



گزارش میزان رضایت از

سبد کالای رمضانیه

از دید کارکنان دانشگاه شیراز در سال ۹۶

دفتر نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت دانشگاه شیراز

۱۳۹۶

مقدمه

دانشگاه شیراز هر ساله به مناسبت فرا رسیدن ماه مبارک رمضان، کالای رمضانیه را که شامل اقلام مصرفی و مورد نیاز کارمندان است، تهیه و بین همکاران محترم توزیع می‌نماید. در همین راستا و به دلیل تلاش در افزایش بهبود کیفیت و کمیّت سبد رمضانیه در سال‌های آتی، پرسشنامه‌ای شامل ۵ گویه، تهیه و جهت نظرسنجی در اختیار کارکنان محترم دانشگاه قرار گرفت. گزارش پیش رو شامل بررسی سؤالات مربوطه در این خصوص می‌باشد که میزان رضایت یا عدم رضایت کارمندان را تحلیل و بررسی می‌کند. همچنین در قالب یک سؤال باز پاسخ، پیشنهادات شرکت کنندگان در نظرسنجی مطرح شده و نتایج در بخش دوم آمده است.

بخش اول - نتایج نظرسنجی :

در خصوص ارزیابی سبد کالای رمضانیه تحلیل فراوانی‌ها در قالب جداول و توضیحات آورده شده است.

جدول ۱ - فراوانی پاسخگویان

ردیف	پاسخگویان	تعداد پاسخگویان	تعداد کل
۱	کارمندان دانشگاه شیراز	۷۸۱	۱۸۰۷

جدول ۱، فراوانی پاسخگویان به پرسشنامه مورد نظر را در مقایسه با تعداد کل دریافت کنندگان سبدکالای رمضانیه نشان می‌دهد. براساس این جدول، تعداد پاسخگویان ۷۸۱ نفر از ۱۸۰۷ نفر شرکت کننده در نظرسنجی می‌باشد که با توجه به اینکه تعداد قابل توجهی از کارکنان از نیروهای خدماتی، باغبان، تأسیسات، راننده و بازنشستگان می‌باشند که دسترسی به سیستم اتوماسیون ندارند، این نظرسنجی به لحاظ درصد مشارکت پاسخ دهندگانی که به سیستم اتوماسیون دسترسی دارند بالاتر از حد متوسط تعداد کل است.

در ادامه جداول مربوط به فراوانی پاسخ‌های داده شده به هر گویه آورده شده است.

جدول ۲ - کمیت سبد کالای رمضانیه

گزینه	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۰۹	۱۴
کم	۱۸۲	۲۳/۳
متوسط	۴۲۸	۵۴/۸
زیاد	۵۰	۶/۴
خیلی زیاد	۱۲	۱/۵

درخصوص گویه (کمیت کالای رمضانیه)، نتایج نظرسنجی کارکنان دانشگاه در جدول شماره ۲ نشان داده شده است که برطبق این آمار بیشترین درصد ارزیابی متعلق به ارزیابی متوسط (۵۴/۸ درصد) و کمترین متعلق به خیلی زیاد (۱/۵ درصد) می‌باشد.

جدول ۳ - کیفیت سبد کالای رمضانیه

گزینه	تعداد	درصد
خیلی کم	۹۲	۱۱/۸
کم	۱۲۸	۱۶/۴
متوسط	۴۳۳	۵۵/۴
زیاد	۱۱۵	۱۴/۷
خیلی زیاد	۱۳	۱/۷

درخصوص گویه (کیفیت کالای رمضانیه)، نتایج نظرسنجی کارکنان دانشگاه در جدول شماره ۳ نشان داده شده است که برطبق این آمار بیشترین درصد ارزیابی متعلق به ارزیابی متوسط (۵۵/۴ درصد) و کمترین متعلق به خیلی زیاد (۱/۷ درصد) می‌باشد.

جدول ۴ - نحوه‌ی توزیع سبد کالای رمضانیه

گزینه	تعداد	درصد
خیلی کم	۴۲	۵/۴
کم	۵۳	۶/۸
متوسط	۳۰۰	۳۸/۴
زیاد	۲۸۵	۳۶/۵
خیلی زیاد	۱۰۱	۱۲/۹

در خصوص گویه (نحوه توزیع سبد کالای رمضانیه)، نتایج نظرسنجی کارکنان دانشگاه در جدول شماره ۴ نشان داده شده است که برطبق این آمار بیشترین درصد ارزیابی متعلق به ارزیابی متوسط (۳۸/۴ درصد) و کمترین متعلق به خیلی کم (۵/۴ درصد) می‌باشد.

