



تحلیل نتایج نظرسنجی از خدمات
وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
در درگاه
سازمان اداری استخدامی کشور

دفتر برنامه‌ریزی و بودجه

زمستان ۱۴۰۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

چکیده

در دنیای رقابتی امروز، شرط اساسی موفقیت برای دستگاه‌ها، وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها، کشف نیازها و خواسته‌های ارباب رجوع و مشتریان و برآورده ساختن آنها، قبل از رقیبان می‌باشد. از اینرو، سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا از طریق دستیابی به مزایای منحصر به فرد، نسبت به سایر رقیبان، به موقعیتی ممتاز دست یابند. فلسفه مدیریت نوین، رضایت مشتری را به عنوان یکی از شاخص‌های اساسی عملکرد و تعالی سازمانی در نظر می‌گیرد. علاوه بر این، رضایت مشتری می‌تواند با ایجاد انگیزه در کلیه کارکنان دستگاه، بهره‌وری را افزایش دهد. جهت بررسی نظر مراجعین به وزارتخانه و عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان، پرسشنامه‌ای با نمونه آماری ۶۲ نفر در درگاه سازمان اداری استخدامی کشور تکمیل گردید. آمار توصیفی مربوط به متغیرهای نظرسنجی به نمایش گذاشته شد و آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی سوالات به اجرا درآمد و پاسخ‌های یکسانی که در حالت‌های حضوری و الکترونیکی به پرسش‌ها داده شده حکایت از پایایی سوالات نظرسنجی دارد. بعد از گردآوری داده‌ها، با استفاده از نرم افزار SPSS به بررسی و تحلیل آنها پرداخته شد. از ۱۰۵ پیامک ارسال شده، به ۱۰۱ پیامک بعبارتی (۹۶٪) پاسخ دادند. ۸۳٪ پیامک‌ها مربوط به صدور یا تمدید مجوز دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بندب)، ۱۴٪ پیامک‌ها مربوط به تایید نمونه تجهیزات حوزه رادیویی، ارتباطی و یک پیامک در خصوص طراحی و پیاده‌سازی صنایع دستی می‌باشد. بطور کلی باتوجه به پاسخ‌های دریافتی، در مورد صدور یا تمدید مجوز دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری و تایید نمونه تجهیزات حوزه رادیویی در مقایسه با نظرسنجی قبلی و اصلاحات صورت گرفته در فرآیندها، رضایت نسبی وجود دارد.

وضعیت متغیرها در خصوص خدمت صدور یا تمدید مجوز دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

(بندب)

ردیف	نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	وضعیت متغیر
۱	اطلاع رسانی کافی	۳/۶	۱/۳۷	مناسب (۸۲٪ خوب تا عالی)
۲	امکان پیگیری وضعیت خدمت	۳/۵۸	۱/۳۵	مناسب (۷۰٪ خوب تا عالی)
۳	پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت	۳/۵۸	۱/۳۵	مناسب (۸۳/۴٪ خوب تا عالی)
۴	دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم "رسید خدمت"	۳/۳۹	۱/۴۱	مناسب (۷۹/۸٪ خوب تا عالی)
۵	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات	۳/۵۸	۱/۱۸	مناسب (۸۶/۹٪ خوب تا عالی)

مناسب (۸۸/۲٪ خوب تا عالی)	۱/۲۶	۳/۶۲	دقت کارکنان در انجام کار	۶
مناسب (۷۹/۷٪ خوب تا عالی)	۱/۴۷	۳/۵۴	رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	۷
مناسب (۹۱/۶٪ خوب تا عالی)	۱/۱۷	۳/۹۲	رعایت نظم و ترتیب	۸
مناسب (۵۸/۷٪ خوب تا عالی)	۱/۳۳	۳/۵۸	سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	۹
مناسب (۷۸/۵٪ خوب تا عالی)	۱/۳۶	۳/۳۹	عدم دخالت قضاوت‌های شخصی در ارائه خدمت	۱۰
مناسب (۸۸/۲٪ خوب تا عالی)	۱/۲۶	۳/۷۰	عدم نیاز به مراجعات مکرر به سازمان برای دریافت خدمت	۱۱
مناسب (۷۹/۷٪ خوب تا عالی)	۱/۳۲	۳/۴۵	فضای مناسب ارائه خدمت و امکانات	۱۲

وضعیت متغیرها در خصوص تایید نمونه تجهیزات حوزه رادیویی، ارتباطی

ردیف	نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	وضعیت متغیر
۱	اطلاع رسانی کافی	۳/۸۱	۱/۰۵	مناسب (۹۰/۹٪ خوب تا عالی)
۲	امکان پیگیری وضعیت خدمت	۳/۶۳	۱/۲۲	مناسب (۷۲/۷٪ خوب تا عالی)
۳	پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت	۴/۱۹	۰/۵۱	مناسب (۹۵/۴٪ خوب تا عالی)
۴	دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم "رسید خدمت"	۴/۴۱	۰/۹۱	مناسب (۹۵/۴٪ خوب تا عالی)
۵	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات	۳/۶۲	۰/۹۷	مناسب (۹۰/۹٪ خوب تا عالی)
۶	دقت کارکنان در انجام کار	۴/۰۴	۰/۸۰	مناسب (۹۰/۹٪ خوب تا عالی)

مناسب (۹۰/۹) /خوب تا عالی)	۰/۸۰	۴	رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	۷
مناسب (۹۰/۹) /خوب تا عالی)	۰/۹۳	۴/۴۳	رعایت نظم و ترتیب	۸
مناسب (۷۲/۷) /خوب تا عالی)	۱/۲	۳/۶۲	سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	۹
مناسب (۷۲/۷) /خوب تا عالی)	۱/۱۲	۳/۶۱	عدم دخالت قضاوت‌های شخصی در ارائه خدمت	۱۰
مناسب (۹۰/۹) /خوب تا عالی)	۰/۹۷	۳/۶	عدم نیاز به مراجعات مکرر به سازمان برای دریافت خدمت	۱۱
مناسب (۹۰/۸) /خوب تا عالی)	۰/۸۰	۳/۹۵	فضای مناسب ارائه خدمت و امکانات	۱۲