قطعی آب را 56.5 درصد کمتر از ۱ ساعت و 35.5 درصد ۱ تا ۲ ساعت و 6.1 درصد ۲ تا ۳ ساعت و 1.9 درصد بیشتر از ۳ ساعت اعلام کرده اند.

بخش سوم

ارزیابی عملکرد مراکز ارتباطات مردمی ۱۲۲

سوال ۱- آیا می دانید هنگام بروز حادثه آب و فاضلاب با کدام شماره تماس بگیرید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	881	90.0	90.1	90.1
خیر	97	9.9	9.9	100.0
کل اعمال نظر شده	978	99.9	100.0	
بی نظر	1	0.1		
کل	979	100.0		



سامانه ی جامع تلفن گویا
مدیریت اتفاقات آب

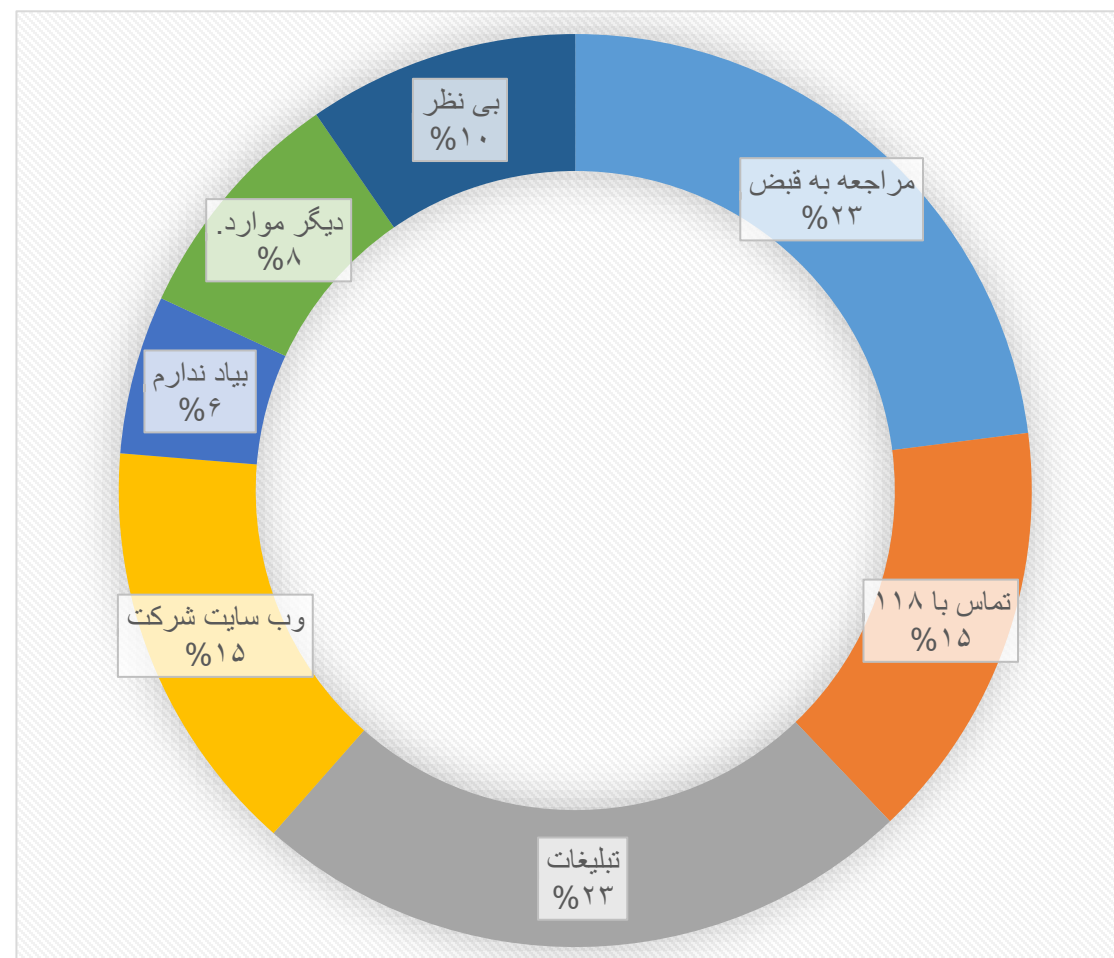
122



■ ۹۰/۱ درصد مشترکین با سامانه ۱۲۲ آشنا بودند و ۹/۹ درصد آنان با این سامانه آشنایی نداشتند .

سوال ۲- از چه طریقی با این شماره آشنا شده اید؟

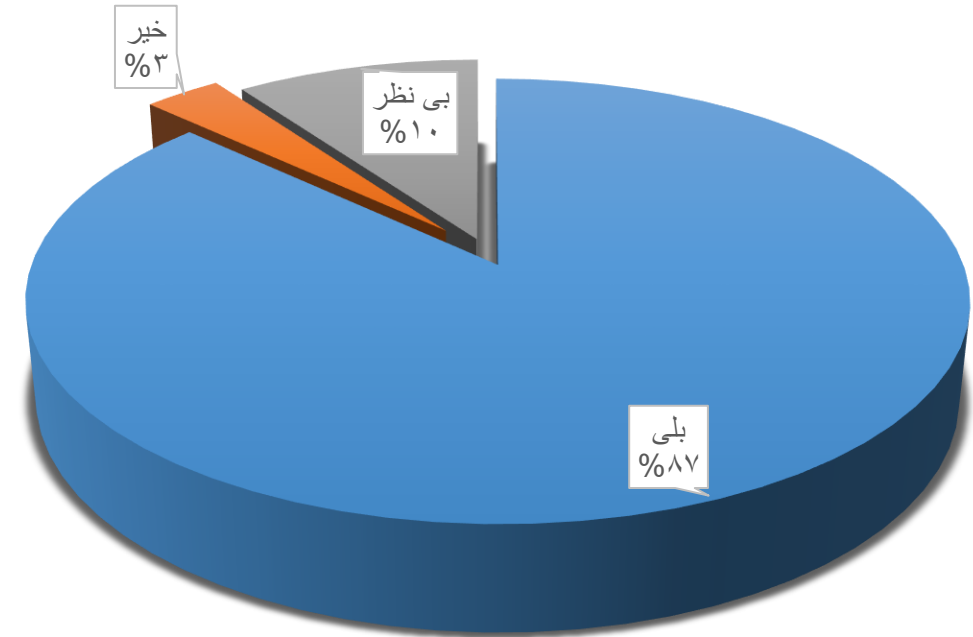
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
25.4	25.4	23.0	225	مراجعه به قبض
41.9	16.5	14.9	146	تماس با ۱۱۸
68.0	26.1	23.6	231	تبلیغات
84.4	16.4	14.8	145	وب سایت شرکت
90.6	6.2	5.6	55	بیاد ندارم
100.0	9.4	8.5	83	دیگر موارد.
	100.0	90.4	885	کل اعمال نظر شده
	9.6	9.6	94	بی نظر
	100.0	100.0	979	کل



- 25.4 درصد مشترکین با مراجعه به قبض و 26.1 درصدشان از طریق تبلیغات و 16.5 درصد با تماس با ۱۱۸ و 16.4 درصد با مراجعه به سایت شرکت و 9.4 درصد هم به روش های دیگر با سامانه ۱۲۲ آشنا شده اند و 6.2 درصد هم روش آشنایی را به یاد نداشتند.

سوال ۳- آیا تماس با سامانه ۱۲۲ در رفع مشکل شما تاثیرگذار بوده است؟ به نتیجه رسیده اید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	851	86.9	96.5	96.5
خیر	31	3.2	3.5	100.0
کل اعمال نظر شده	882	90.1	100.0	
بی نظر	97	9.9		
کل	979	100.0		