جدول ۵ - تنوع سبد کالای رمضانیه

گزینه	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۱۹	۱۵/۲
کم	۲۲۲	۲۸/۴
متوسط	۳۵۵	۴۵/۵
زیاد	۷۴	۹/۵
خیلی زیاد	۱۱	۱/۴

در خصوص گویه (تنوع سبد کالای رمضانیه)، نتایج نظرسنجی کارکنان دانشگاه در جدول شماره ۵ نشان داده شده است که برطبق این آمار بیشترین درصد ارزیابی متعلق به ارزیابی متوسط (۴۵/۵ درصد) و کمترین متعلق به خیلی زیاد (۱/۴ درصد) می‌باشد.

جدول ۶ - زمان توزیع سبب کالای رمضانیه

گزینه	تعداد	درصد
خیلی کم	۶۲	۷/۹
کم	۹۵	۱۲/۲
متوسط	۳۴۸	۴۴/۶
زیاد	۲۰۹	۶۷/۸
خیلی زیاد	۶۷	۸/۶

در خصوص گویه (زمان توزیع سبب کالای رمضانیه)، نتایج نظرسنجی کارکنان دانشگاه در جدول شماره ۶ نشان داده شده است که برطبق این آمار بیشترین درصد ارزیابی متعلق به ارزیابی زیاد (۶۷/۸ درصد) و کمترین متعلق به خیلی کم (۷/۹ درصد) می‌باشد.

برای پاسخ به این سؤال که سبد کالای رمضانیه از دید کارمندان دانشگاه نسبت به میانگین مطلوب و متوسط درجه وضعیتی است از آزمون تی برای نمونه واحد استفاده شد.

جدول شماره ۱) شاخص‌های آزمون تی - تک نمونه برای مقایسه‌ی میانگین ارزیابی شده با میانگین متوسط

ارزش معیار = ۱۵							
نمره ارزیابی سبد کالا	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	آزمون معناداری	اختلاف میانگین
	۷۸۱	۱۴/۴۷	۳/۴۱	۴/۲۶	۷۸۰	۰/۰۰۰۱	۰/۵۲

جدول شماره ۱ مربوط به نتایج تی برای نمونه‌های واحد می‌باشد. چنان که جدول توصیفی نشان می‌دهد میانگین نمره‌ی کل آیتم‌های پاسخ داده شده توسط ۷۸۱ کارکنان دانشگاه که سبد کالا دریافت کرده‌اند ۱۴/۴۷ می‌باشد که در مقایسه با ارزش فرضی متوسط ۱۵ (که از حاصل ضرب بیست و چهار آیتم در ارزش ۳ که نشانگر ارزش پاسخ متوسط - ارزیابی متوسط - می‌باشد به دست آمده است) تفاوت معناداری دارد و میانگین واقعی از میانگین فرضی معیار به طور معناداری پایین‌تر است. به عبارت دیگر با توجه به شاخص ($t = 4/26$ و $\text{Sig} = 0/0001$) میانگین نمره کل آیتم‌های پاسخ داده شده توسط کارکنان دانشگاه شیراز با معیار متوسط تفاوت معناداری دارد و میانگین واقعی پایین‌تر از میانگین متوسط فرضی است.

جدول شماره ۲) شاخص‌های آزمون تی - تک نمونه برای مقایسه‌ی میانگین ارزیابی شده با میانگین مطلوب

ارزش معیار = ۲۰							
نمره ارزیابی سبد کالا	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	آزمون معناداری	اختلاف میانگین
	۷۸۱	۱۴/۴۷	۳/۴۱	۴۵/۱۸	۷۸۰	۰/۰۰۰۱	۵/۵۲

جدول شماره ۲ مربوط به نتایج تی برای نمونه‌های واحد می‌باشد. چنان که جدول توصیفی نشان می‌دهد میانگین نمره‌ی کل آیتم‌های پاسخ داده شده توسط ