

فصل اول

مقدمه و بیان مسأله

مقدمه

نظرسنجی نوعی تحقیق پیمایشی است که در آن دیدگاه افراد در مورد موضوعی مشخص سنجیده می شود. برای این کار تعدادی پرسش خاص و مرتبط با آن موضوع طراحی می شود و پس از آن دیدگاه افراد مورد نظر مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد.

در نظرسنجی زیر که متعلق به مجتمع پارس جنوبی و بخش خدمات ICT می باشد در آن تعداد ۳۱ سؤال مطرح شده و نظر هر شرکت کننده در آن را بصورت پرسشی مبنی بر ده گزینه که هر گزینه یک نمره از ۱ تا ۱۰ را به خود اختصاص داده است.

روش کار

در این آنالیز برای هر سؤال یک متغیر تعریف شده است و نهایتاً جمع سؤالات به عنوان نمره ی نهایی در یک ستون آرایه می شود. ستون هایی دیگر در آنالیز این نظرسنجی آرایه شده است که عبارت است از سن، میزان تحصیلات و واحد مشغول به خدمت اعضا شرکت کننده در نظر سنجی.

در این آنالیز برای سن دسته بندی در نظر گرفته شده است. در متغیر میزان تحصیلات نیز به هر مقطع ۱ عدد از ۱ تا ۵ و از دیپلم تا دکتری به ترتیب وارد شده اند. متغیر واحد مشغول به خدمت که در نظرسنجی الزامی بودن آن ذکر شده است با توجه به اینکه یک متغیر اسمی می باشد برای هر واحد که کارکنان مشغول به کار هستند یک عدد انتخاب شده است مثلاً مالی، بازرگانی، تعمیرات و... به صورت عدد تعریف شده اند. در یک نمای کلی هر سطر یک شرکت کننده و هر ستون یک متغیر تعریف شده می باشد.

در مورد واحد مشغول به خدمت نیز واحد های اجرایی به چند دسته تقسیم بندی شده و هر واحد در تقسیم بندی مربوطه جای داده شده است. که واحد ها به شرح زیر در دسته هایی که آرایه می شوند کدگذاری شده اند.

۱. آموزش
۲. پژوهش و فن آوری
۳. روابط عمومی
۴. بازرگانی
۵. HSE
۶. خدمات رفاهی
۷. امور فنی
۸. حراست
۹. مالی
۱۰. مهندسی
۱۱. مدیریت عملیات
۱۲. حمل و نقل
۱۳. منابع انسانی

۱۴. تعمیرات مکانیک

۱۵. امورپیمانی

ابزار آنالیز داده ها

با توجه به اینکه نوع داده ها کمی هستند و هدف مورد نظر که ارزیابی میزان رضایت از خدمات ICT مجموعه پارس جنوبی می باشد از نرم افزار آماری SPSS برای ارزیابی های استنباطی و برای ترسیم جدول ها و نمودارها استفاده شده است.

روش های آماری مورد استفاده

برای تک تک سؤالات نظر سنجی ابتدا یک جدول فراوانی و سپس یک نمودارهیستوگرام ارایه خواهد شد. برای ارزیابی سن و تاثیر سن بر میزان رضایت از خدمات ICT از روش تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون بنفرونی استفاده خواهد شد. برای ارزیابی تاثیر تحصیلات بر میزان رضایت از خدمات ICT از روش تحلیل واریانس یک طرفه استفاده خواهد شد. و برای ارزیابی واحد مشغول به خدمت و میزان رضایت از خدمات ICT از روش تحلیل واریانس استفاده خواهد شد.

پایایی پرسشنامه

یکی از شرایط مهم برای اینکه آزمون، وسیله ای مطمئن برای پیش بینی و سنجش متغیر مورد نظر باشد این است که قابل اعتماد و دارای ثبات باشد ؛ یعنی با انجام آن آزمون ، همیشه نتایج یکسانی به دست آید . پس پایایی آزمون، مقیاسی است که بوسیله آن ، درجه اعتماد به نتایج حاصل از آن آزمون تعیین می گردد. در این نظرسنجی برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش مقیاس آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول آلفای کرونباخ

تعداد متغیرها	آلفا کرونباخ
۳۱	۰/۹۵۱

با توجه به جدول فوق میزان آلفای کرونباخ در داده ها بالا می باشد و پایایی فرم نظرسنجی نیز بالا می باشد. تعداد سؤالات ۳۲ و ضریب آلفا بالای ۰/۹۵ می باشد.

فصل دوم

آمار توصیفی

ارزیابی سؤالات نظرسنجی

سؤال اول: به میزان آشنایی خود از خدمات ICT از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

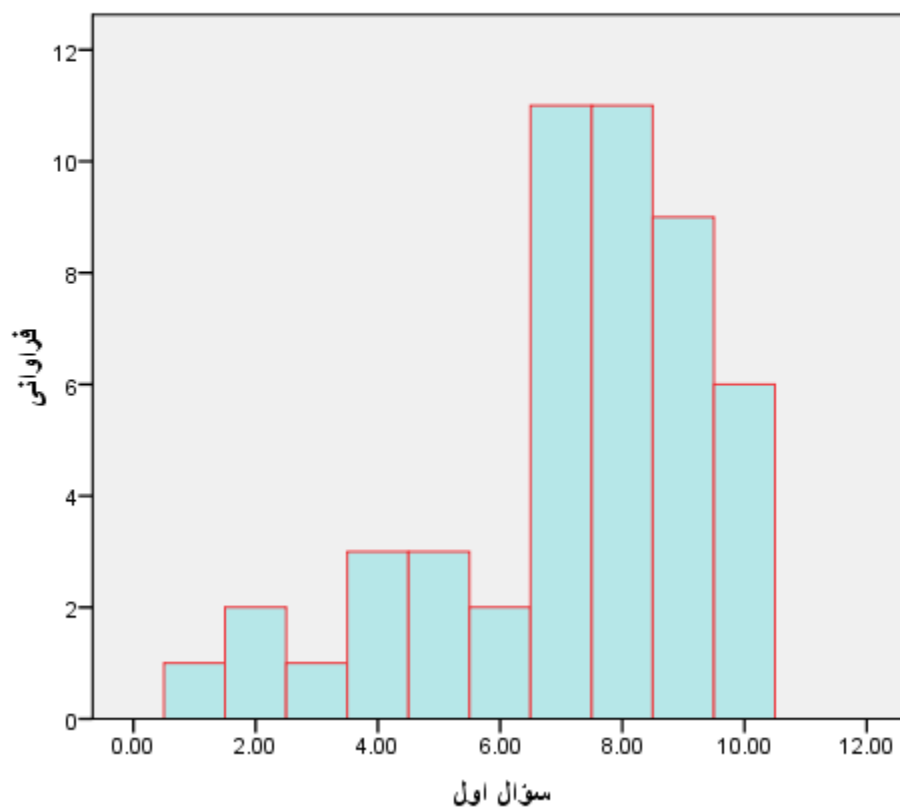
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال اول

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۲	۴/۱
۳	۱	۲
۴	۳	۶/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۲	۴/۱
۷	۱۱	۲۲/۴
۸	۱۱	۲۲/۴
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۶	۱۲/۲
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۲۸	میانگین
۸	میانه
۷	مد
۲/۲۳	انحراف معیار
۵	واریانس
-۱/۱۳	چولگی
۰/۸۴۹	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۲۸، مد ۷ و میانه ۸ می باشد. شاخص چولگی -۱/۱۳ و شاخص کشیدگی ۰/۸۴۹ که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می توان نتیجه گرفت که میزان آشنایی کاربران از خدمات ICT بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۷ و ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال دوم : به میزان کیفیت، بروز بودن پورتال‌های عمومی و تخصصی مجتمع گازی پارس جنوبی (IMS)، و فیش حقوقی، امور مسافرت و ... از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می‌دهید؟

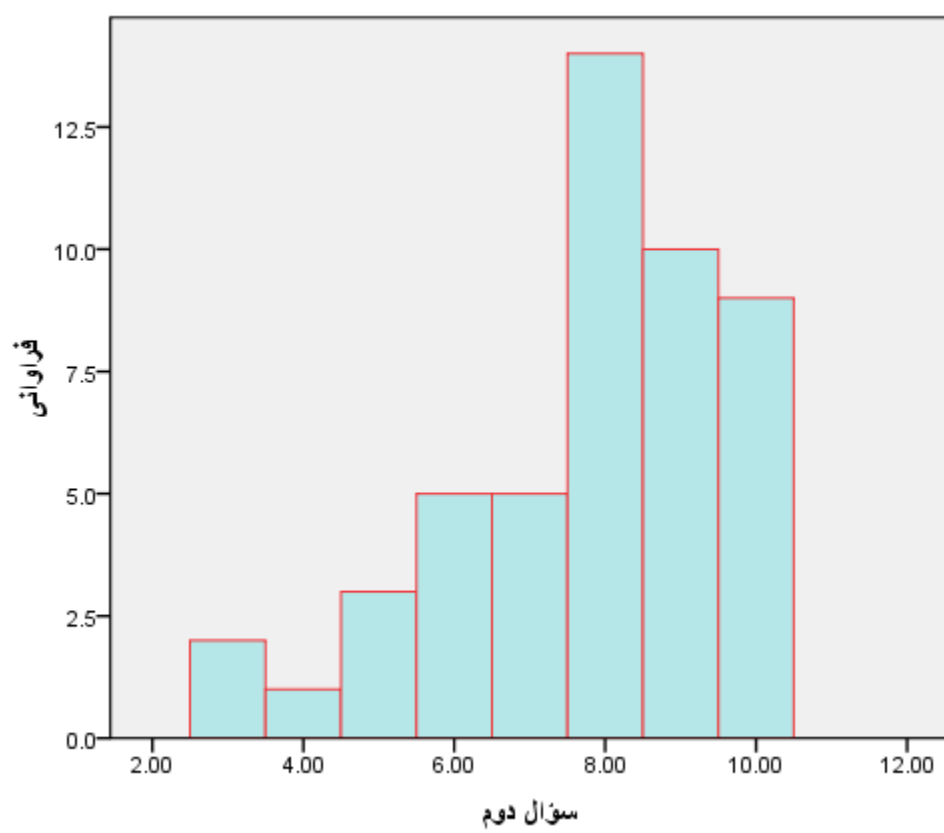
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال دوم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۱	۲
۵	۳	۶/۱
۶	۵	۱۰/۲
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۴	۲۸/۶
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۹	۱۸/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص‌های توصیفی

۷/۷۹	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۸۳	انحراف معیار
۳/۳۷	واریانس
-۰/۹۰۶	چولگی
۰/۴۰۴	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۷۹ و میانه و مد ۸ می‌باشد و شاخص چولگی نیز -۰/۹۰۶ - می‌باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از بروز بودن پورتال‌های عمومی و تخصصی مجتمع گازی پارس جنوبی بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال سوم : نرم افزار های نصب شده بر روی سیستم شما تا چه میزان نیاز شما را برطرف می کند ؟ از ۱ تا ۱۰ امتیاز دهید؟

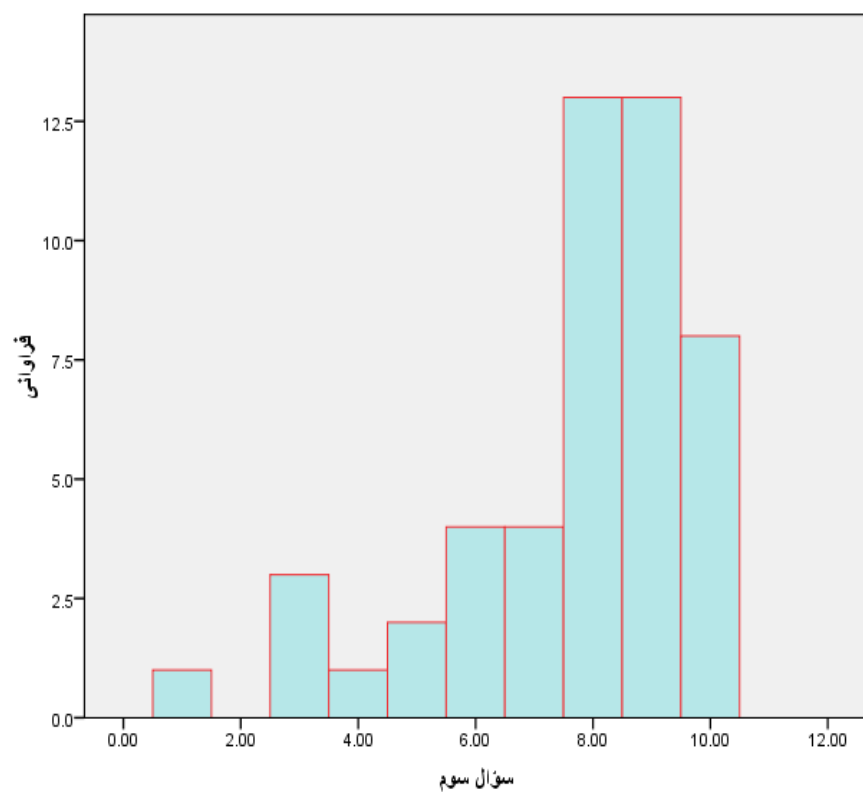
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال سوم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۳	۳	۶/۱
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۴	۸/۲
۷	۴	۸/۲
۸	۱۳	۲۶/۵
۹	۱۳	۲۶/۵
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۶۹	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۲/۱۳	انحراف معیار
۴/۵	واریانس
-۱/۳۲	چولگی
۱/۴۲	کشیدگی

در جدول فوق میانگین امتیاز ها ۷/۶۹ ، میانه و مد ۸ می باشد. ضریب چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می توان نتیجه گرفت که نرم افزار های نصب شده بر روی سیستم ها به میزان بالایی نیاز کاربران را برطرف می کند.