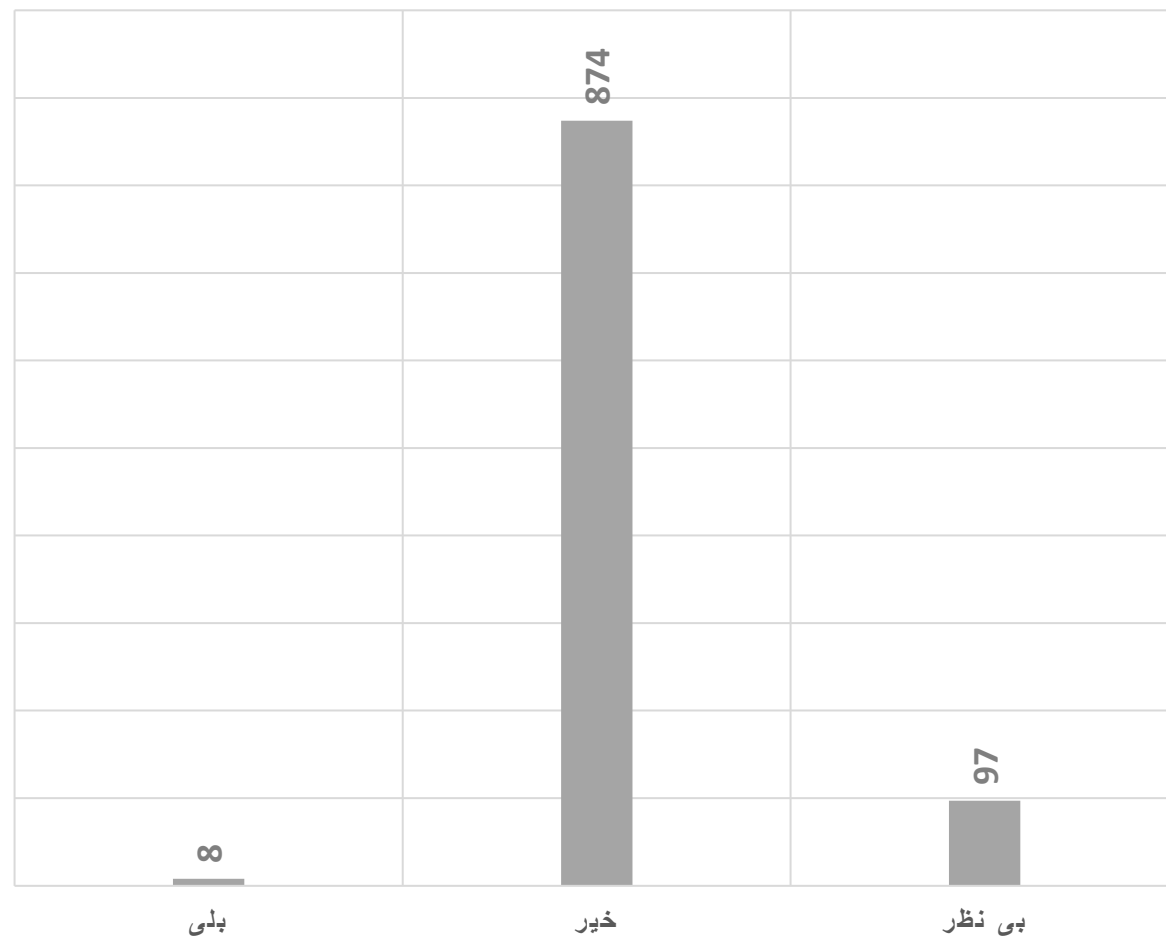


■ 96.5 درصد از مشترکین با تماس با سامانه ۱۲۲ به نتیجه دلخواه رسیده اند ولی 3.5 درصدشان نه .



سوال ۴- آیا برای انجام کار خود به سفارش و توصیه متوسل شده اید؟

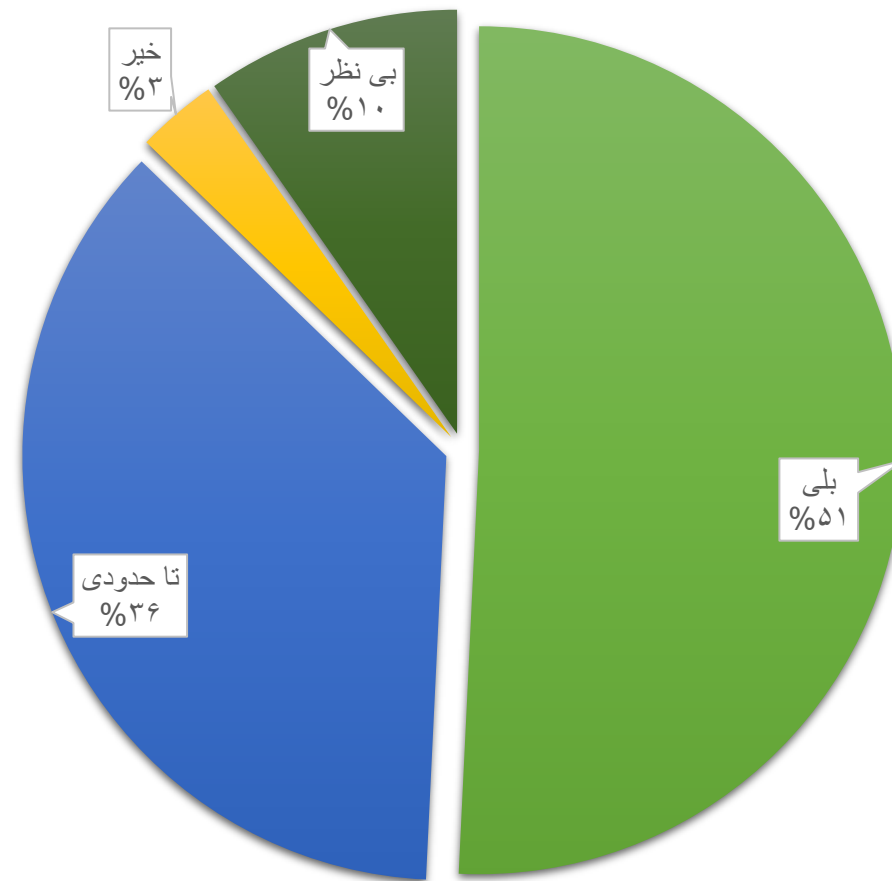
	درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی
بلی	0.9	0.9	0.8	8
خیر	100.0	99.1	89.3	874
کل اعمال نظر شده		100.0	90.1	882
بی نظر			9.9	97
کل			100.0	979



- ۹۹/۱ درصد مشترکین ادعا کردند که کارشان بدون سفارش و توصیه انجام شده ولی ۰/۹ درصد آنان برای انجام کارشان به سفارش و توصیه متوسل شده اند .

سوال ۵- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق در اختیار شما گذاشته شده؟

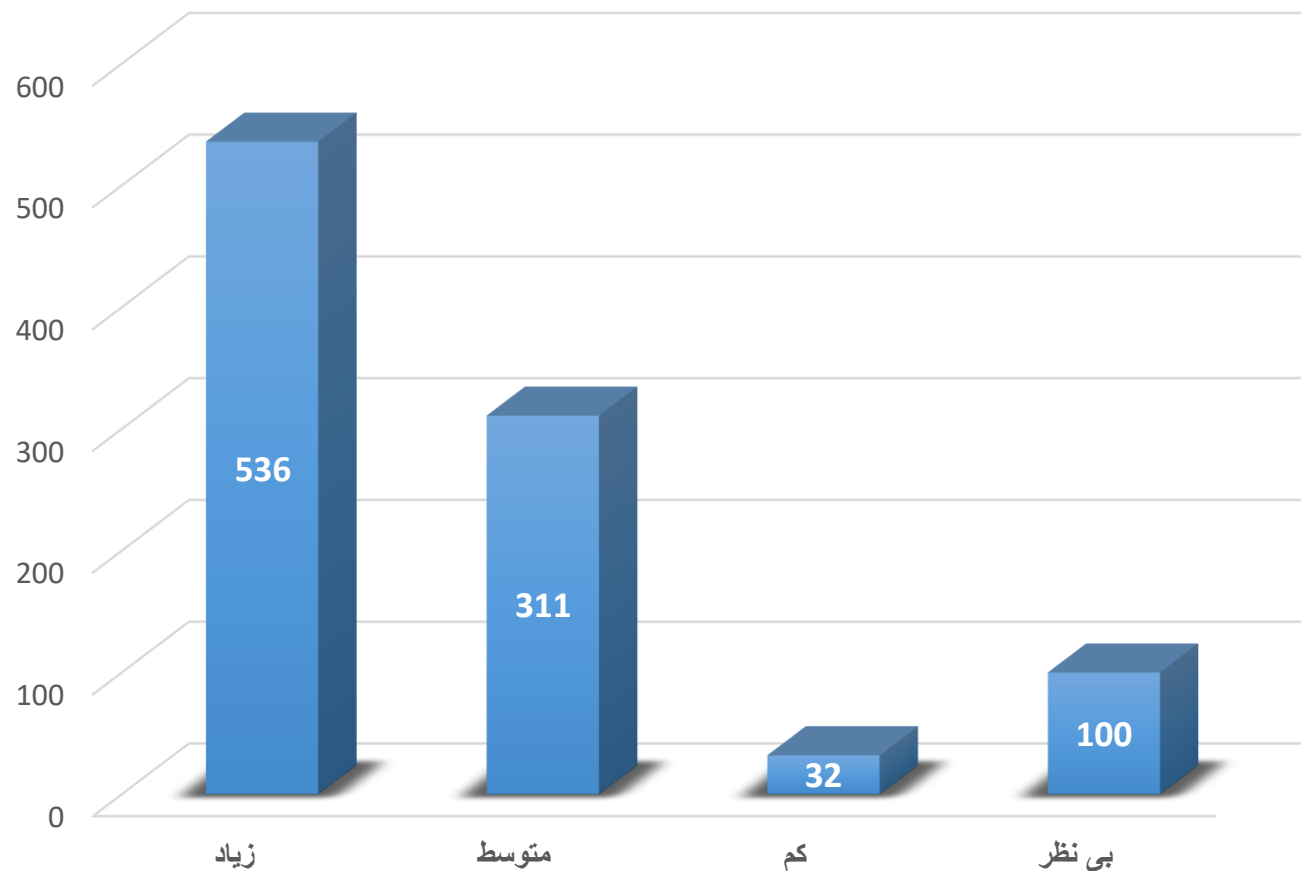
	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	497	50.8	56.2	56.2
تا حدودی	357	36.5	40.4	96.6
خیر	30	3.1	3.4	100.0
کل اعمال نظر شده	884	90.3	100.0	
بی نظر	95	9.7		
کل	979	100.0		



- ۵۶/۲ درصد از مشترکین اطلاعات و راهنمایی های لازم به طور کامل را دریافت کرده اند و ۴۰/۴ درصد آنان تا حدودی اطلاعات و راهنمایی های لازم را دریافت کرده اند و ۳/۴ درصد هم این اطلاعات و راهنمایی ها را به صورت شفاف و دقیق دریافت نکرده اند.

