



جمهوری اسلامی ایران

وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

شرکت آب و فاضلاب روستائی خوزستان

دفتر تحقیقات



موضوع تحقیق:

طرح نظام جامع ارزیابی رضایت مندی ذینفعان

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان

مجری: شرکت فامور نامور خوزستان

سال ۱۳۸۷

معرفی تحقیق

این پژوهش یک بررسی توصیفی - تحلیلی است که با استفاده از روش پیمایشی (survey) انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شرکت در مقاطع تحصیلی مختلف و در تمامی واحد های فعالیت شرکت، کلیه مشترکین شرکت در روستاهای بخش های تابعه، و همچنین ذینفعان جامعه که شرکت در آن فعالیت می کند را شامل می شود.

مطابق استراتژی شرکت آب وفاضلاب روستایی خوزستان، رضایتمندی گروه های عمده ذینفعان شرکت برنامه ریزی، مدیریت و بهبود داده می شود. در این راستا استفاده از نظر سنجی های مرتبط و سایر شکل های بازخورد ذینفعان به منظور بهبود خط مشی و استراتژی و برنامه های شرکت ضروری بنظر می رسد.

هدف پژوهش

تحقیق و پیمایش نتایج رضایت مندی ذینفعان شرکت آب وفاضلاب روستایی خوزستان بر مبنای مدل تعالی سازمانی (EFQM) و الگوی الزامی وزارت نیرو طراحی گردیده و اطلاعات آن مورد استفاده واحدهای مختلف شرکت می باشد.

قلمرو زمانی تحقیق سال ۱۳۸۷ و قلمرو مکانی محدوده فعالیت شرکت می باشد. یافته های تحقیق بر مبنای زمینه های بهبود و به طور صعودی رتبه بندی شده و جهت اقدامات اصلاحی به صورت مناسبی تجزیه و تحلیل گردیده و اطلاعات مفیدی برای تصمیم سازی، برنامه ریزی و کنترل طراحی و بکار گرفته شده است.