در نمودار فوق امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال چهارم : به میزان رضایت خود از کیفیت نرم افزارهای عمومی و تخصصی نصب شده برروی سیستم خود(فاقد باگ و به روز بودن)، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

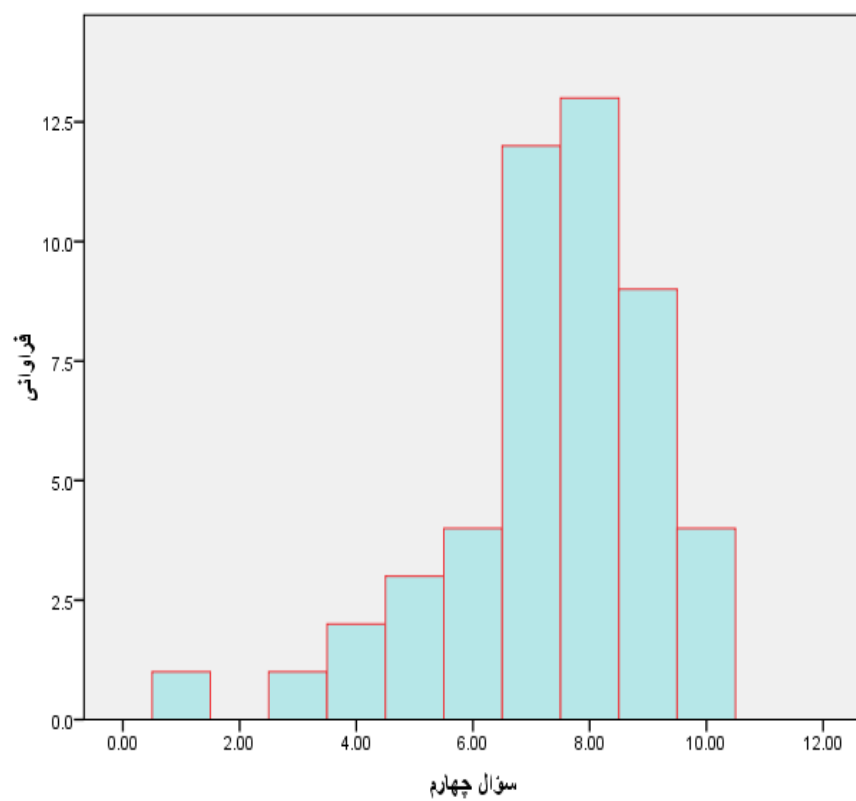
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال چهارم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۳	۱	۲
۴	۲	۴/۱
۵	۳	۶/۱
۶	۴	۸/۲
۷	۱۲	۲۴/۵
۸	۱۳	۲۶/۵
۹	۹	۱۸/۴
۱۰	۴	۸/۲
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۳۴	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۸۵	انحراف معیار
۳/۴۴	واریانس
-۱/۱۶	چولگی
۱/۹۹	کشدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین امتیاز ها ۷/۳۴ ، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می توان نتیجه گرفت که میزان کیفیت نرم افزارهای عمومی و تخصصی نصب شده برروی سیستم ها(فاقد باگ و به روز بودن)، بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۷ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال پنجم: به میزان کیفیت سخت افزاری و به روز بودن سیستم‌های کامپیوتری و تجهیزات جانبی خود، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می‌دهید؟

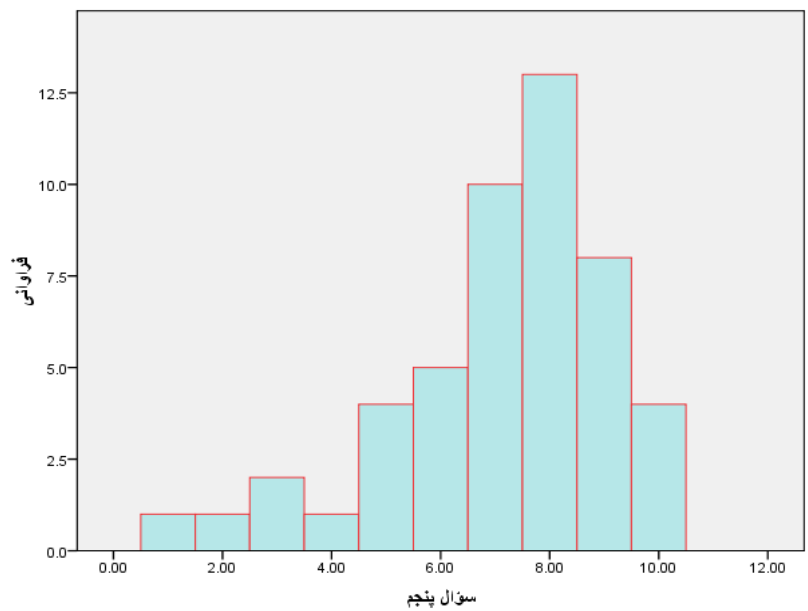
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال پنجم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۱	۲
۵	۴	۸/۲
۶	۵	۱۰/۲
۷	۱۰	۲۰/۴
۸	۱۳	۲۶/۵
۹	۸	۱۶/۳
۱۰	۴	۸/۲
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص‌های توصیفی

۷/۱۲	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۲/۰۵	انحراف معیار
۴/۲۳	واریانس
-۱/۰۵	چولگی
۱/۰۶	کشدگی

با توجه به جدول فوق میانگین امتیازها ۷/۱۲، میانه و مد نیز ۸ بوده است. چولگی نیز منفی می‌باشد که نشان‌دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت سخت‌افزاری و به‌روز بودن سیستم‌های کامپیوتری و تجهیزات جانبی بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۷ و ۸ بیشترین فراوانی را دارد.

سؤال ششم: به میزان حسن خلق و رفتار کارشناس ICT بخش پیشخوان از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

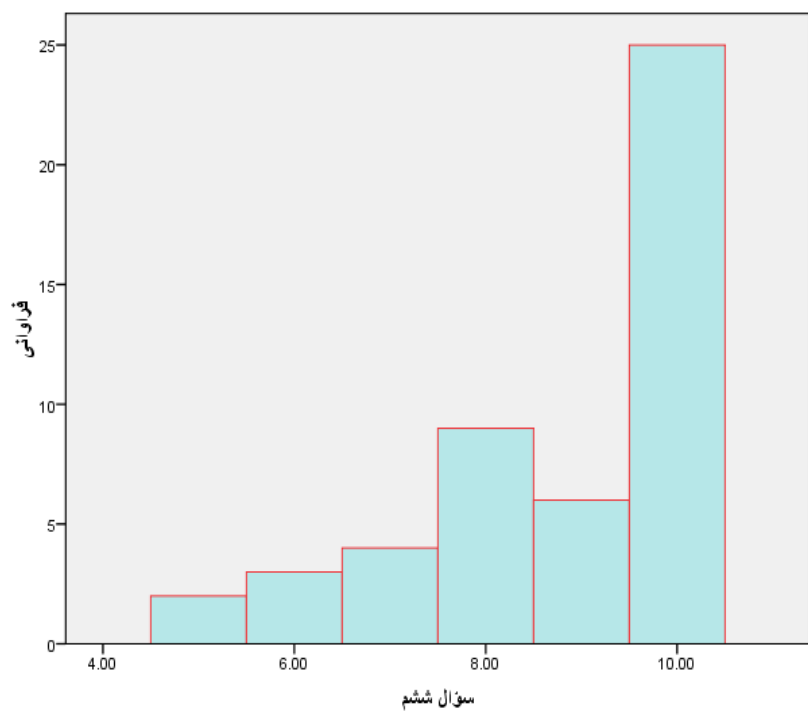
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال ششم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۵	۲	۴/۱
۶	۳	۶/۱
۷	۴	۸/۲
۸	۹	۱۸/۴
۹	۶	۱۲/۲
۱۰	۲۵	۵۱
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۸۱	میانگین
۱۰	میانه
۱۰	مد
۱/۴۹	انحراف معیار
۲/۲۳	واریانس
-۱/۰۷	چولگی
۰/۱۵۲	کشیدگی

با توجه به جدول فوق میانگین امتیاز ها ۸/۸۱ ، میانه و مد نیز ۱۰ بوده است. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می توان نتیجه گرفت که میزان حسن خلق و رفتار کارشناس ICT بخش پیشخوان بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال هفتم: به میزان توان علمی و مهارتی کارشناس ICT بخش پیشخوان از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

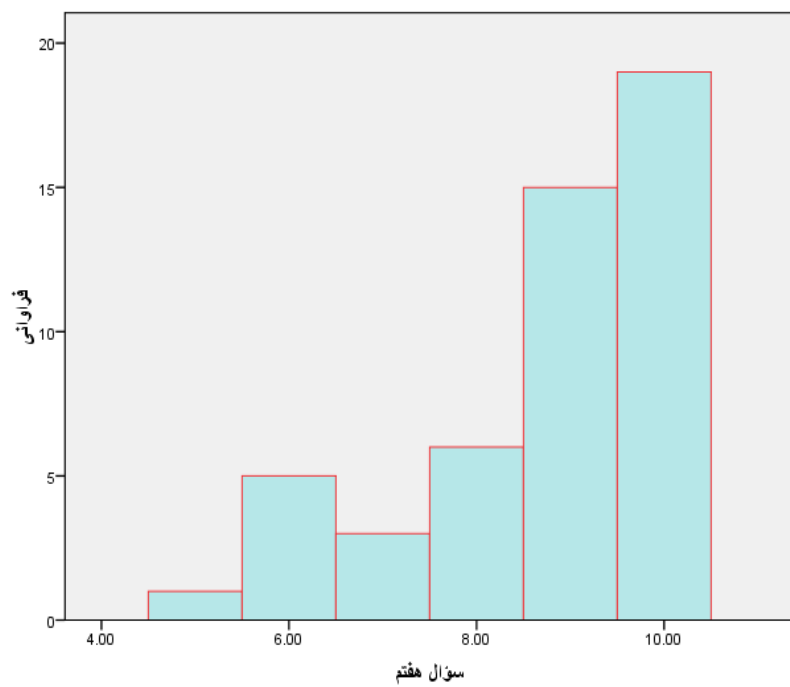
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال هفتم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۵	۱	۲
۶	۵	۱۰/۲
۷	۳	۶/۱
۸	۶	۱۲/۲
۹	۱۵	۳۰/۶
۱۰	۱۹	۳۸/۸
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۷۵	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۴	انحراف معیار
۱/۹۸	واریانس
-۱/۰۸	چولگی
۰/۱۹۲	کشیدگی

در جدول فوق میانگین امتیازها ۸/۷۵، مد ۱۰ و میانه نیز ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس می توان نتیجه گرفت که میزان توان علمی و مهارتی کارشناس ICT بخش پیشخوان بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال هشتم: به میزان سرعت عملکرد در رفع خرابی و مشکلات کارشناس ICT بخش پیشخوان از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

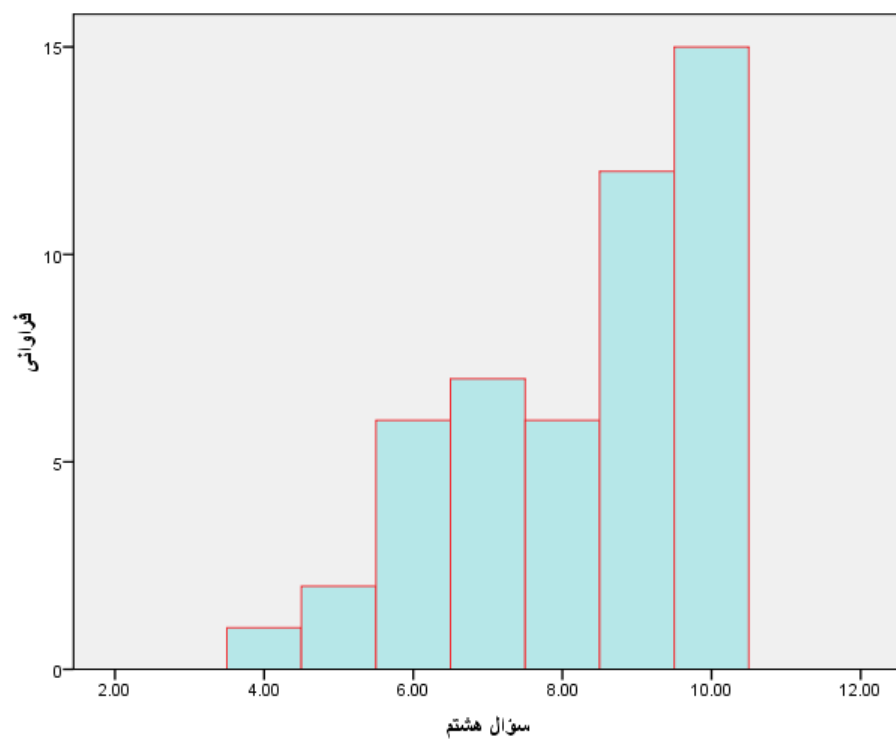
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال هشتم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۶	۱۲/۲
۷	۷	۱۴/۳
۸	۶	۱۲/۲
۹	۱۲	۲۴/۵
۱۰	۱۵	۳۰/۶
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۲۶	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۶۶	انحراف معیار
۲/۷۸	واریانس
-۰/۶۹۴	چولگی
-۰/۵۳۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۲۶، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان سرعت عملکرد در رفع خرابی و مشکلات کارشناس ICT بخش پیشخوان بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال نهم: به میزان وقت شناسی کارشناس ICT بخش پیشخوان از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