سوال ۶- به چه میزان از نحوه برخورد کارشناسان مرکز ۱۲۲ رضایت دارید؟

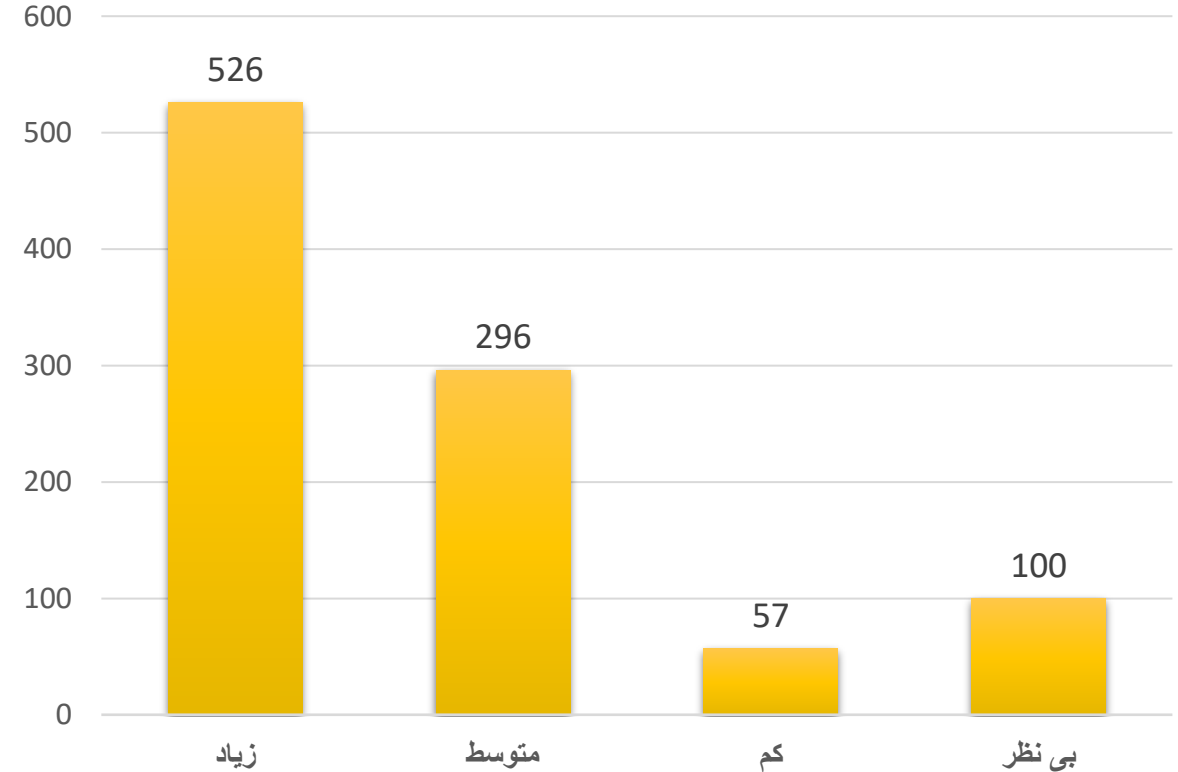
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
61.0	61.0	54.7	536	زیاد
96.4	35.4	31.8	311	متوسط
100.0	3.6	3.3	32	کم
	100.0	89.8	879	کل اعمال نظر شده
		10.2	100	بی نظر
		100.0	979	کل



■ در این نظر سنجی ۳۵/۴ درصد افراد میزان رضایت خود از برخورد کارشناسان را متوسط و ۶۱ درصد زیاد و ۳،۶ درصد کم بیان کردند.

سوال ۷- توان دانشی-تجربی افراد پاسخگو در مرکز ۱۲۲ به مسائل را چگونه ارزیابی میکنید؟

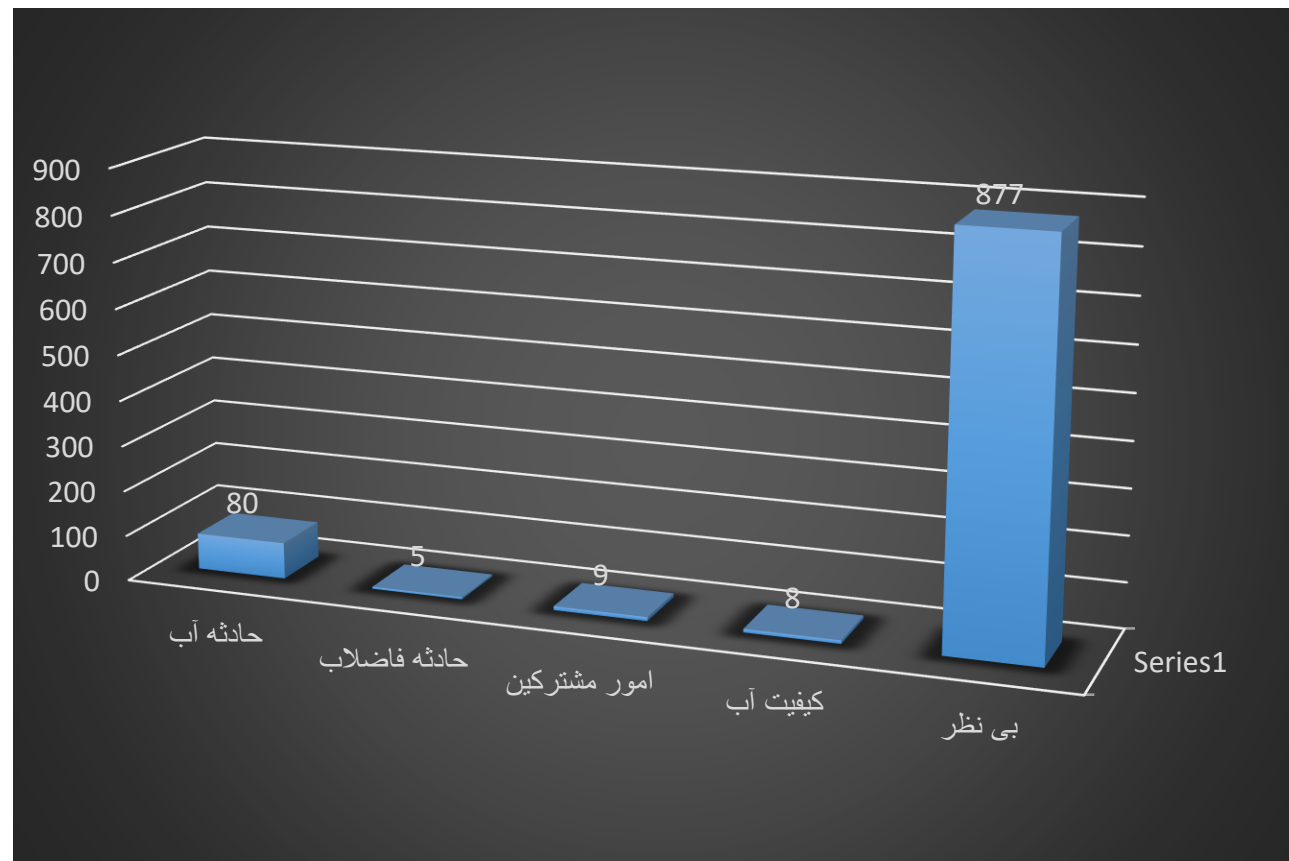
	درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی
زیاد	59.8	59.8	53.7	526
متوسط	93.5	33.7	30.2	296
کم	100.0	6.5	5.8	57
کل اعمال نظر شده		100.0	89.8	879
بی نظر			10.2	100
کل			100.0	979



■ بنا به اطلاعات بدست آمده ۳۳/۷ درصد مشترکین توان دانشی- تجربی پاسخگویان مرکز ۱۲۲ را متوسط و ۵۹/۸ درصد آنان زیاد و ۶/۵ درصدشان کم ارزیابی کرده اند.

سوال ۸- موضوع تماس شما مربوط به کدام حوزه بوده؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
حادثه آب	80	8.2	78.4	78.4
حادثه فاضلاب	5	0.5	4.9	83.3
امور مشترکین	9	0.9	8.8	92.1
کیفیت آب	8	0.8	7.8	100.0
کل اعمال نظر شده	102	10.4	100.0	
بی نظر	877	89.6		
کل	979	100.0		

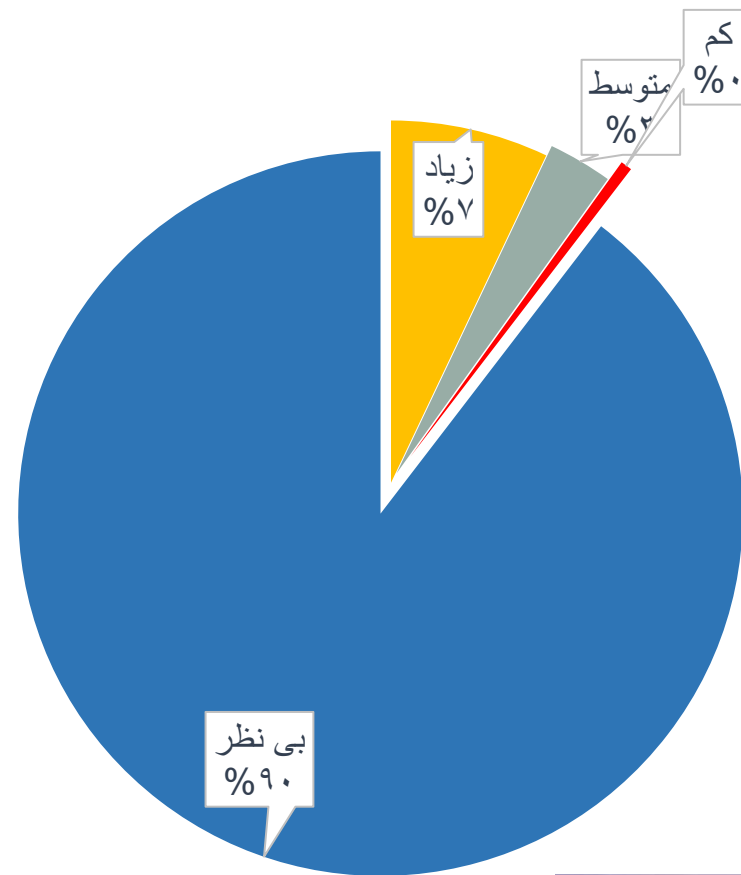


■ ۷۸/۴ درصد تماس ها مربوط به حوادث آب و ۸/۸ درصد آن ها مربوط به امور مشترکین و ۴/۹ درصدشان

مربوط به حوادث فاضلاب و ۷/۸ درصد مربوط به کیفیت آب بوده.

سوال ۹- به چه میزان از زمان رسیدگی به حادثه رضایت دارید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
زیاد	69	7.0	67.6	67.8
متوسط	28	2.9	27.4	95.2
کم	5	0.5	4.9	100.0
کل اعمال نظر شده	102	10.4	100.0	
بی نظر	877	89.6		
کل	979	100.0		

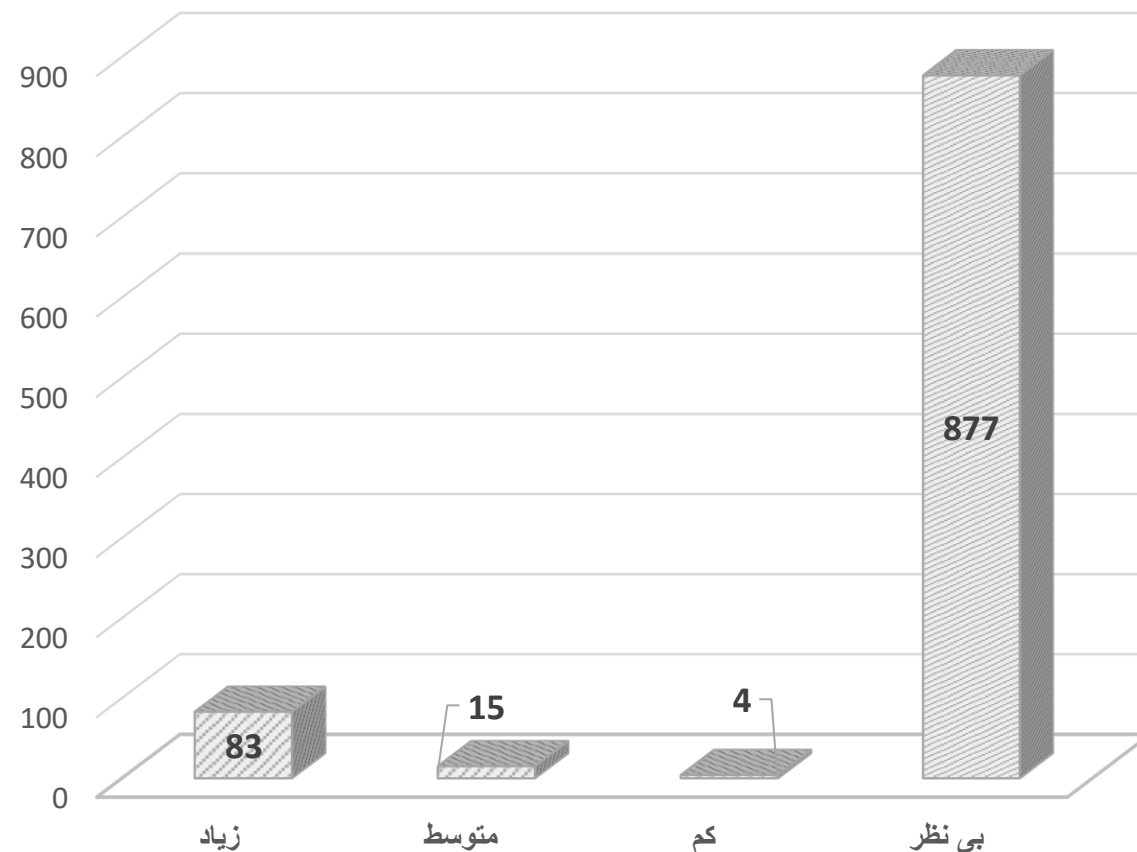


- از میان افرادی که برای حوادث آب و فاضلاب تماس گرفتند ۲۷/۴ درصد میزان رضایت خود از زمان رسیدگی به حادثه را متوسط و ۶۷/۶ درصدشان زیاد و ۴/۹ درصد آنان کم اعلام کردند.



سوال ۱۰- به چه میزان از رفع حادثه رضایت دارید؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
81.4	81.4	8.5	83	زیاد
96.1	14.7	1.5	15	متوسط
100.0	3.9	0.4	4	کم
	100.0	10.4	102	کل اعمال نظر شده
		89.5	877	بی نظر
		100.0	979	کل



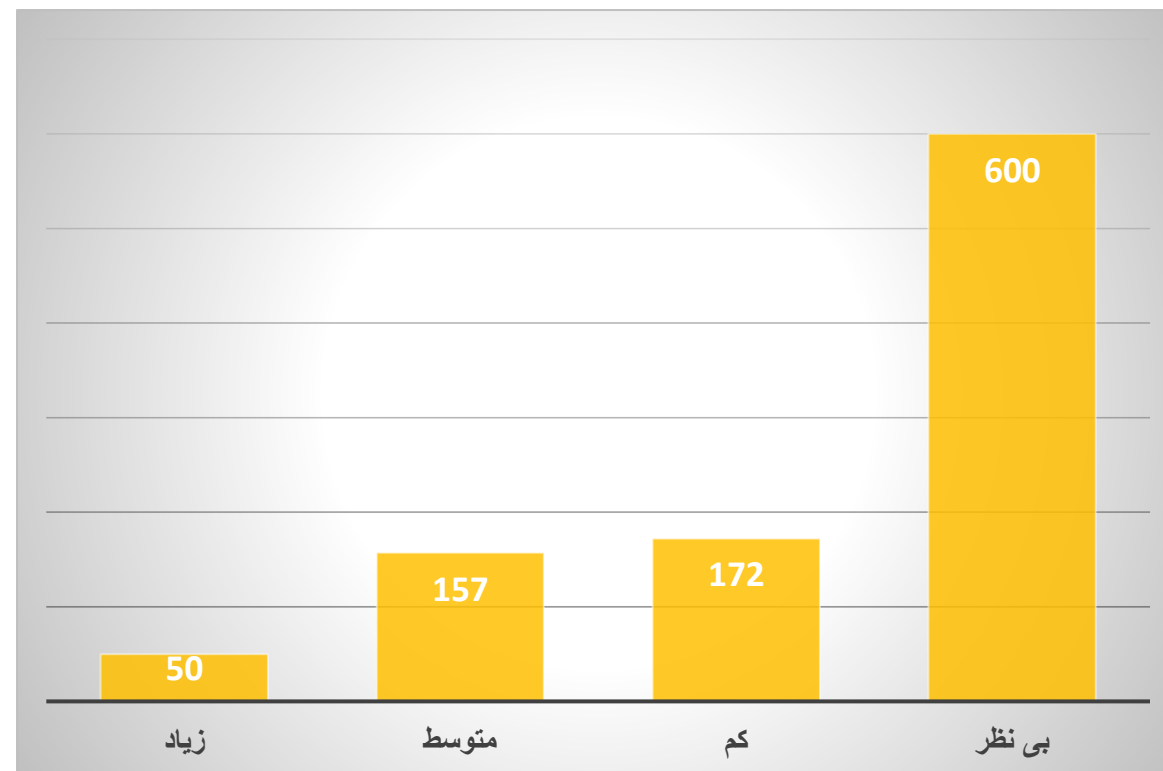
■ همچنین از این بین ۱۴/۷ درصد میزان رضایت خود از رفع کامل حادثه را متوسط و ۳/۹ درصدشان کم و ۸۱/۴ درصد آنان زیاد اعلام کردند.

بخش چهارم

فعالیت های عمرانی و الزامات زیست محیطی

سوال ۱- از نحوه اجرا و سرعت فعالیت های عمرانی در سطح شهر و محله خود چقدر رضایت دارید؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
13.2	13.2	5.1	50	زیاد
54.6	41.4	16.0	157	متوسط
100.0	45.4	17.6	172	کم
	100.0	38.7	379	کل اعمال نظر شده
		61.3	600	بی نظر
		100.0	979	کل