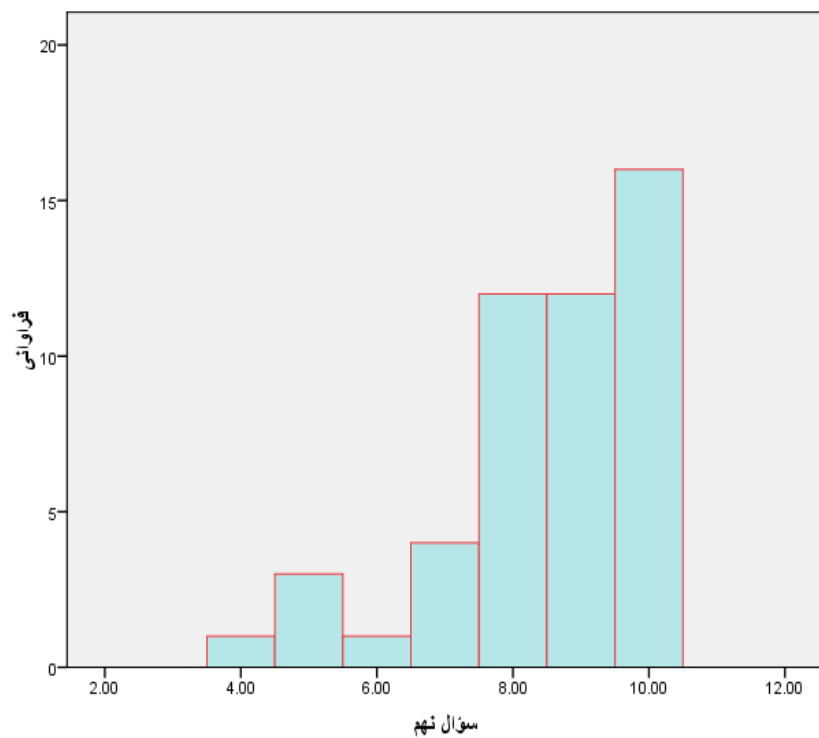
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال نهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۴	۱	۲
۵	۳	۶/۱
۶	۱	۲
۷	۴	۸/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۱۲	۲۴/۵
۱۰	۱۶	۳۲/۷
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۵۱	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۵۴	انحراف معیار
۲/۳۸	واریانس
-۱/۱۷	چولگی
۱/۰۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق میانگین ۸/۵۱، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان وقت شناسی کارشناس ICT بخش پیشخوان بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال دهم: به میزان انعطاف پذیری کارشناس ICT بخش پیشخوان از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

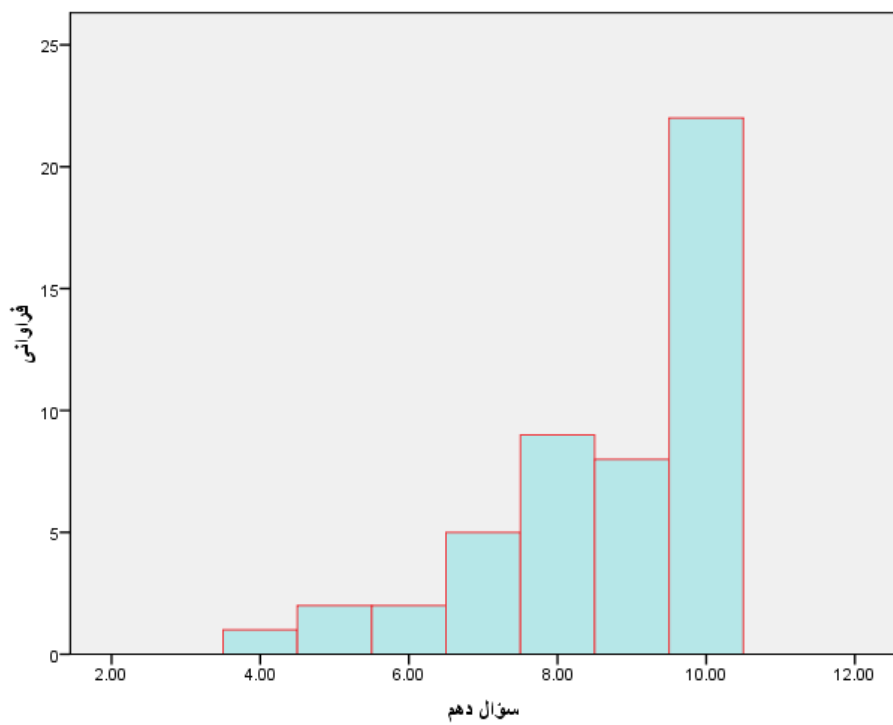
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال دهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۲	۴/۱
۷	۵	۱۰/۲
۸	۹	۱۸/۴
۹	۸	۱۶/۳
۱۰	۲۲	۴۴/۹
مجموع	۴۹	۱۰۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۶۷	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۵۸	انحراف معیار
۲/۵۱	واریانس
-۱/۱۶	چولگی
۰/۷۶۴	کشیدگی

با توجه به جدول فوق میانگین ۸/۶۷، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان انعطاف پذیری کارشناس ICT بخش پیشخوان بسیار بالابوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال یازدهم: به میزان رضایت خود از بخش مرکز پیام مجتمع به شماره تماس ۲۰۰۰ به لحاظ حسن خلق و رفتار از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

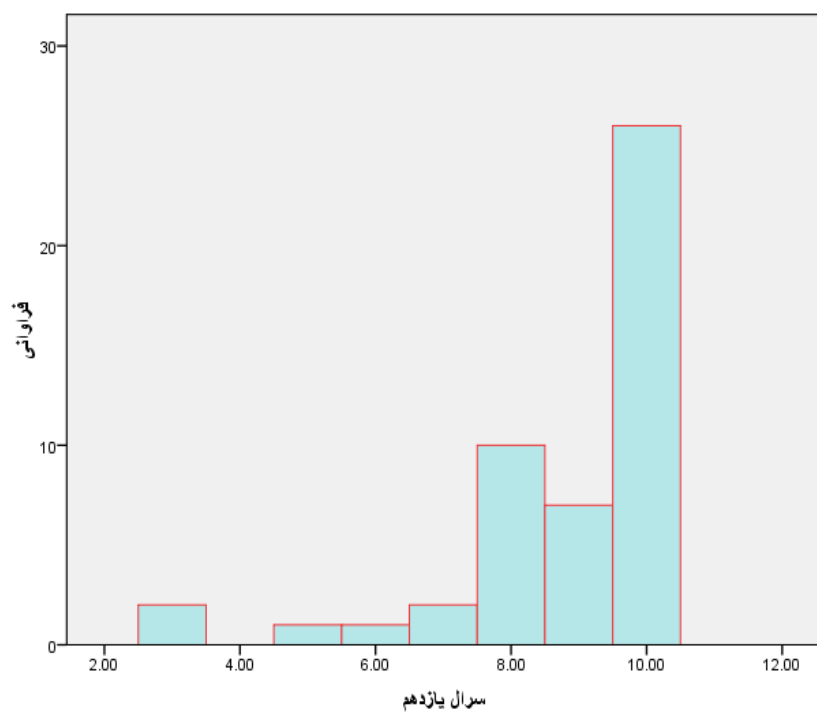
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال یازدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۵	۱	۲
۶	۱	۲
۷	۲	۴/۱
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۷	۱۴/۳
۱۰	۲۶	۵۳/۱
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۸۵	میانگین
۱۰	میانه
۱۰	مد
۱/۷	انحراف معیار
۲/۹۱	واریانس
-۲/۰۱	چولگی
۰/۴۳۳	کشدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۸۵، میانه و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت از بخش مرکز پیام مجتمع به شماره تماس ۲۰۰۰ به لحاظ حسن خلق و رفتار بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال دوازدهم : به میزان رضایت خود از بخش مرکز پیام مجتمع به شماره تماس ۲۰۰۰ به لحاظ سرعت عمل در رفع نیاز شما، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

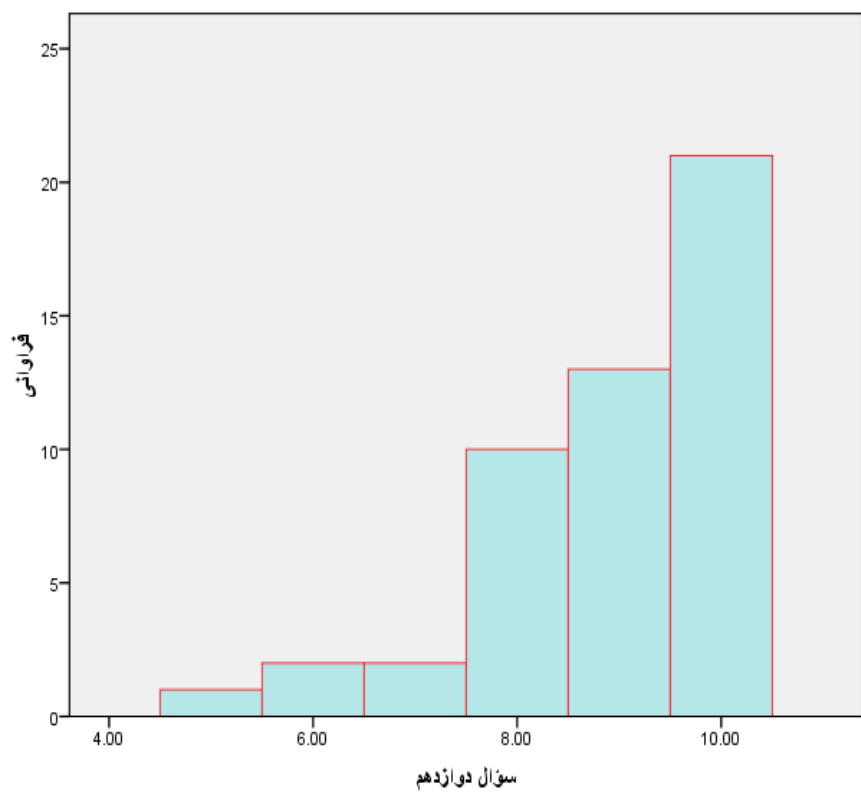
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال دوازدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۵	۱	۲
۶	۲	۴/۱
۷	۲	۴/۱
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۱۳	۲۶/۵
۱۰	۲۱	۴۲/۹
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۹۳	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۲۳	انحراف معیار
۱/۵۱	واریانس
-۱/۲۷	چولگی
۱/۴۴	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۹۳، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت خود از بخش مرکز پیام مجتمع به شماره تماس ۲۰۰۰ به لحاظ سرعت عمل در رفع نیاز کاربران بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال سیزدهم: به میزان رضایت خود از خدمت تلفن (پایداری خطوط و گوشی های تلفن) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

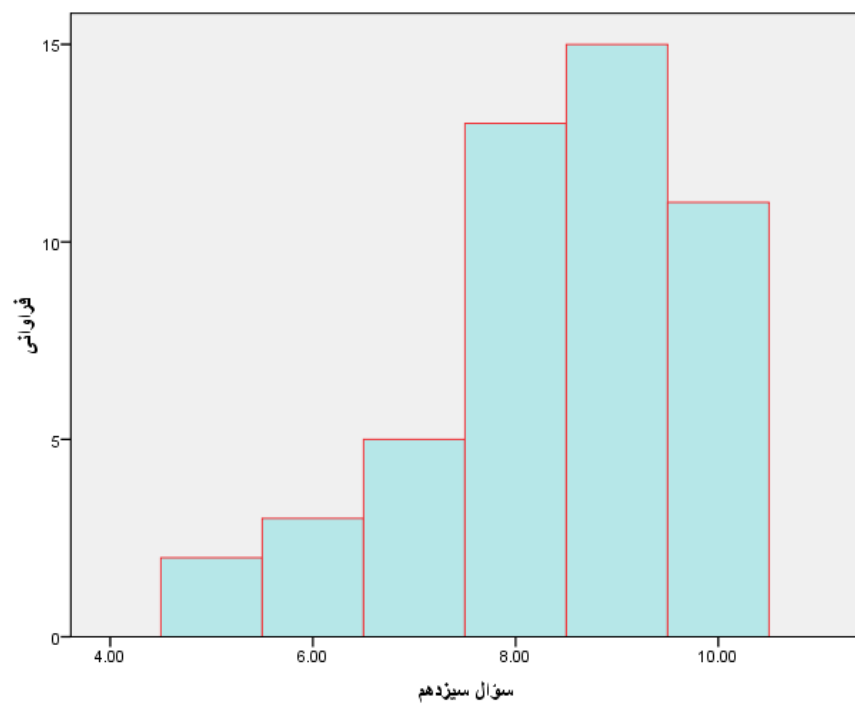
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال سیزدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۵	۲	۴/۱
۶	۳	۶/۱
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۳	۲۶/۵
۹	۱۵	۳۰/۶
۱۰	۱۱	۲۲/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۴	میانگین
۹	میانه
۹	مد
۱/۳۳	انحراف معیار
۱/۷۸	واریانس
-۰/۸۰۳	چولگی
۰/۲۲۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۴، میانه و مد ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از خدمت تلفن (پایداری خطوط و گوشی های تلفن) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال چهاردهم : به سطح رضایت خود از امکانات مخابراتی(امکانات گوش‌های تلفنی، سیستم اذان‌گو، پخش آهنگ رستوران و...) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می‌دهید؟

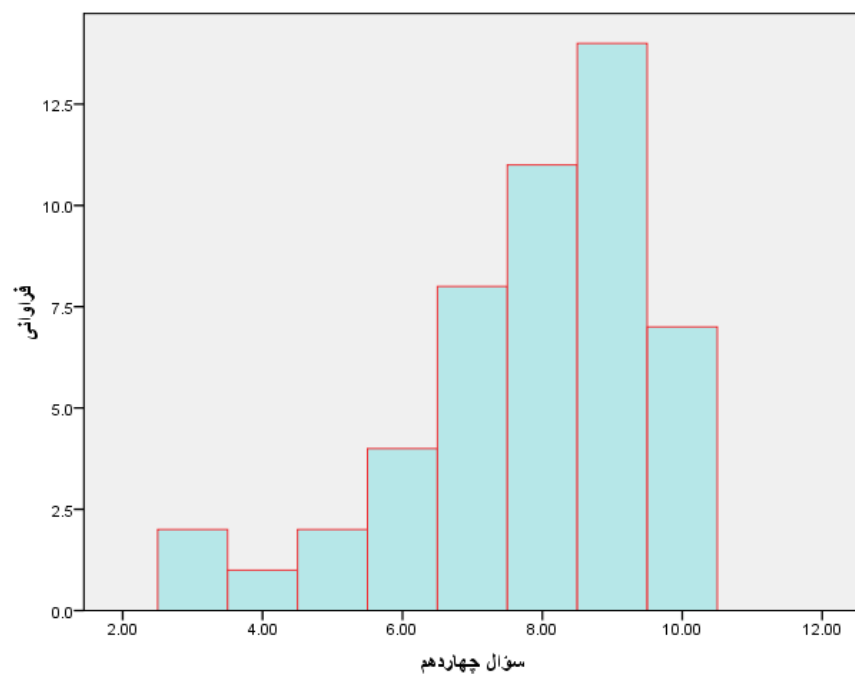
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال چهاردهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۴	۸/۲
۷	۸	۱۶/۳
۸	۱۱	۲۲/۴
۹	۱۴	۲۸/۶
۱۰	۷	۱۴/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص‌های توصیفی