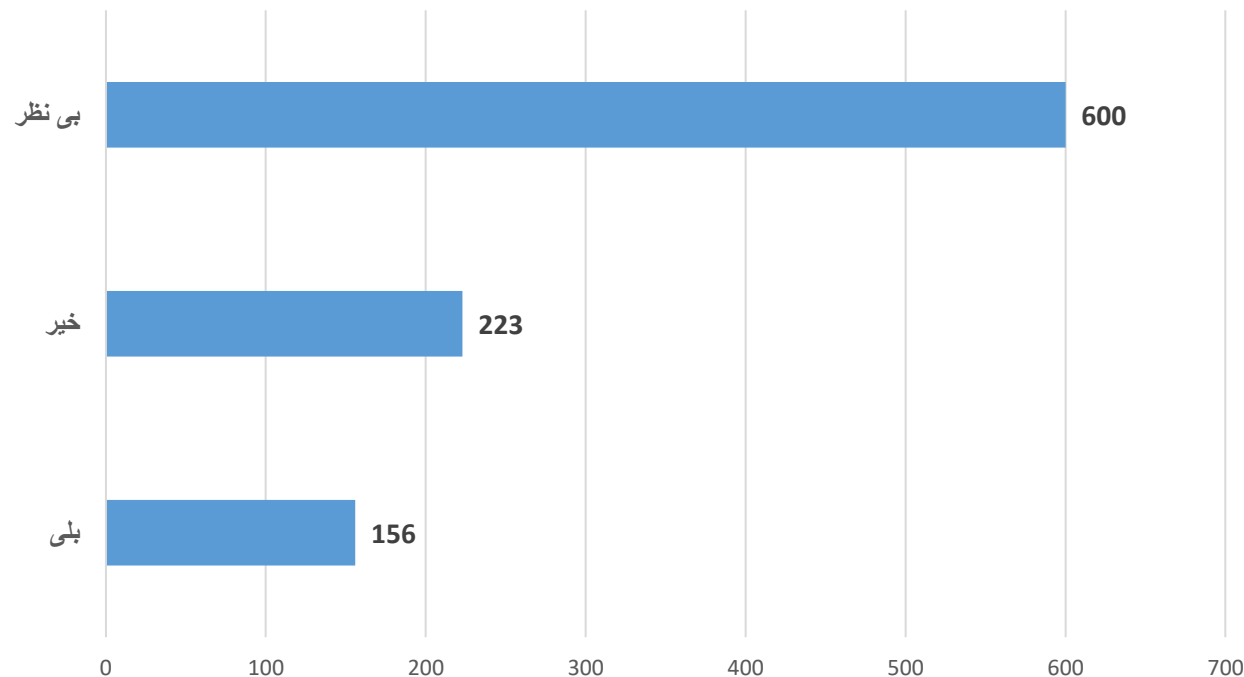


➤ با توجه به اطلاعات حاضر میزان رضایت ۱۳/۲ درصد افراد از نحوه اجرا و سرعت فعالیت های

عمرانی زیاد و ۴۱/۴ درصدشان متوسط و ۴۵/۴ درصد آنان کم بوده.

سوال ۲- آیا در زمان اجرای فعالیت های عمرانی در منطقه شما ،اطلاع رسانی های لازم ،قبل و حین کار انجام شده است؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
41.2	41.2	15.9	156	بلی
100.0	58.8	22.8	223	خیر
	100.0	38.7	379	کل اعمال نظر شده
		61.3	600	بی نظر
		100.0	979	کل

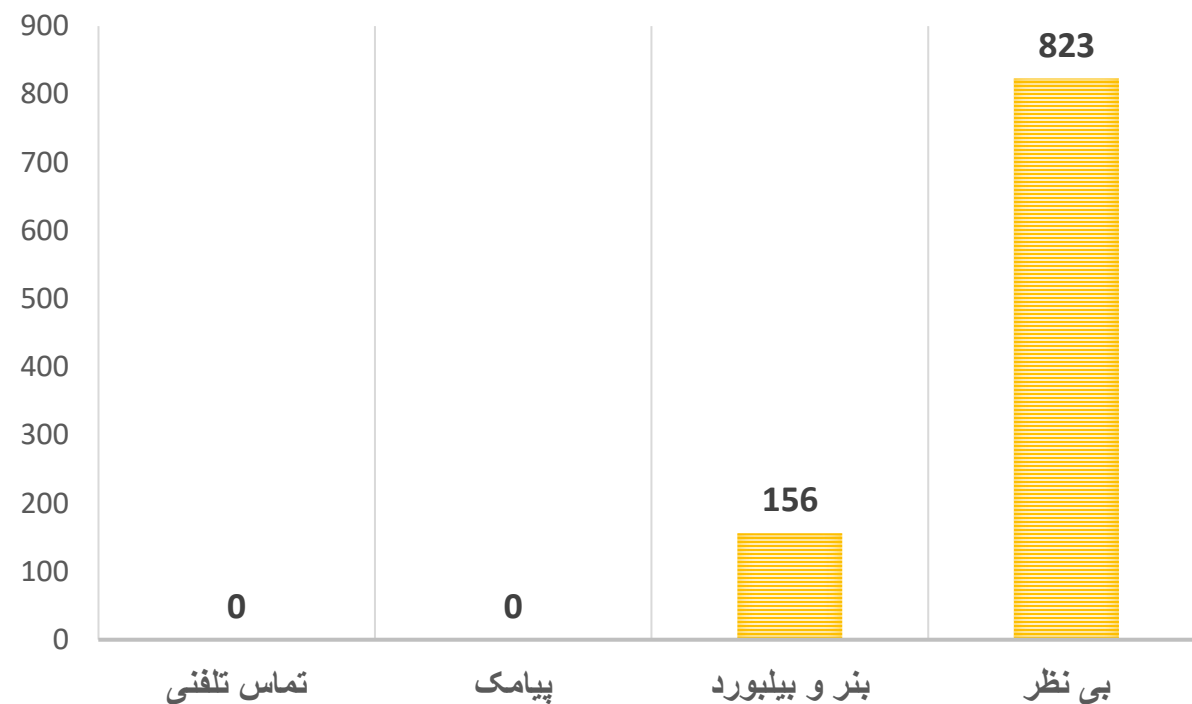


➤ ۴۱/۲ درصد از افراد ادعا کردند که در زمان اجرای فعالیت های عمرانی اطلاع رسانی های لازم، قبل و حین کار

انجام شده ولی ۵۸/۸ درصد ادعا داشتند این اطلاع رسانی ها انجام نشده.

سوال ۳- این اطلاع رسانی به چه شکل بوده؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
تماس تلفنی	0	0.0	0.0	0.0
پیامک	0	0.0	0.0	0.0
بنر و بیلبورد	156	15.9	100.0	100.0
کل اعمال نظر شده	156	15.9	100.0	
بی نظر	823	84.1		
کل	979	100.0		

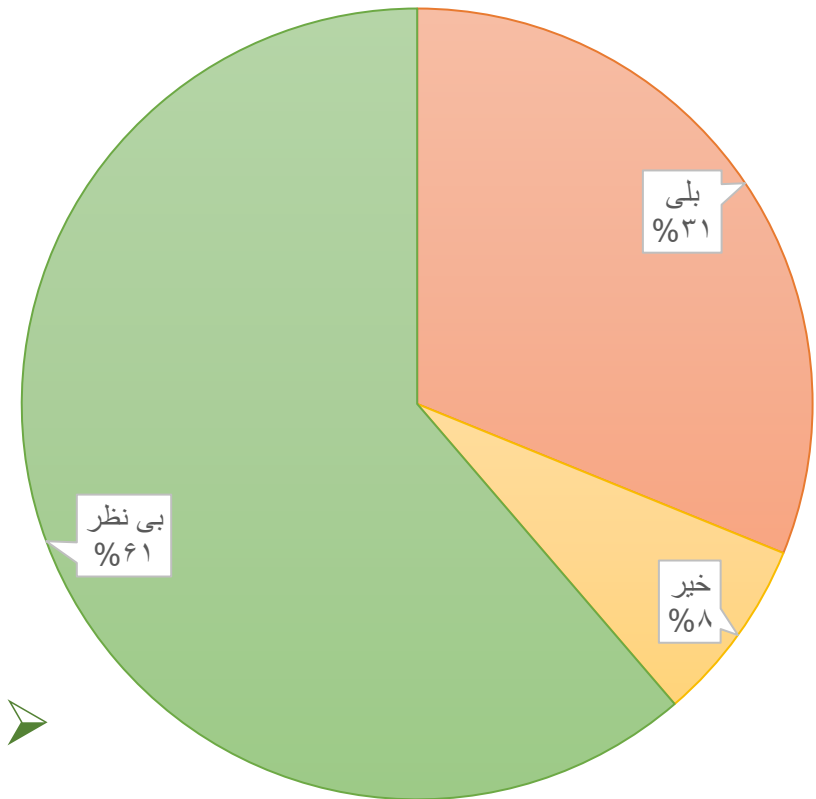


➤ در ادامه تمام مشترکین اعلام کردند که این اطلاع رسانی ها به صورت بنر و بیلبورد هایی که در

محل نصب شده، بوده.

سوال ۴- آیا اقدامات ایمنی لازم برای جلوگیری از بروز خطرات احتمالی (داربست، تابلوهای هشدار و...) از آغاز تا پایان عملیات عمرانی رعایت شده؟

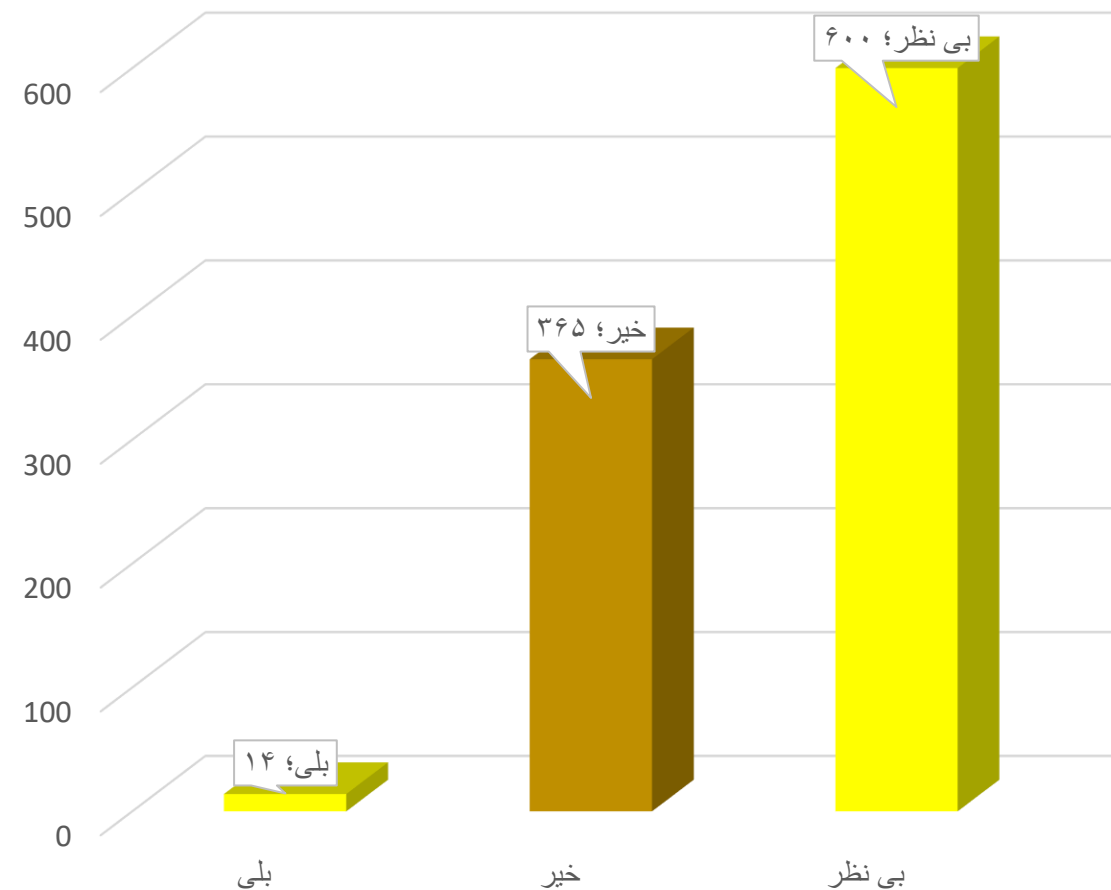
	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	305	31.1	80.5	80.5
خیر	74	7.6	19.5	100.0
کل اعمال نظر شده	379	38.7	100.0	
بی نظر	600	61.3		
کل	979	100.0		



➤ در پاسخ به این سوال درباره رعایت اقدامات ایمنی در عملیات عمرانی ۸۰/۵ درصد اعلام داشتند که این اقدامات انجام شده و ۱۹/۵ درصد اعلام کردند که رعایت نشده.

سوال ۵- آیا تا کنون عملیات عمرانی شرکت آب و فاضلاب به طور کلی برای شما باعث بروز مشکل شده؟

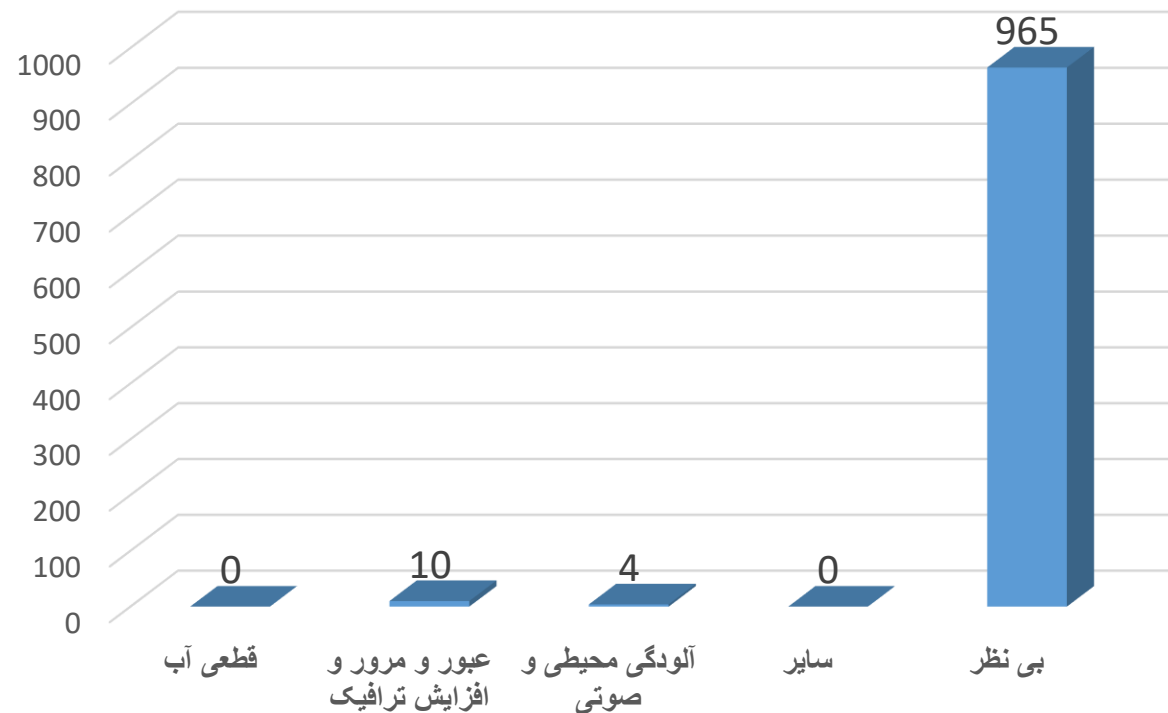
	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	14	1.4	3.7	3.7
خیر	365	36.4	96.3	100.0
کل اعمال نظر شده	379	38.7	100.0	
بی نظر	600	61.3		
کل	979	100.0		



➤ با توجه به نتایج دریافتیم تا کنون عملیات عمرانی شرکت برای
 ۹۶/۳ درصد از افراد مشکلی ایجاد نکرده ولی برای ۳/۷ درصد افراد
 باعث ایجاد مشکل شده.

سوال ۶- این مشکلات در چه حوزه ایی بوده؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
قطعی آب	0	0.0	0.0	0.0
عبور و مرور و افزایش ترافیک	10	1.0	71.4	71.4
آلودگی محیطی و صوتی	4	0.4	28.6	100.0
سایر	0	0.0	0.0	100.0
کل اعمال نظر شده	14	1.4	100.0	
بی نظر	965	98.6		
کل	979	100.0		



➤ در ادامه دریافتیم 0 درصد این مشکلات قطعی آب بوده و ۷۱/۴ درصد در رابطه با عبور و مرور و ترافیک و

۲۸/۶ درصد آن آلودگی محیطی و صوتی بوده است .



سواد

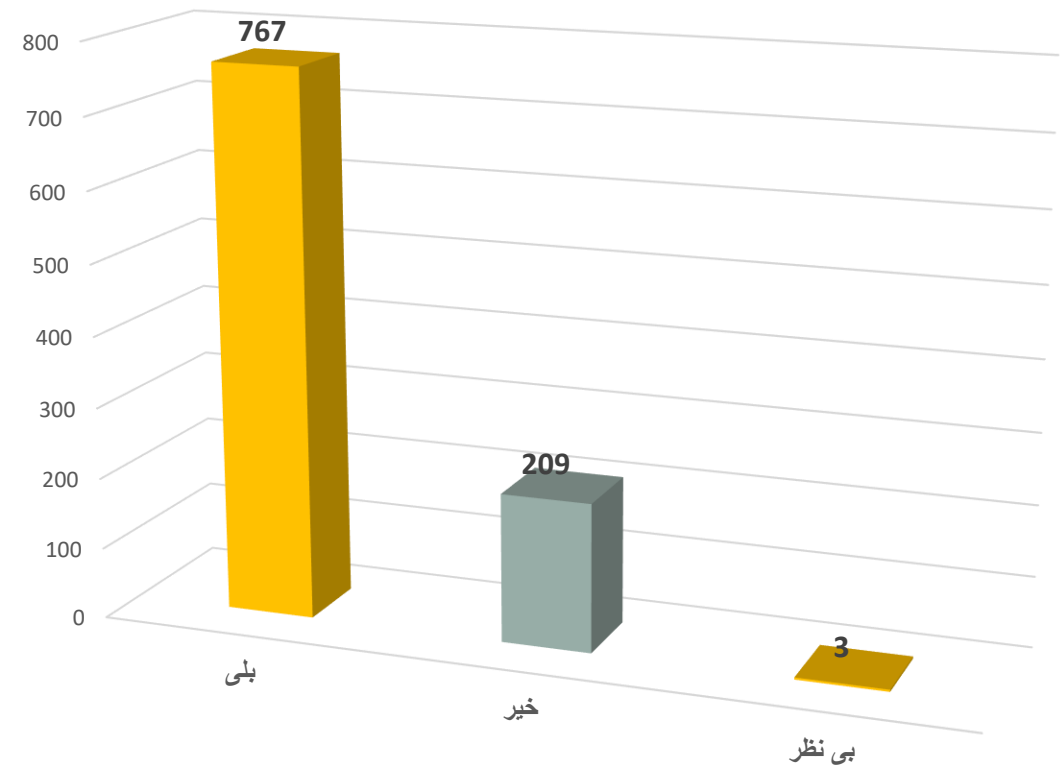
، مدیریت مصرف

و شناخت لوازم کاهنده



سوال ۱- آیا به وضعیت منابع آب کشورمان آگاهی دارید؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
78.6	78.6	78.3	767	بلی
100.0	21.4	21.3	209	خیر
	100.0	99.7	976	کل اعمال نظر شده
		0.3	3	بی نظر
		100.0	979	کل