۷/۸۳	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۱/۷۶	انحراف معیار
۳/۰۹	واریانس
-۱/۰۵	چولگی
۰/۹۰۹	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۸۳، میانه ۸ و مد ۹ می‌باشد. چولگی نیز منفی می‌باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که سطح رضایت کاربران از امکانات مخابراتی(امکانات گوش‌های تلفنی، سیستم اذان‌گو، پخش آهنگ رستوران و...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال پانزدهم: به سطح رضایت خود از پشتیبانی بخش مخابراتی (تعمیرات بیسیم، تلفنریا، فکس، سیستم‌های صوتی کمپ‌ها، تجهیزات اتاق‌های کنفرانس و...) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می‌دهید؟

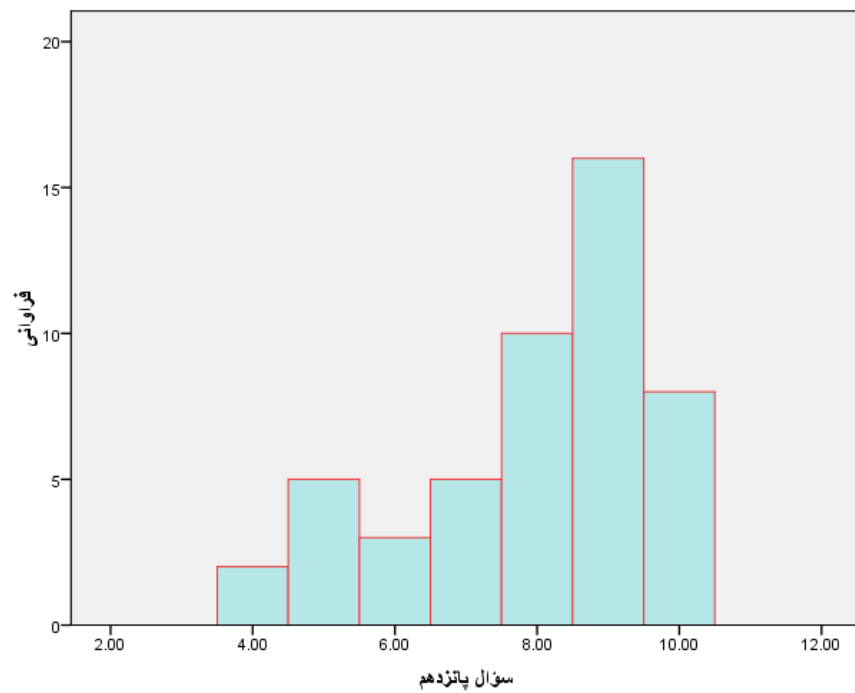
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال پانزدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۴	۲	۴/۱
۵	۵	۱۰/۲
۶	۳	۶/۱
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۱۶	۳۲/۷
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص‌های توصیفی

۷/۹۵	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۱/۷۱	انحراف معیار
۲/۹۵	واریانس
-۰/۸۳۱	چولگی
-۰/۲۷۸	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۹۵، میانه ۸ و مد ۹ می‌باشد. چولگی نیز منفی می‌باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از پشتیبانی بخش مخابراتی (تعمیرات بیسیم، تلفنریا، فکس، سیستم‌های صوتی کمپ‌ها، تجهیزات اتاق‌های کنفرانس و...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال شانزدهم : به میزان دسترسی و سرعت استفاده از منابع شبکه(اشتراک گذاری فایل‌ها، پرینت سرورها و ...) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

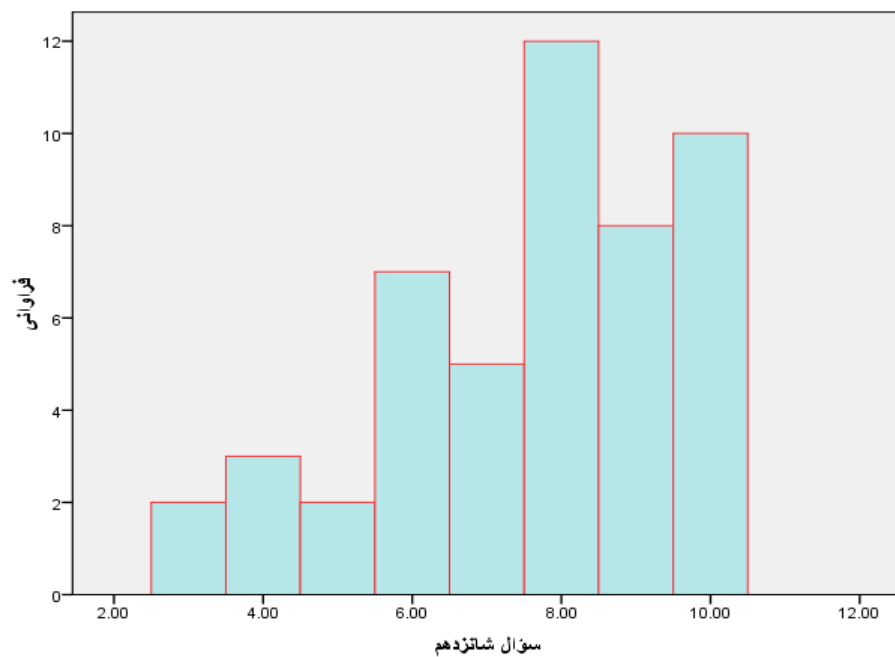
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال شانزدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۳	۶/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۷	۱۴/۳
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۸	۱۶/۳
۱۰	۱۰	۲۰/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۶۱	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۹۸	انحراف معیار
۳/۹۵	واریانس
-۰/۶۷۹	چولگی
-۰/۳۰۵	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۶۱، میانه ۸ و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان دسترسی و سرعت استفاده از منابع شبکه(اشتراک گذاری فایل‌ها، پرینت سرورها و ...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال هفدهم : به میزان عملکرد ابزارهای امنیتی ورود به سیستم (مانند نام کاربری ، کلمه عبور و ...) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

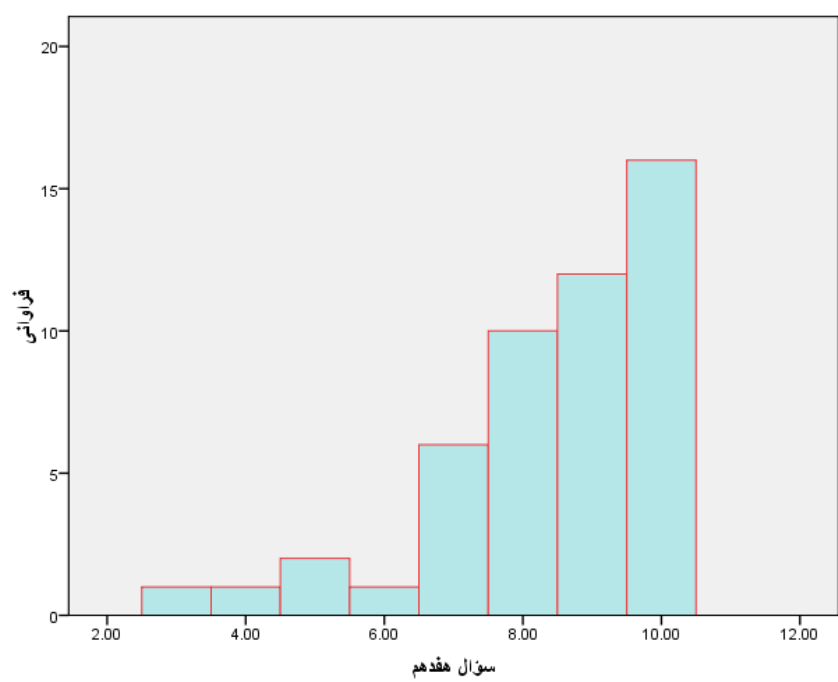
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال هفدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۱	۲
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۱	۲
۷	۶	۱۲/۲
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۱۲	۲۴/۵
۱۰	۱۶	۳۲/۷
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۴۲	میانگین
۹	میانه
۱۰	مد
۱/۶۸	انحراف معیار
۲/۸۳	واریانس
-۱/۳۴	چولگی
۱/۷۶	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۴۲، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان عملکرد ابزارهای امنیتی ورود به سیستم (مانند نام کاربری ، کلمه عبور و ...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال هجدهم : به میزان سیاست‌های امنیتی اعمال شده در سطح شبکه(مسدود بودن فلش درایوها، سی دی درایوها، آنتی ویروس‌ها و...) از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

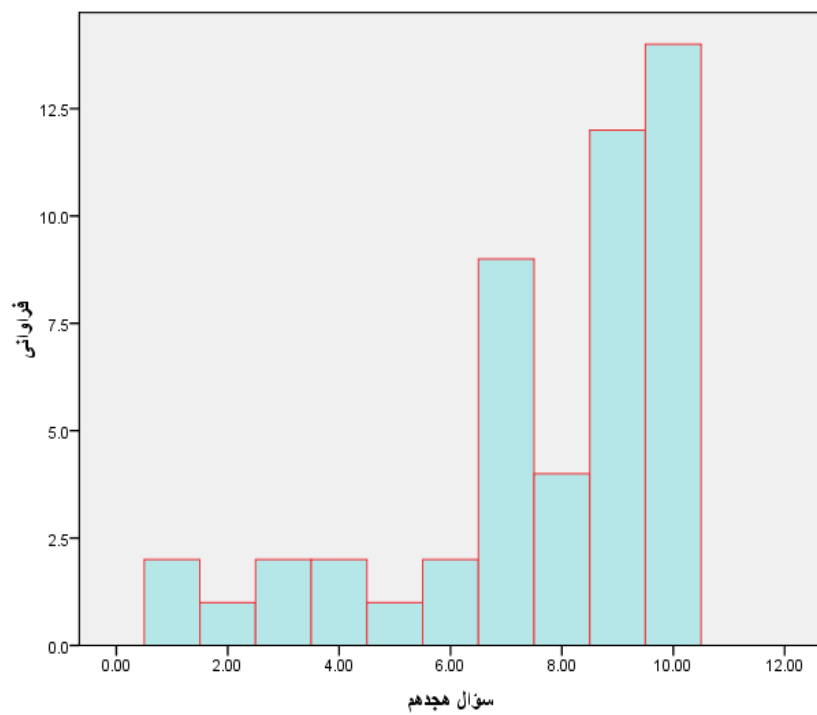
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال هجدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۲	۴/۱
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۲	۴/۱
۵	۱	۲
۶	۲	۴/۱
۷	۹	۱۸/۴
۸	۴	۸/۲
۹	۱۲	۲۴/۵
۱۰	۱۴	۲۸/۶
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

میانگین	۷/۷۱
میانه	۹
مد	۱۰
انحراف معیار	۲/۵۲
واریانس	۶/۳۷
چولگی	-۱/۲۷
کشیدگی	۰/۸۶۳

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۷۱، میانه ۹ و مد ۱۰ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان سیاست‌های امنیتی اعمال شده در سطح شبکه(مسدود بودن فلش درایوها، سی دی درایوها، آنتی ویروس‌ها و...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹،۷ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارد.

سؤال نوزدهم : به مقدار و سرعت دسترسی به اینترنت سازمانی در محل کار از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

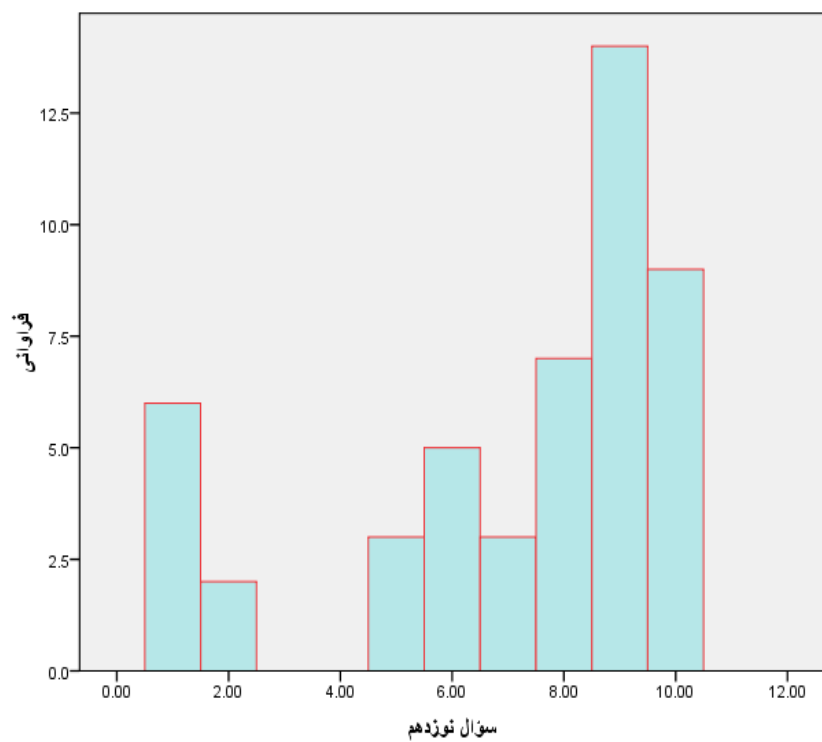
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال نوزدهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۶	۱۲/۲
۲	۲	۴/۱
۵	۳	۶/۱
۶	۵	۱۰/۲
۷	۳	۶/۱
۸	۷	۱۴/۳
۹	۱۴	۲۸/۶
۱۰	۹	۱۸/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۱	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۲/۹۸	انحراف معیار
۸/۸۸	واریانس
-۱/۱	چولگی
-۰/۰۳۹	کشدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۱، میانه ۸ و مد ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از مقدار و سرعت دسترسی به اینترنت سازمانی در محل کار بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیستم : به میزان رضایت خود از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ حسن خلق و رفتار از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