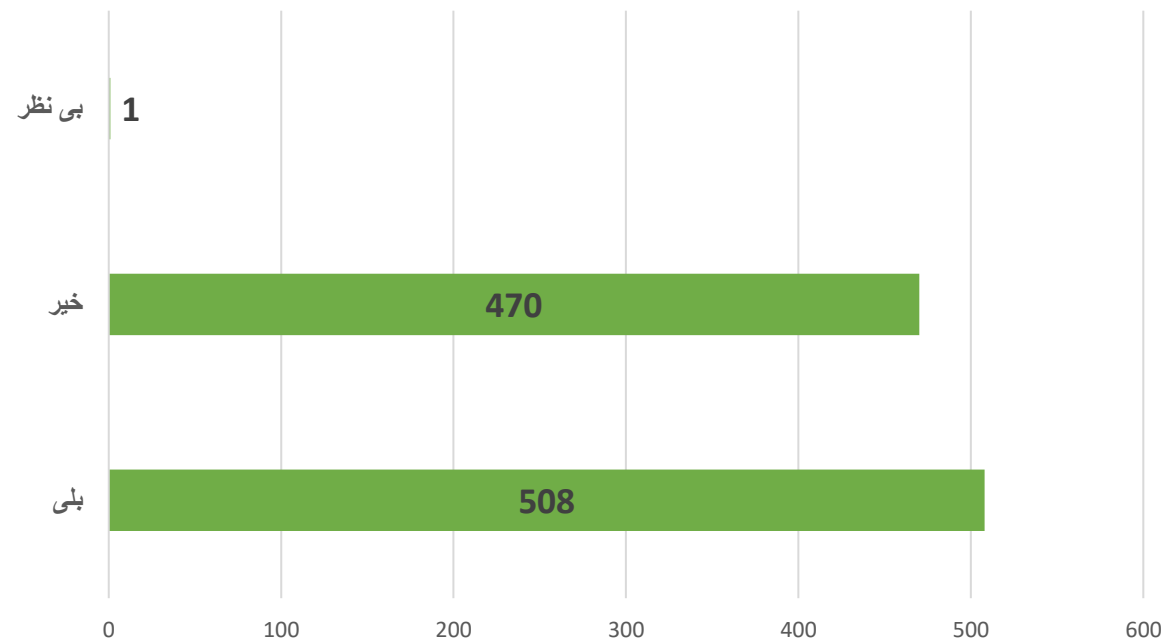


❖ آمار نشان داد ۷۸/۶ درصد افراد از وضعیت منابع آب کشور آگاهی دارند ولی ۲۱/۴ افراد آگاهی ندارند.



سوال ۲- آیا از هزینه های بهره برداری از منابع، تصفیه و انتقال، ساخت و نگهداری تاسیسات آب آشامیدنی مطلع اید؟

	درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی
بلی	51.9	51.9	51.9	508
خیر	100.0	48.1	48.0	470
کل اعمال نظر شده		100.0	99.9	978
بی نظر		0.1		1
کل		100.0		979

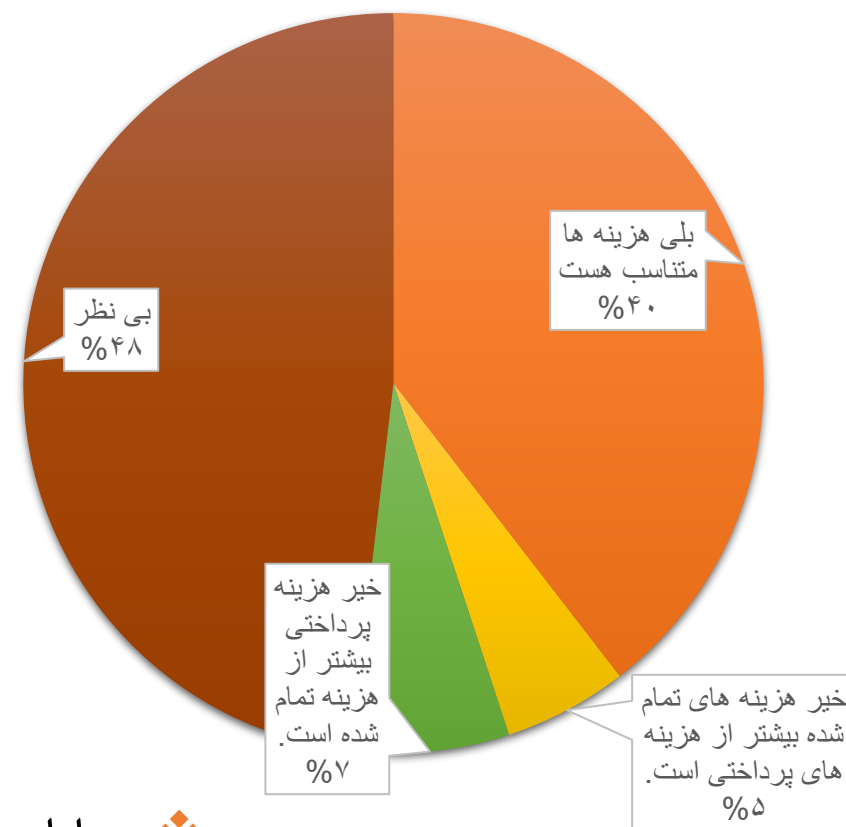


❖ همچنین ۵۱/۹ درصد افراد از هزینه ها بهره برداری و انتقال آب و ساخت و نگهداری تاسیسات مطلع اند و ۴۸/۱ درصد از این هزینه ها اطلاعی ندارند .



سوال ۳- اگر پاسخ شما بله است، به نظر شما هزینه تمام شده موارد بالا با هزینه پرداختی آب بهای مشترکین تناسب دارد؟

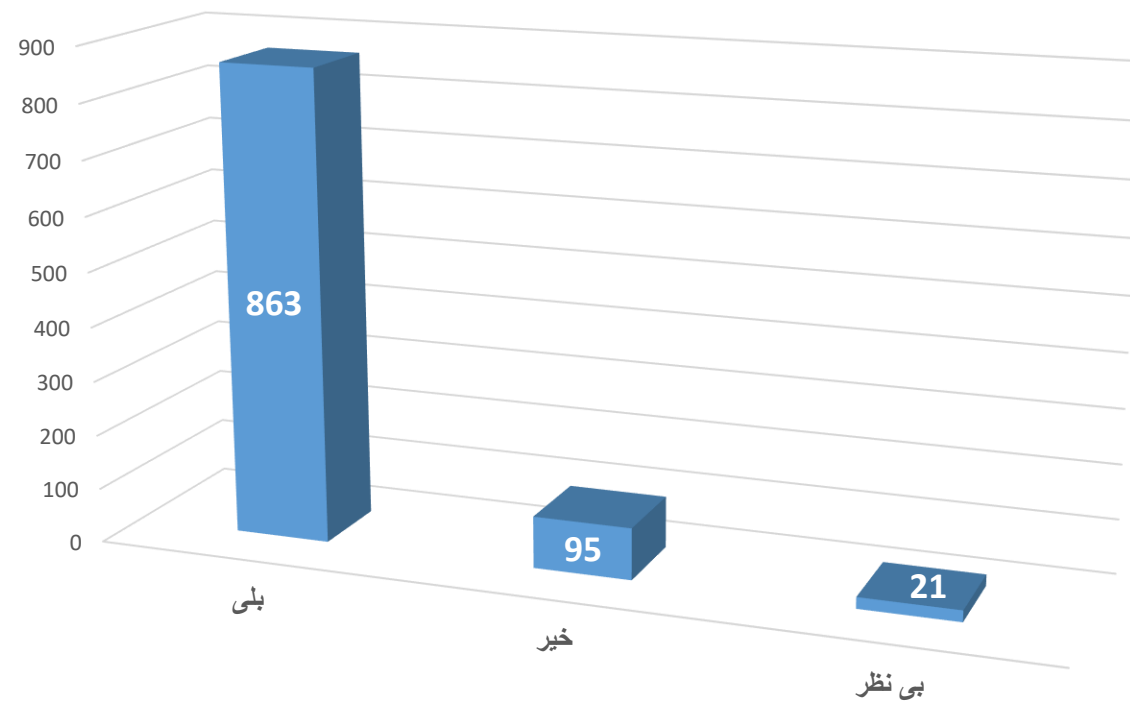
درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
۷۶/۲	۷۶/۲	۳۹/۵	۳۸۷	بلی هزینه ها متناسب هست
۸۶/۶	۱۰/۴	۵/۴	۵۳	خیر هزینه های تمام شده بیشتر از هزینه های پرداختی است.
100.0	۱۳/۹	۶/۹	۶۸	خیر هزینه پرداختی بیشتر از هزینه تمام شده است.
	100.0	51.9	۵۰۸	کل اعمال نظر شده
		۴۸/۱	۴۷۱	بی نظر
		100.0	979	کل



❖ در ادامه نظر افرادی که از هزینه ها مطلع بودن در رابطه با تناسب هزینه ها با آب بها این چنین بود که ۷۶/۲ درصد هزینه ها را متناسب دانستند و ۱۰/۴ درصد هزینه ها را بیشتر از آب بها دانستند و ۱۳/۹ درصد هزینه ها را کمتر از آب بها دانستند.