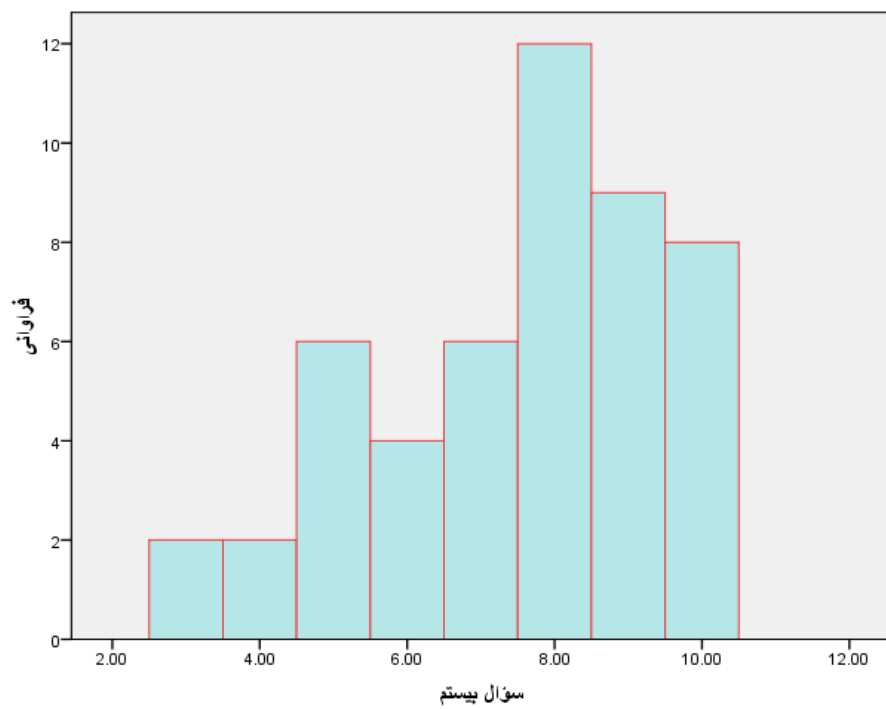
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیستم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۲	۴/۱
۵	۶	۱۲/۲
۶	۴	۸/۲
۷	۶	۱۲/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۹	۱۸/۴
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۴۸	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۹۶	انحراف معیار
۳/۸۸	واریانس
-۰/۶۰۷	چولگی
-۰/۴۹۲	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۴۸، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ حسن خلق و رفتار بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و یکم : به میزان رضایت خود از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ توان علمی و مهارتی از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

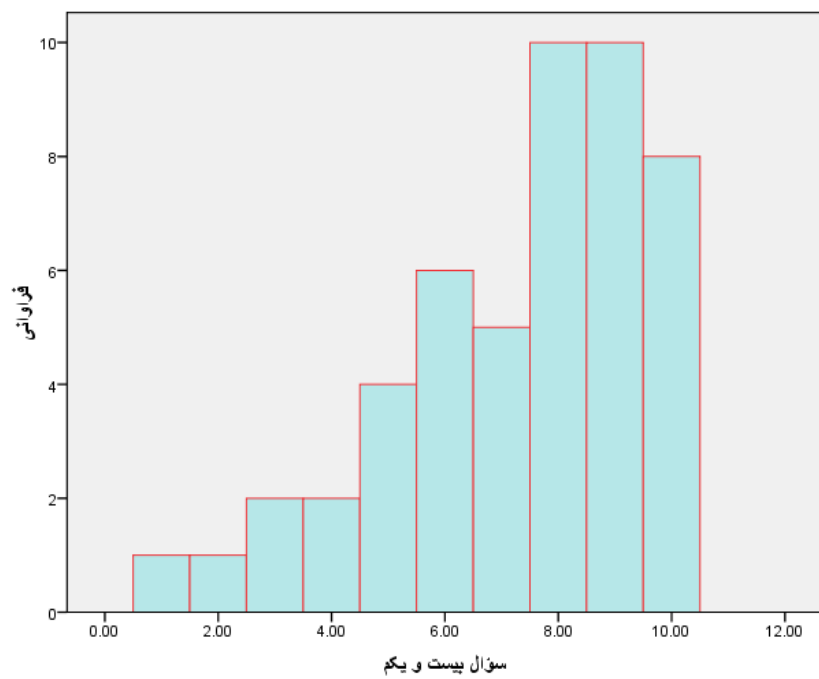
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و یکم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۲	۴/۱
۵	۴	۸/۲
۶	۶	۱۲/۲
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

میانگین	۷/۳
میانه	۸
مد	۸
انحراف معیار	۲/۲۸
واریانس	۵/۲۱
چولگی	-۰/۸۸۷
کشدگی	۰/۲۱۸

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۳، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ توان علمی و مهارتی بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و دوم : به میزان رضایت خود از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ سرعت عمل در رفع خرابی و مشکلات از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

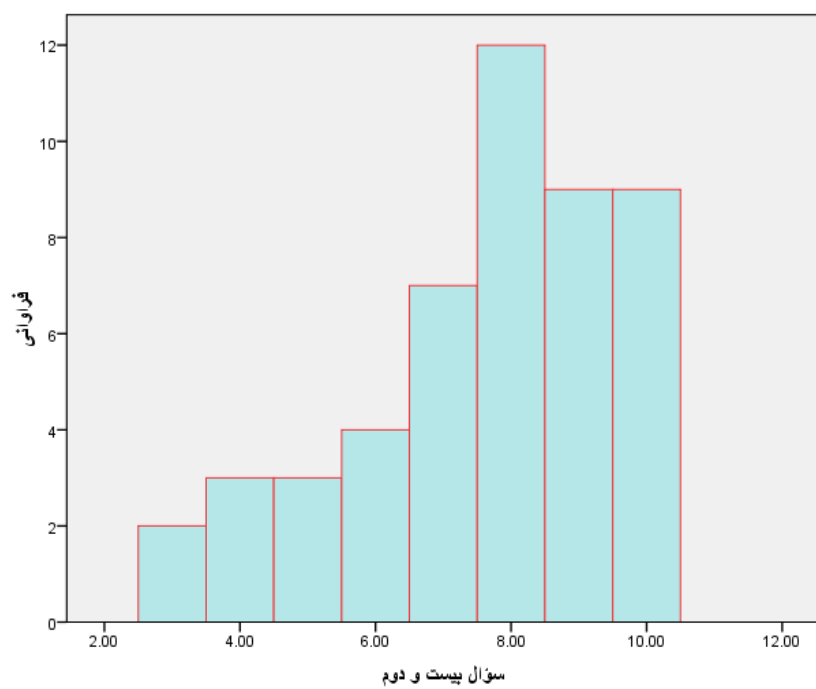
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و دوم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۳	۶/۱
۵	۳	۶/۱
۶	۴	۸/۲
۷	۷	۱۴/۳
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۹	۱۸/۴
۱۰	۹	۱۸/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۶۱	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۹۶	انحراف معیار
۳/۸۶	واریانس
-۰/۷۴۹	چولگی
-۰/۱۸۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۶۱، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ سرعت عمل در رفع خرابی و مشکلات بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و سوم : به میزان رضایت خود از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ وقت شناسی از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

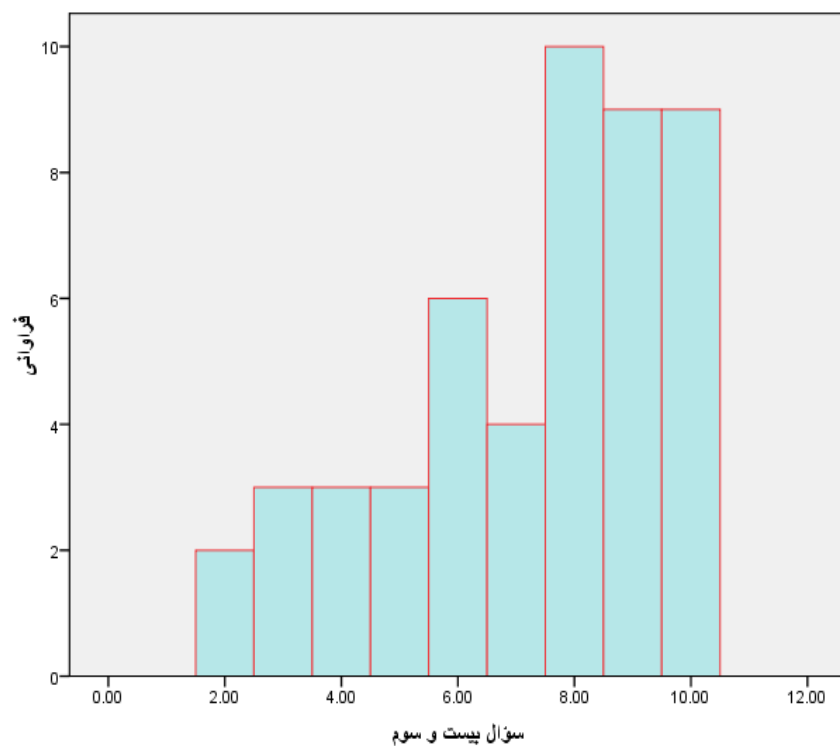
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و سوم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۲	۲	۴/۱
۳	۳	۶/۱
۴	۳	۶/۱
۵	۳	۶/۱
۶	۶	۱۲/۲
۷	۴	۸/۲
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۹	۱۸/۴
۱۰	۹	۱۸/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۲۴	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۲/۳۵	انحراف معیار
۵/۵۶	واریانس
-۰/۷۰۳	چولگی
-۰/۵۱۴	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۲۴ ، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ وقت شناسی بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و چهارم : به میزان رضایت خود از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ انعطاف پذیری از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

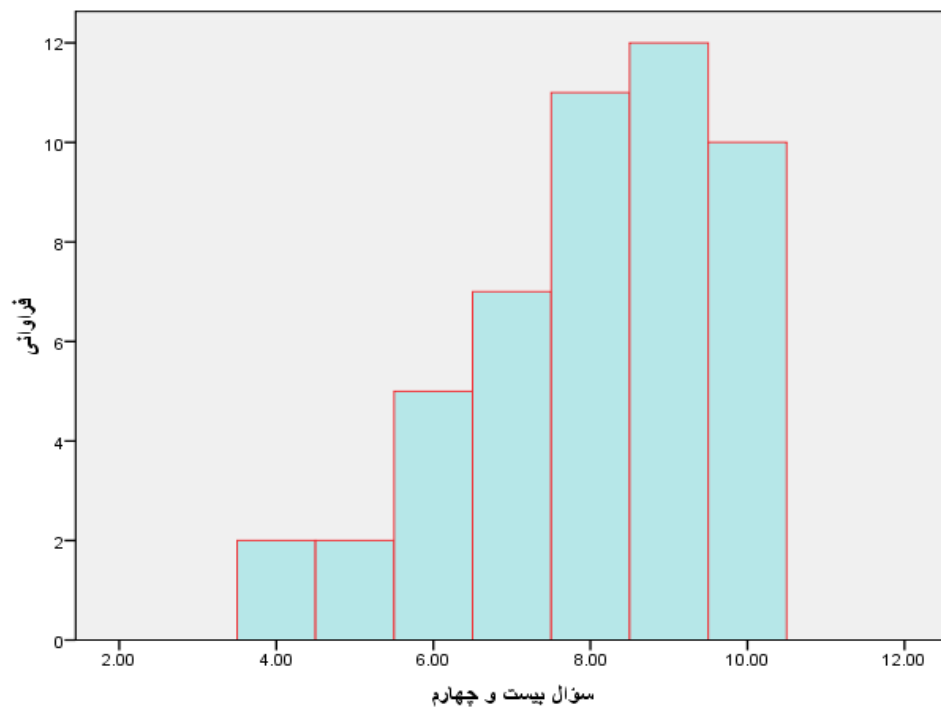
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و چهارم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۴	۲	۴/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۵	۱۰/۲
۷	۷	۱۴/۳
۸	۱۱	۲۲/۴
۹	۱۲	۲۴/۵
۱۰	۱۰	۲۰/۴
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۸/۰۲	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۱/۶۳	انحراف معیار
۲/۶۸	واریانس
-۰/۷۱۴	چولگی
-۰/۱۰۹	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۸/۰۲ ، میانه ۸ و مد ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه پاسخگویی و رسیدگی کارشناس ICT مستقر در کمپ مسکونی به لحاظ انعطاف پذیری بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸، ۹ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و پنجم : به میزان رضایت خود از سیستم‌های صوتی(در مساجد و محوطه‌ها و پخش اذان پخش آهنگ در برخی اماکن)، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

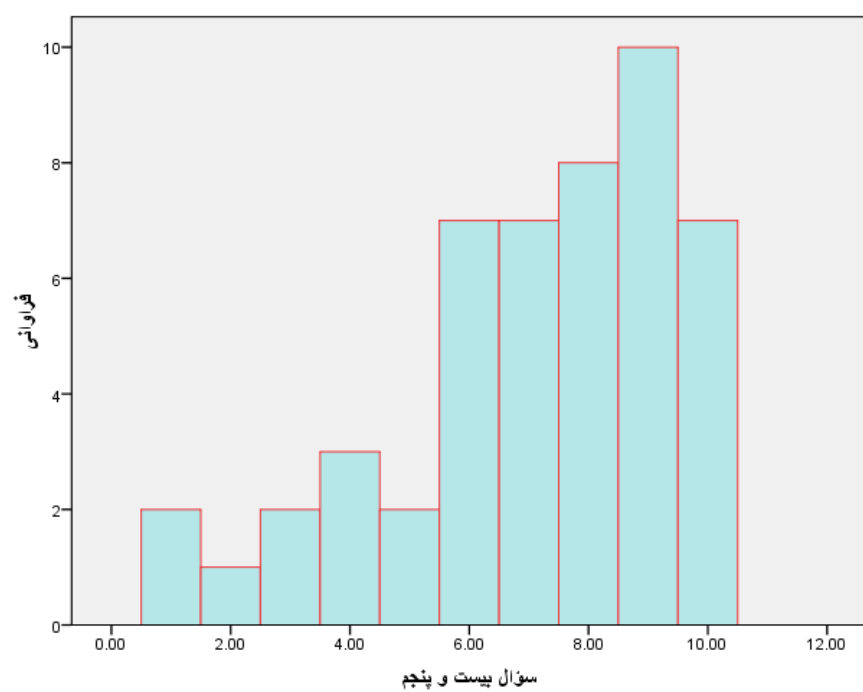
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و پنجم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۲	۴/۱
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۳	۶/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۷	۱۴/۳
۷	۷	۱۴/۳
۸	۸	۱۶/۳
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۷	۱۴/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۰۸	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۲/۴۲	انحراف معیار
۵/۸۶	واریانس
-۰/۸۸۸	چولگی
۰/۱۷۹	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۰۸، میانه ۸ و مد ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از سیستم‌های صوتی(در مساجد و محوطه‌ها و پخش اذان پخش آهنگ در برخی اماکن)، بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و ششم : به میزان رضایت خود از خدمت، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

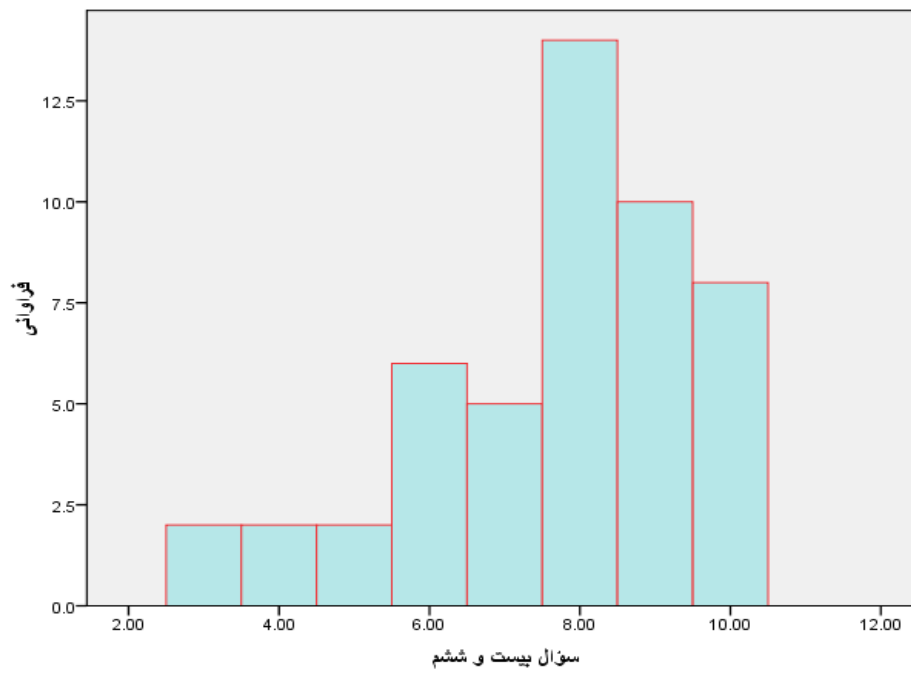
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و ششم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۲	۴/۱
۴	۲	۴/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۶	۱۲/۲
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۴	۲۸/۶
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۶۹	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۸۶	انحراف معیار
۳/۴۶	واریانس
-۰/۸۶۴	چولگی
۰/۲۴۹	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۶۹ ، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از از خدمت بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و هفتم : به میزان رضایت خود از پروژه‌های اجرا شده توسط واحد ICT در کمپ‌های مسکونی(سینماها، سیستم‌های تلویزیونی، اینترنت و ...) نسبت به سه سال گذشته، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

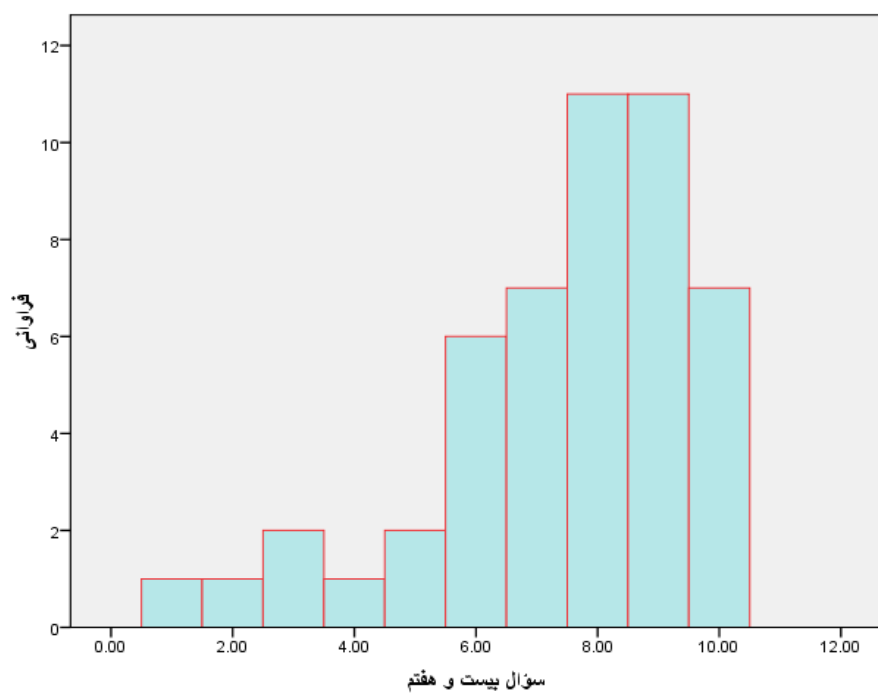
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و هفتم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۱	۲
۵	۲	۴/۱
۶	۶	۱۲/۲
۷	۷	۱۴/۳
۸	۱۱	۲۲/۴
۹	۱۱	۲۲/۴
۱۰	۷	۱۴/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۴۴	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۲/۱۶	انحراف معیار
۴/۶۶	واریانس
-۱/۱۵	چولگی
۱/۱۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۴۴، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از پروژه‌های اجرا شده توسط واحد ICT در کمپ‌های مسکونی(سینماها، سیستم‌های تلویزیونی، اینترنت و ...) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و هشتم : به مقدار و سرعت دسترسی به اینترنت در کمپ مسکونی خود، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

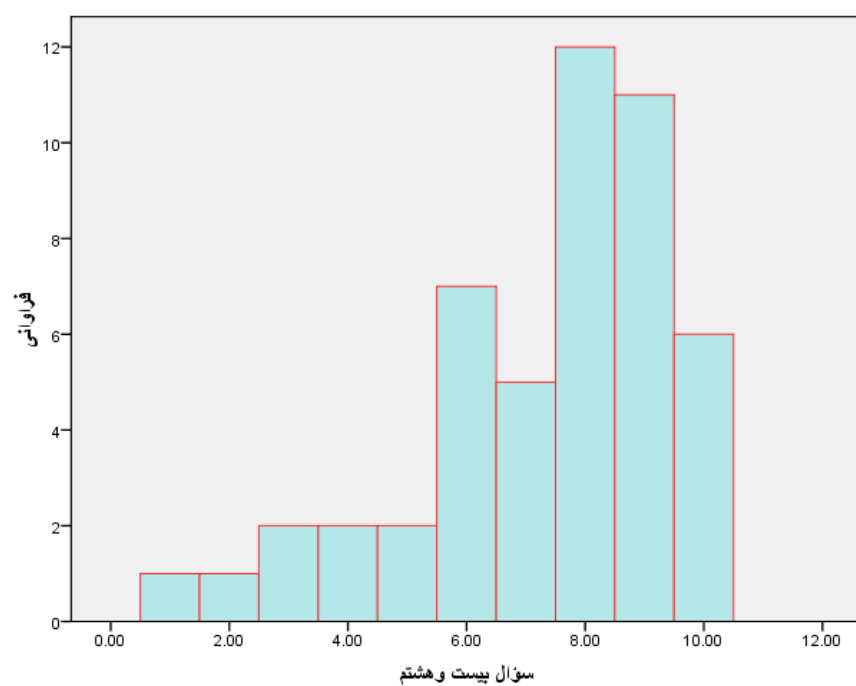
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و هشتم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۱	۲
۳	۲	۴/۱
۴	۲	۴/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۷	۱۴/۳
۷	۵	۱۰/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۱۱	۲۲/۴
۱۰	۶	۱۲/۲
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۳۲	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۲/۱۹	انحراف معیار
۴/۸	واریانس
-۱/۰۵	چولگی
۰/۷۱۳	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۳۲ ، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از مقدار و سرعت دسترسی به اینترنت در کمپ مسکونی خود بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال بیست و نهم : به میزان رضایت خود از سیستم‌های صوتی(در مساجد و محوطه‌ها و پخش اذان و پخش آهنگ در برخی اماکن) ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

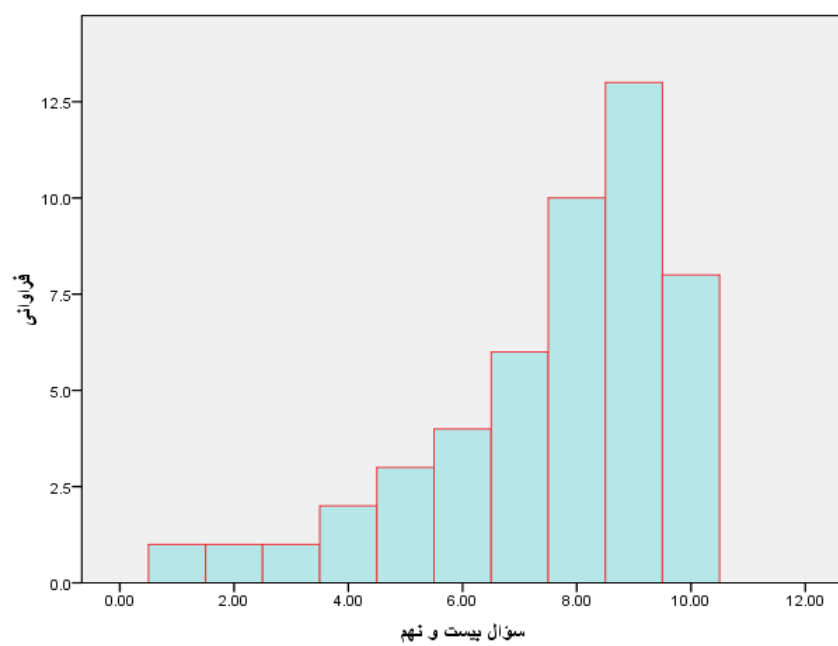
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال بیست و نهم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۲	۱	۲
۳	۱	۲
۴	۲	۴/۱
۵	۳	۶/۱
۶	۴	۸/۲
۷	۶	۱۲/۲
۸	۱۰	۲۰/۴
۹	۱۳	۲۶/۵
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع		۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۵۹	میانگین
۸	میانه
۹	مد
۲/۱۷	انحراف معیار
۴/۷۴	واریانس
-۱/۲	چولگی
۱/۱۲	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۵۹، میانه ۸ و مد ۹ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از سیستم‌های صوتی(در مساجد و محوطه‌ها و پخش اذان و پخش آهنگ در برخی اماکن) بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال سیام : به میزان رضایت خود از نحوه(پذیرش، رسیدگی و پاسخگویی) به شکایات شما از سوی واحد ICT، از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

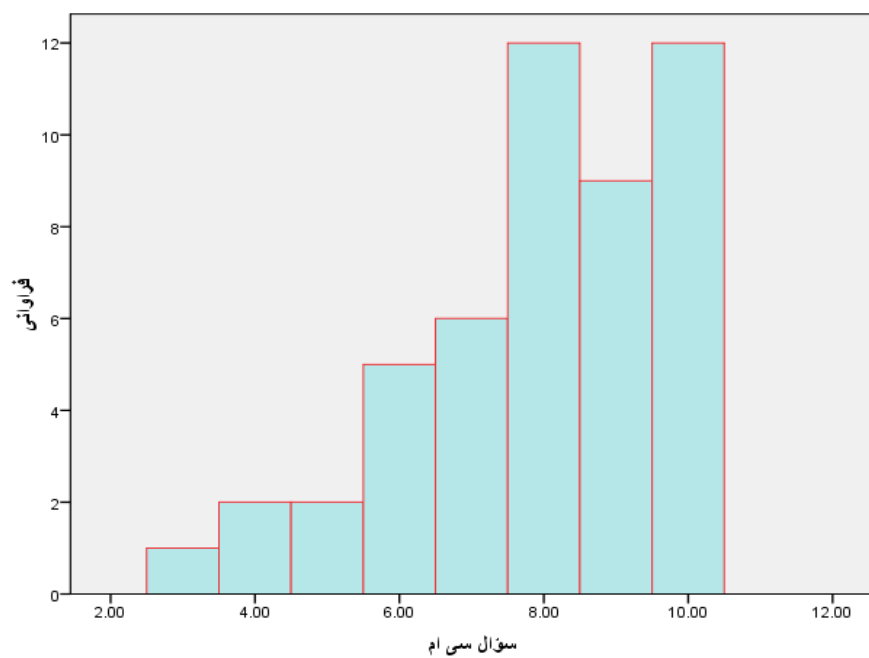
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال سیام

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۳	۱	۲
۴	۲	۴/۱
۵	۲	۴/۱
۶	۵	۱۰/۲
۷	۶	۱۲/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۹	۱۸/۴
۱۰	۱۲	۲۴/۵
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۹۵	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۸۱	انحراف معیار
۳/۲۹	واریانس
-۰/۸۳۲	چولگی
۰/۱۷۷	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۹۵ ، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از نحوه(پذیرش، رسیدگی و پاسخگویی) به شکایات شما از سوی واحد ICT بسیار بالا بوده است.



با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۱۰ بیشترین فراوانی را دارند.