سوال ۴- آیا تاکنون تبلیغات رسانه ای منجر به تغییر رفتار مصرفی شما(کاهش) شده؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
90.1	90.1	88.2	863	بلی
100.0	9.9	9.7	95	خیر
	100.0	97.9	958	کل اعمال نظر شده
		2.1	21	بی نظر
		100.0	979	کل

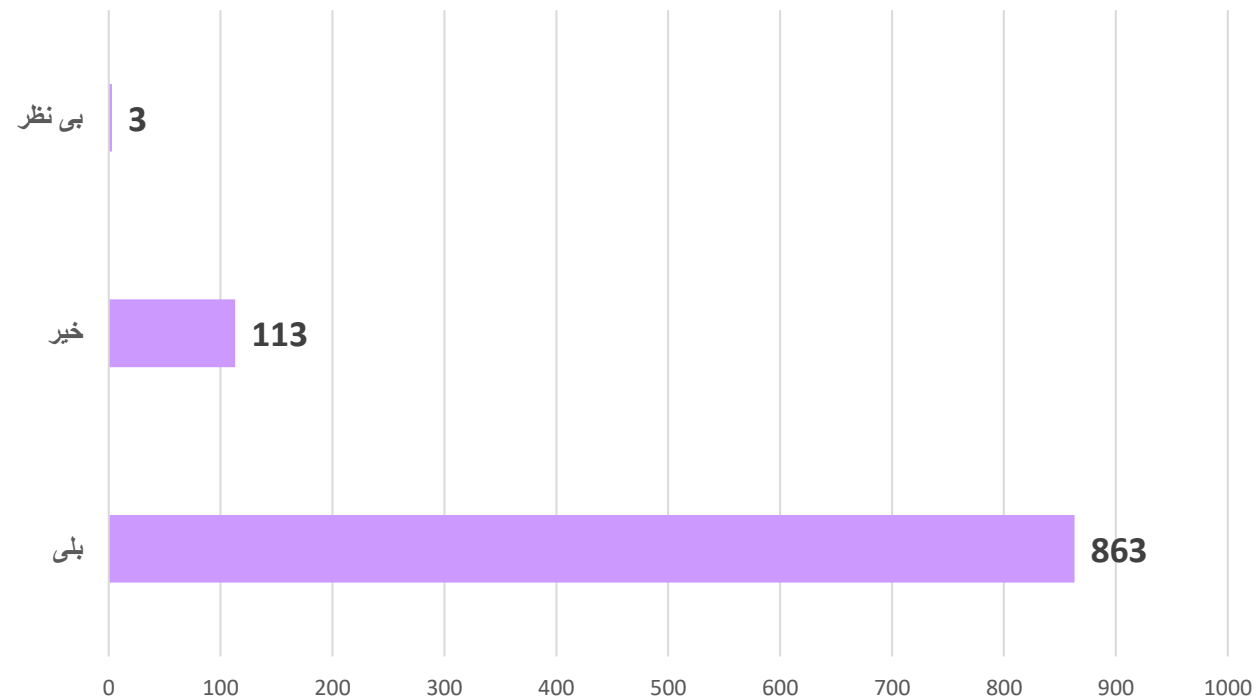


❖ تبلیغات رسانه ایی منجر به تغییر رفتار ۹۰/۱ درصد افراد شده ولی ۹/۹ درصد خیر.



سوال ۵- آیا با لوازم کاهنده مصرف آب آشنا هستید؟

	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	863	88.2	88.4	88.4
خیر	113	11.5	11.6	100.0
کل اعمال نظر شده	976	99.7	100.0	
بی نظر	3	0.3		
کل	979	100.0		

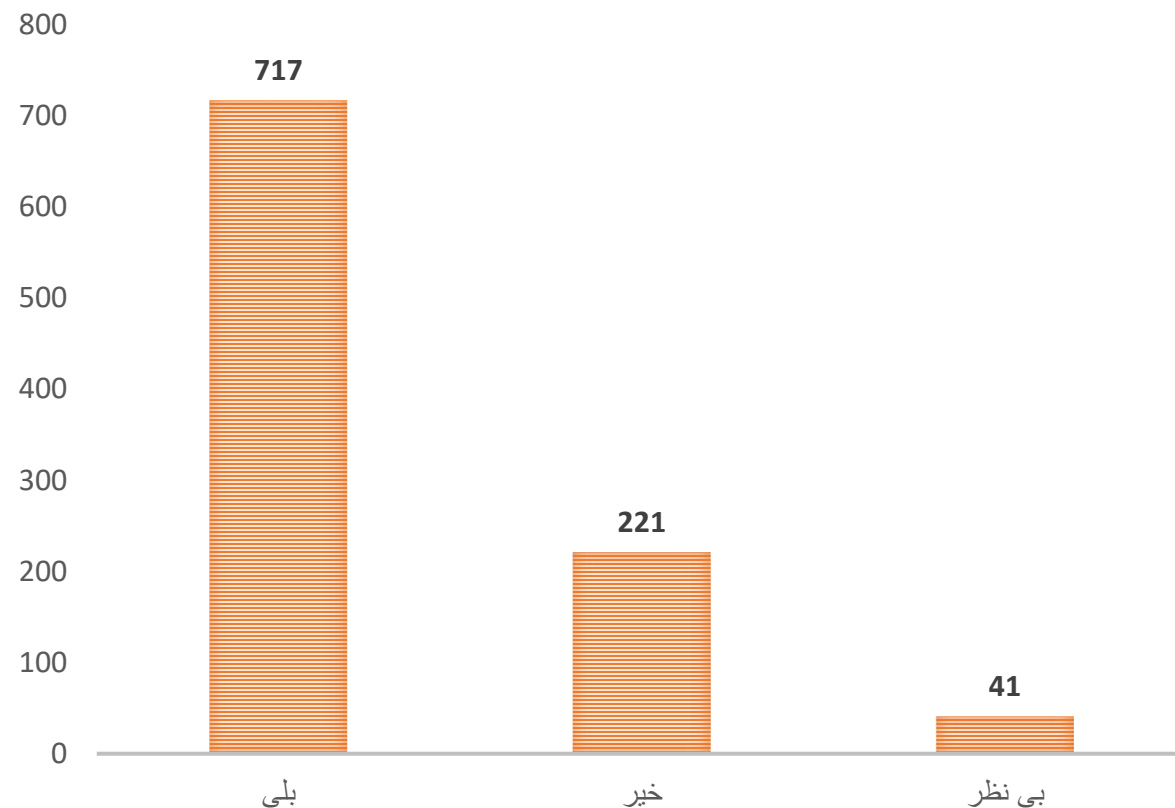


❖ ۸۸/۴ درصد افراد با لوازم کاهنده مصرف آب آشنایی دارند و ۱۱/۶ درصد آشنایی ندارند.



سوال ۶- آیا تجربه استفاده از این تجهیزات را داشته اید؟

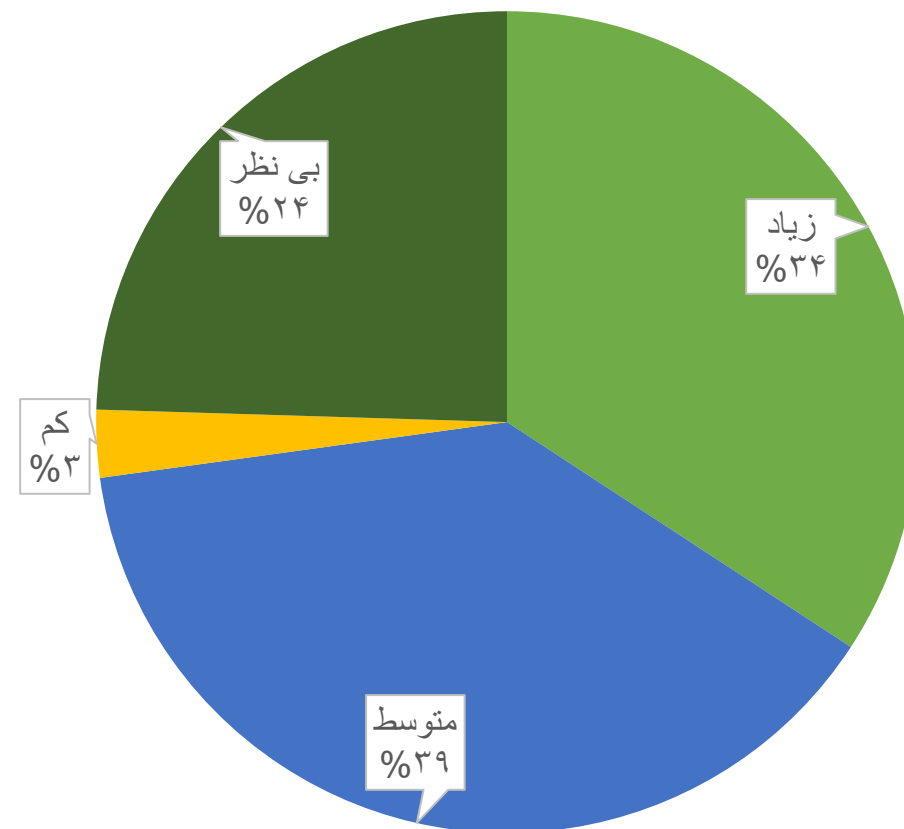
	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
بلی	717	73.2	76.4	76.4
خیر	221	22.6	23.6	100.0
کل اعمال نظر شده	938	95.8	100.0	
بی نظر	41	4.2		
کل	979	100.0		



❖ ۷۶/۴ درصد از افراد از این تجهیزات استفاده کرده اند و ۲۳/۶ درصد آنان تجربه استفاده از آن را نداشته اند.

سوال ۷- چه میزان از این تجربه (با توجه به کاهش مصرف و کاهش آب بها) رضایت دارید؟

درصد تجمعی	درصد معتبر	درصد فراوانی	فراوانی	
45.3	45.3	34.2	335	زیاد
96.5	51.2	38.6	378	متوسط
100.0	3.5	2.7	26	کم
	100.0	75.5	739	کل اعمال نظر شده
		24.5	240	بی نظر
		100.0	979	کل



❖ در نهایت ۵۱/۲ درصد به طور متوسط از تجربه استفاده از تجهیزات رضایت داشتند و ۴۵/۳ درصد رضایت زیادی از تجربه خود داشتند و تنها ۳/۵ درصد از تجربه خود ناراضی بودند.

گردآوری توسط دفتر ارتباط با مشتریان