سؤال سی و یکم: به میزان رضایت خود نسبت به عملکرد کلی واحد ICT از ۱ تا ۱۰ چه امتیازی می دهید؟

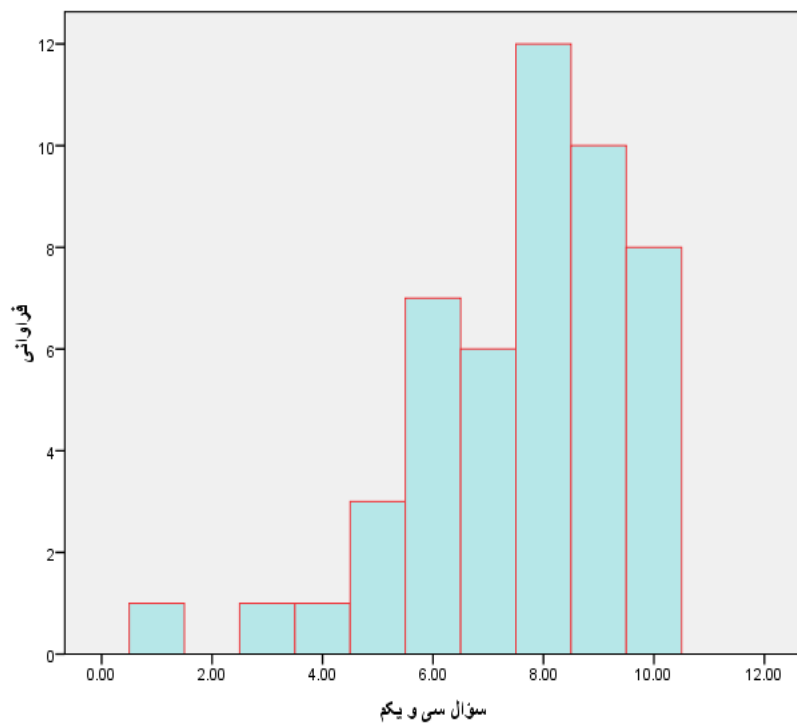
جدول توزیع و درصد فراوانی سوال سی و یکم

امتیاز	فراوانی	درصد فراوانی
۱	۱	۲
۳	۱	۲
۴	۱	۲
۵	۳	۶/۱
۶	۷	۱۴/۳
۷	۶	۱۲/۲
۸	۱۲	۲۴/۵
۹	۱۰	۲۰/۴
۱۰	۸	۱۶/۳
مجموع	۴۹	۱۰۰

جدول شاخص های توصیفی

۷/۶۱	میانگین
۸	میانه
۸	مد
۱/۹۶	انحراف معیار
۳/۸۶	واریانس
-۱/۰۹	چولگی
۱/۵۶	کشیدگی

با توجه به جدول فوق، میانگین ۷/۶۱، میانه و مد ۸ می باشد. چولگی نیز منفی می باشد که نشان دهنده عدم تقارن توزیع احتمالی است پس میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران نسبت به عملکرد کلی واحد ICT بسیار بالا بوده است.

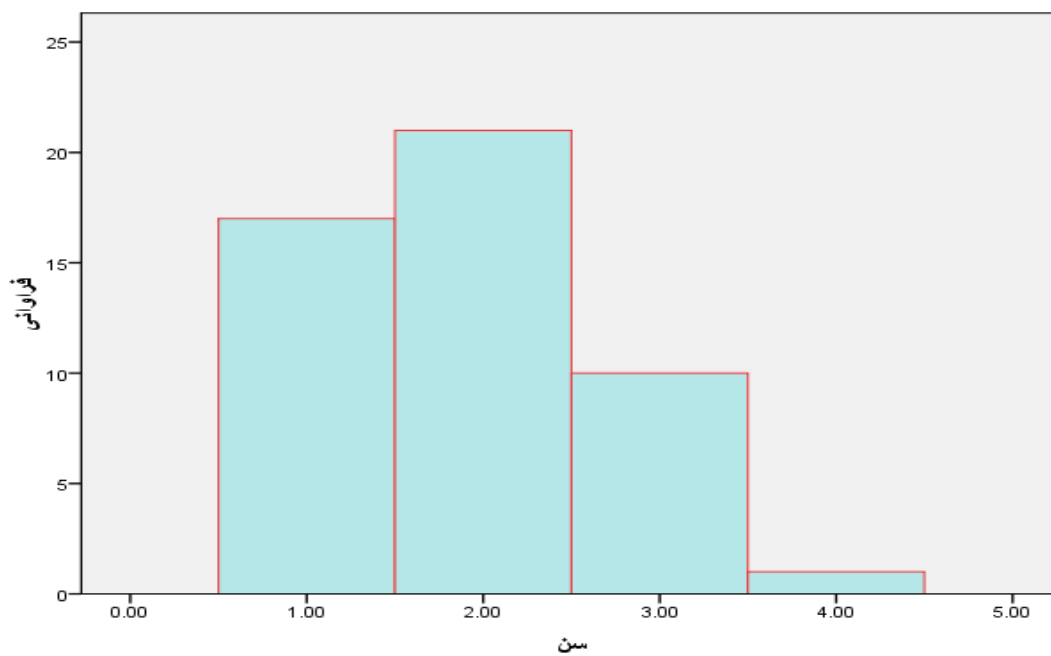


با توجه به نمودار فوق، امتیاز ۸ و ۹ بیشترین فراوانی را دارند.

متغیر سن

توزیع و درصد فراوانی متغیر سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۷ تا ۳۶ سال	۱۷	۳۴/۷
۳۶ تا ۴۴ سال	۲۱	۴۲/۹
۴۴ تا ۵۲ سال	۱۰	۲۰/۴
۵۲ تا ۶۰ سال	۱	۲
مجموع	۴۹	۱۰۰

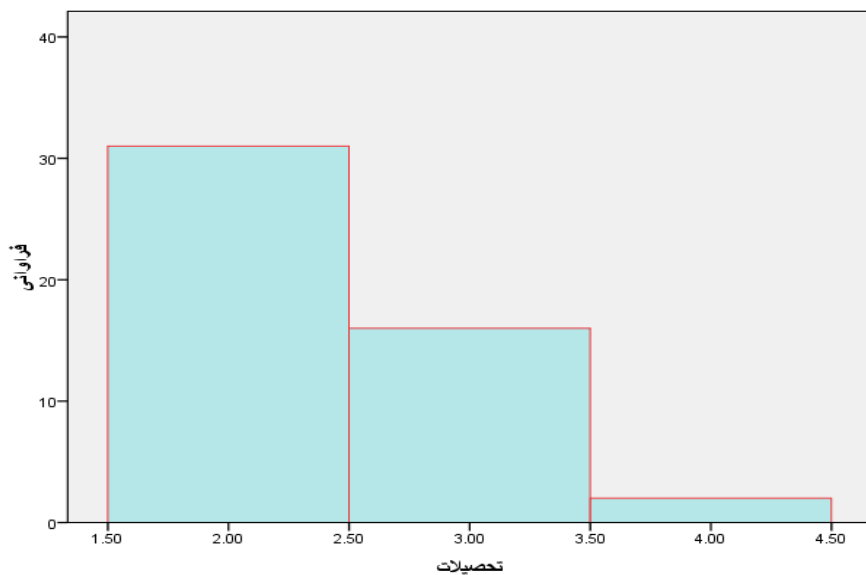


با توجه به جدول و نمودار فوق، رده سنی بین ۳۶ تا ۴۴ سال بیشترین فراوانی را دارند.

متغیر میزان تحصیلات

توزیع و درصد فراوانی متغیر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
کارشناسی	۳۱	۶۳/۳
کارشناسی ارشد	۱۶	۳۲/۶
دکتری	۲	۴/۱
مجموع	۴۹	۱۰۰

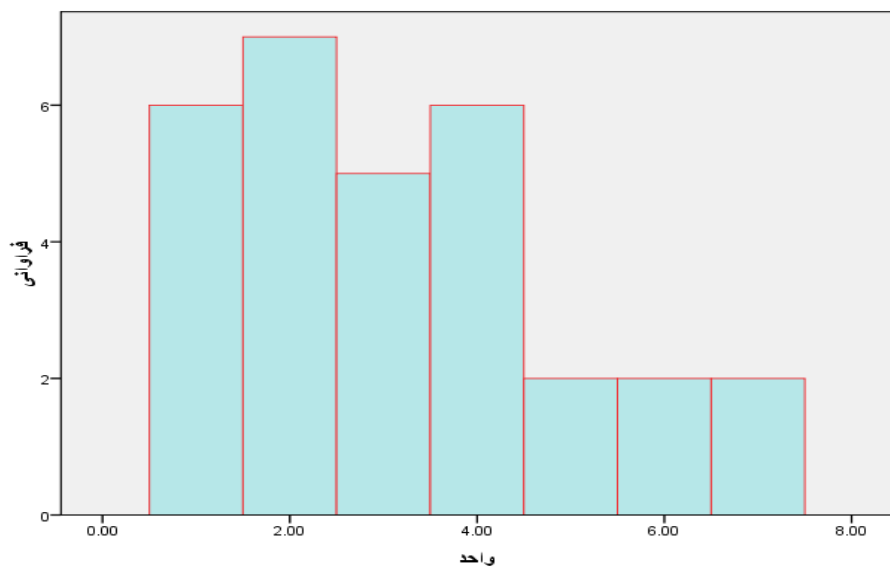


با توجه به جدول و نمودار فوق، مقطع کارشناسی بیشترین فراوانی را دارد.

متغیر واحد مشغول به خدمت

توزیع و درصد فراوانی متغیر واحد مشغول به خدمت

واحد	فراوانی	درصد فراوانی
آموزش	۱	۲/۵
ابزار دقیق	۱	۲/۵
اقلام عمومی	۱	۲/۵
بسیج	۱	۲/۵
تأسیسات مشترک	۲	۵/۱
تأمین نیرو	۱	۲/۵
تعمیرات اساسی	۱	۲/۵
حراست	۶	۱۵/۴
طبقه بندی کالا	۱	۲/۵
طرح و برنامه ریزی	۱	۲/۵
عملیات	۷	۱۷/۹
امور مالی	۲	۵/۱
مستغلات	۲	۵/۱
منابع انسانی	۱	۲/۵
مهندسی	۶	۱۵/۴
نیروگاه	۵	۱۲/۸
مجموع	۱	۲/۵



طبق جدول و نمودار فوق بیشترین فراوانی مربوط به بخش عملیات با فراوانی ۷ (۱۷/۹) می باشد.

شاخص‌های توصیفی رضایتمندی مربوط به بخش‌های مختلف

میانگین و انحراف معیار	حداکثر نمره	حداقل نمره		
$7/86 \pm 1/47$	۱۰	۴	نرم افزار	بخش‌های مختلف
$7/15 \pm 2/09$	۱۰	۱	سخت افزار	
$8/85 \pm 1/17$	۱۰	۵/۷۱	پیشخوان	
$8/18 \pm 1/35$	۱۰	۴/۳۳	مخابرات	
$7/57 \pm 1/66$	۱۰	۴/۲۵	شبکه و زیرساخت‌های ICT	
$7/28 \pm 1/14$	۱۰	۴/۵	ICT اکمپ مسکونی	
$7/85 \pm 0/97$	۹/۹۰	۵/۶۷	نمره کل رضایتمندی	

طبق جدول فوق، بیشترین نمره کسب شده مربوط به بخش پیشخوان بود ($8/85 \pm 1/17$). کمترین نمره کسب شده مربوط

به بخش سخت افزار بود ($7/15 \pm 2/09$).

فصل سوم

آمار استنباطی

فرضیه اول : آیا بین سن و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه وجود دارد ؟

برای سنجش این فرضیه با توجه به اینکه میزان رضایت از خدمات ICT توسط سوالات ۱ تا ۳۱ پرسشنامه سنجیده می شود و متغیر سن نیز چند سطحی (۴ سطحی) است از آزمون واریانس یکطرفه استفاده شده است .

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی واحدهای مختلف به تفکیک وضعیت سنی

گروه‌ها					
۲۷ تا ۳۶ سال	۳۶ تا ۴۴ سال	۴۴ تا ۵۲ سال	۵۲ تا ۶۰ سال		
۷/۷۶±۱/۴۸	۷/۸۵±۱/۴۳	۸/۱۴±۱/۸۴	۷/۳۳	میانگین و انحراف معیار	نرم افزار
۰/۱۳۴				آماره آزمون	
۰/۹۳۹				سطح معنی داری	
۷/۲۳±۱/۹۶	۶/۶۶±۲/۲۴	۸/۴۲±۱/۷۱	۶	میانگین و انحراف معیار	سخت افزار
۱/۳۲				آماره آزمون	
۰/۲۸۱				سطح معنی داری	
۸/۹۷±۱/۰۷	۸/۸±۱/۳	۸/۹۳±۱/۱۱	۷/۵۷	میانگین و انحراف معیار	پیشخوان
۰/۴۵۲				آماره آزمون	
۰/۷۱۸				سطح معنی داری	
۸/۳۵±۱/۴۹	۸/۰۹±۱/۰۳	۸/۲۳±۱/۴۳	۷/۳۳	میانگین و انحراف معیار	مخابرات
۰/۲۲۱				آماره آزمون	
۰/۸۸۱				سطح معنی داری	
۷/۵۷±۱/۷	۷/۳۸±۱/۶۵	۸/۳۵±۱/۵۸	۵/۵	میانگین و انحراف معیار	شبکه و زیر ساخت‌های ICT
۱/۱۱				آماره آزمون	
۰/۳۵۷				سطح معنی داری	
۶/۹۳±۱/۱۷	۷/۳۵±۰/۸۶	۷/۷۸±۱/۶۷	۷/۲	میانگین و انحراف معیار	کمپ ICT مسکونی
۰/۸۶۱				آماره آزمون	
۰/۴۷۱				سطح معنی داری	
۷/۸±۰/۸۶	۷/۷۸±۱	۸/۲۲±۱/۱۷	۷/۰۳	میانگین و انحراف معیار	نمره کل رضایت مندی
۰/۵۹۹				آماره آزمون	
۰/۶۲				سطح معنی داری	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی واحدهای مختلف از نظر گروه‌های سنی، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > 0.05$).

فرضیه دوم : آیا بین میزان تحصیلات و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه وجود دارد ؟

برای استنباط در مورد واحد مشغول به خدمت و میزان رضایت از خدمات ICT از روش تحلیل واریانس یکطرفه استفاده می شود.

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی واحدهای مختلف به تفکیک وضعیت تحصیلات

گروه‌ها			میانگین و انحراف معیار	نرم افزار
دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی		
۸/۱۶±۰/۲۳	۷/۹۵±۱/۴۵	۷/۷۸±۱/۵۸	میانگین و انحراف معیار	نرم افزار
۰/۰۹۷			آماره آزمون	
۰/۰۹۸			سطح معنی داری	
۷/۵±۰/۷	۶/۸۵±۲/۲۸	۷/۳±۲/۰۹	میانگین و انحراف معیار	سخت افزار
۰/۲۱۷			آماره آزمون	
۰/۸۰۶			سطح معنی داری	
۹/۸۵±۰/۲	۸/۸۴±۱/۰۱	۸/۷۷±۱/۲۸	میانگین و انحراف معیار	پیشخوان
۰/۷۸۳			آماره آزمون	
۰/۴۶۵			سطح معنی داری	
۸/۳۳±۰/۹۴	۸/۱۹±۱/۱۳	۸/۱۷±۱/۵۳	میانگین و انحراف معیار	مخابرات
۰/۰۱۲			آماره آزمون	
۰/۹۸۸			سطح معنی داری	
۷/۲۵±۰/۳۵	۷/۲۵±۱/۷۶	۷/۸±۱/۶۸	میانگین و انحراف معیار	شبکه و زیر ساخت‌های ICT
۰/۵۰۷			آماره آزمون	
۰/۶۰۶			سطح معنی داری	
۷/۱۵±۰/۶۳	۶/۸۲±۱/۱۵	۷/۵۷±۱/۱	میانگین و انحراف معیار	کمپ ICT مسکونی
۱/۹۹			آماره آزمون	
۰/۱۵۱			سطح معنی داری	
۸/۱±۰/۰۹	۷/۶۱±۰/۹۹	۷/۹۶±۱	میانگین و انحراف معیار	نمره کل رضایت مندی
۰/۶۱۴			آماره آزمون	
۰/۵۴۷			سطح معنی داری	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی واحدهای مختلف از نظر تحصیلات، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > 0.05$).

فرضیه سوم : آیا بین واحد مشغول به خدمت و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه وجود دارد ؟

برای استنباط در مورد واحد مشغول به خدمت و میزان رضایت از خدمات ICT از روش تحلیل واریانس یکطرفه استفاده می شود.

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از بخش نرم افزار به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره آزمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۶۴۸	۰/۷۳	۷/۱۶±۱/۶۱	مهندسی	واحد
		۷/۷۱±۲/۱۲	عملیات	
		۷/۵۳±۱/۰۱	نیروگاه	
		۸/۶۱±۰/۹۵	حراست	
		۶/۶۶±۳/۷۷	امور مالی	
		۸/۵±۰/۲۳	مستغلات	
		۸/۱۶±۰/۷	تأسیسات مشترک	
		۸/۱۸±۰/۹۷	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از بخش نرم افزار از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > ۰/۰۵$).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از بخش سخت افزار به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره ازمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۷۴۹	۰/۶۰۳	۷/۸۳±۰/۷۵	مهندسی	واحد
		۶/۷۱±۳/۵۴	عملیات	
		۷/۲±۰/۸۳	نیروگاه	
		۷/۵±۱/۳۷	حراست	
		۶±۱/۴۱	امور مالی	
		۵/۵±۳/۵۳	مستغلات	
		۹	تأسیسات مشترک	
		۷±۲/۲۹	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از بخش سخت افزار از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > ۰/۰۵$).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از بخش پیشخوان به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره ازمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۱۷۳	۱/۵۹	۹/۶۱±۰/۳	مهندسی	واحد
		۸/۴۴±۱/۶۹	عملیات	
		۸/۳۴±۱/۳۵	نیروگاه	
		۹/۴۵±۰/۳۵	حراست	
		۱۰	امور مالی	
		۸/۱۴±۲/۲۲	مستغلات	
		۷/۹۲±۲/۳۱	تأسیسات مشترک	
		۸/۶۵±۰/۸۷	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از بخش پیشخوان از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > 0.05$).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از بخش مخابرات به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره ازمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۰۱۰	۳/۲۶	۸/۶۶±۰/۵۵	مهندسی	واحد
		۸/۳۸±۱/۴۱	عملیات	
		۷/۸۶±۱/۳	نیروگاه	
		۹/۲۲±۰/۶۲	حراست	
		۹/۱۶±۱/۱۷	امور مالی	
		۶/۵±۳/۰۶	مستغلات	
		۵/۶۶±۱/۸۸	تأسیسات مشترک	
		۷/۹۲±۰/۶۴	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از بخش مخابرات از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > 0.05$).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از بخش شبکه زیرساخت ICT به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون			
سطح معنی داری	آماره آزمون	میانگین و انحراف معیار	
۰/۶۴۸	۰/۷۳	۷/۱۶±۱/۶۱	مهندسی
		۷/۷۱±۲/۱۲	عملیات
		۷/۵۳±۱/۰۱	نیروگاه
		۸/۶۱±۰/۹۵	حراست
		۶/۶۶±۳/۷۷	امور مالی
		۸/۵±۰/۲۳	مستغلات
		۸/۱۶±۰/۷	تأسیسات مشترک
		۸/۱۸±۰/۹۷	سایر
			واحد

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از بخش شبکه زیرساخت ICT از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت (P-Value>۰/۰۵).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی از نحوه پاسخگویی کارشناس ICT به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره ازمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۴۴۳	۱/۰۱	۷/۷۵±۱/۶۷	مهندسی	واحد
		۷/۶±۲/۰۲	عملیات	
		۶/۲±۱/۲۲	نیروگاه	
		۸/۸۳±۱/۲۵	حراست	
		۷/۷۵±۳/۱۸	امور مالی	
		۷/۳۷±۲/۲۹	مستغلات	
		۷/۲۵±۱/۷۶	تأسیسات مشترک	
		۸/۴۴±۱/۳۷	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی از نحوه پاسخگویی کارشناس ICT از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > ۰/۰۵$).

نتایج تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه میانگین نمره رضایت مندی کل به تفکیک واحدهای مختلف

نتایج آزمون				
سطح معنی داری	آماره ازمون	میانگین و انحراف معیار		
۰/۴۶۶	۱/۰۱	۷/۵۸±۰/۵۱	مهندسی	واحد
		۷/۷±۰/۸۴	عملیات	
		۶/۵۲±۰/۹۹	نیروگاه	
		۷/۸۳±۱/۸۲	حراست	
		۷/۵	امور مالی	
		۷/۲±۱/۶۹	مستغلات	
		۷/۵±۰/۴۲	تأسیسات مشترک	
		۶/۷۵±۱/۱۷	سایر	

طبق نتایج تحلیل واریانس یک طرفه در جدول فوق، بین میانگین نمره رضایت مندی کل از نظر واحدهای مختلف، اختلاف معنی داری وجود نداشت ($P\text{-Value} > ۰/۰۵$).

محاسبه میزان رضایت کلی از خدمات ICT در بین تمام مجموعه

هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد و مجموع سؤالات ۲۲ می باشد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۷/۸۵	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۳۱ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۳۱۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۷/۸۵ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر ۱۰ = ۷۸/۵ می باشد، پس میزان رضایت کلی ۷۸/۵ درصد است.

محاسبه میزان رضایت از بخش نرم افزار

بخش نرم افزار شامل سوالات ۲ تا ۴ می باشد و هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۷/۸۶	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۳ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۳۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۷/۸۶ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر ۱۰ = ۷۸/۶ می باشد، پس **میزان رضایت بخش نرم افزار، ۷۸/۶ درصد است.**

محاسبه میزان رضایت از بخش سخت افزار

بخش پیمانکار شامل سوالات ۵ می باشد و سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۷/۱۵	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از این سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۱۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۷/۱۵ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر $۷۱/۵ = ۱۰$ می باشد، پس میزان رضایت بخش سخت افزار، ۷۱/۵ درصد است.

محاسبه میزان رضایت از بخش پیشخوان

بخش مخابرات شامل سوالات ۶ تا ۱۲ می باشد و هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۸/۸۵	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۷ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۷۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۸/۸۵ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر $۸۸/۵ = ۱۰$ می باشد، پس میزان رضایت بخش پیشخوان، ۸۸/۵ درصد است.

محاسبه میزان رضایت از بخش مخابرات

بخش پیمانکار شامل سوالات ۱۳ تا ۱۵ می باشد و هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۸/۱۸	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۳ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۳۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۸/۱۸ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر $۸۱/۸ = ۱۰$ می باشد، پس میزان رضایت بخش مخابرات، ۸۱/۸ درصد است.

محاسبه میزان رضایت از بخش شبکه و زیرساخت‌های ICT

بخش شبکه و زیرساخت‌های ICT شامل سوالات ۱۶ تا ۱۹ می باشد و هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۷/۵۷	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۴ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۴۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۷/۵۷ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر $۷۵/۷ = ۱۰$ می باشد، پس **میزان رضایت بخش** بخش شبکه و زیرساخت‌های ICT، **۷۵/۷ درصد** است.

محاسبه میزان رضایت از بخش شبکه ICT

بخش شبکه ICT کمپ مسکونی شامل سوالات ۲۰ تا ۲۹ می باشد و هر سؤال از ۱ تا ۱۰ نمره می گیرد.

جدول نمره کلی

تعداد	میانگین	
۳۹	۷/۲۸	رضایت کل

در جدول فوق برای هر شرکت کننده از مجموع ۱۰ سؤال نمره ای اختصاص داده می شود که این نمره در کل از ۱ تا ۱۰۰ می باشد و مجموع نمرات افراد تقسیم بر تعداد شده و میانگین آن ها حاصل شده است. و این میانگین بر با بستن نسبت تناسب درصد آن محاسبه و درصد رضایت از خدمات ICT محاسبه می شود.

۷/۲۸ ضربدر ۱۰۰ تقسیم بر $۷۲/۸ = ۱۰$ می باشد، پس میزان رضایت بخش بخش شبکه ICT کمپ مسکونی ۷۲/۸ درصد است.

فصل چهارم

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتیجه گیری

۱ - در بین سؤالات ارایه شده در نظر سنجی جهت پاسخ ها بیشتر از طرف پنج گزینه ی بالایی بوده است و این میزان و انتخاب گزینه ها نشان دهنده عملکرد خوب مجموعه می باشد.

۲ - متغیر رده سنی ۲۸ تا ۳۶ سال، بیشترین فراوانی را دارا می باشد. بین سن و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه ی معنی داری وجود ندارد. فقط کارکنانی که در محدوده سنی ۲۸ تا ۳۶ سال هستند نسبت به کارکنانی که در محدوده سنی ۵۲ تا ۶۰ سال هستند از میزان پاسخ گویی بخش پیشخوان ۲۰۳۰ از لحاظ علمی و مهارتی رضایت بالاتری دارند.

۳ - در نظرسنجی بیشتر افراد شرکت کننده دارای مدرک لیسانس و فوق لیسانس بودند. بنابر تحلیل واریانس یکطرفه بین تحصیلات و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه ی منفی وجود داشت که بنابر ضریب همبستگی مشخص شد که به اندازه ی ۲۳ درصد بین تحصیلات و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه معکوس وجود دارد.

۴ - در نظر سنجی بیشتر افراد شرکت کننده در واحد امور بازرگانی مشغول به کار بودند. بنابر تحلیل واریانس یکطرفه، بین واحد مشغول به خدمت و میزان رضایت از خدمات ICT رابطه ای وجود نداشت.

۵ - در بخش IT با توجه به وجود ۱۰ سوال در این زمینه و مجموع ۱۰ سوال ۱۰ امتیازی، میزان رضایت کارکنان از بخش IT، ۶۹/۷۲ درصد است.

۶ - در بخش پیمانکار با توجه به وجود ۵ سوال در این زمینه و مجموع ۵ سوال ۱۰ امتیازی، میزان رضایت کارکنان از بخش پیمانکار، ۹۱/۷۸ درصد است.

۷ - در بخش مخابرات با توجه به وجود ۷ سوال در این زمینه و مجموع ۷ سوال ۱۰ امتیازی، میزان رضایت کارکنان از بخش مخابرات، ۸۱/۴۷ درصد است.

۸ - میزان رضایت کلی از خدمات ICT در بین تمام مجموعه پارس جنوبی، ۸۷/۴۷ درصد است.

مقایسه سری سوم و چهارم نظرسنجی

در سری سوم، میزان رضایت کلی ۷۹/۵۷ درصد بوده است . با توجه به میزان رضایت کلی در سری چهارم که برابر با ۸۷/۴۷ درصد می باشد میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت کلی افزایش داشته است.

در سری سوم، میزان رضایت از بخش IT ، ۶۳/۵۷ درصد بوده است . با توجه به میزان رضایت کلی در سری چهارم که برابر با ۶۹/۷۲ درصد می باشد میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت از بخش IT افزایش داشته است.

در سری سوم، میزان رضایت از بخش پیمانکار، ۸۹/۳۷ درصد بوده است . با توجه به میزان رضایت کلی در سری چهارم که برابر با ۹۱/۷۸ درصد می باشد میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت از بخش پیمانکار افزایش داشته است.

در سری سوم، میزان رضایت از بخش مخابرات، ۷۸/۹۳ درصد بوده است . با توجه به میزان رضایت کلی در سری چهارم که برابر با ۸۱/۴۷ درصد می باشد میتوان نتیجه گرفت که میزان رضایت از بخش مخابرات افزایش داشته است.

محدودیت ها

۱ - سوگیری احتمالی پاسخ دهندگان که ممکن است بر دقت پاسخ دهندگان به پرسشنامه ها اثر گذار باشد خارج از کنترل بوده است .

۲ - نسبت به حالات روانی پاسخ دهندگان در زمان پاسخ دادن به پرسشنامه کنترلی وجود نداشته است.

۳ - یافته های حاصل ، فقط مربوط به مدت زمان جمع آوری داده هاست و اعتبار آن محدود به دوره زمانی موردنظر است .

پیشنهادات

- ۱ - انجام نظرسنجی مشابه توسط پرسنل خانوم در مجموعه پارس جنوبی و مقایسه نتایج این مطالعه با آن
- ۲ - نظرسنجی بر روی تمام قسمت های مجموعه پارس جنوبی
- ۳ - گزینه های بیشتری در سربرگ سؤالات گنجانده شود تا امکان ارزیابی بهتر و استنباط های بیشتر در داده ها فراهم شود.
- ۴ - تعداد افراد شرکت کننده در نظرسنجی توصیه می شود بیشتر باشند که نمونه گرفته شده نسبت به جامعه حقیقی جامعیت بیشتری داشته باشد و خطاهای نمونه گیری کمتر باشد.
- ۵ - در سربرگ نام و نام خانوادگی حذف شود که شرکت کننده گان با اطمینان خاطر از اینکه نظرشان محرمانه خواهد ماند مشخصات کاملتری ارائه دهند.
- ۶ - از شرکت کننده گان بخواهید که در صورت امکان تمام مشخصات را وارد کنند و گزینه ای بی پاسخ نماند.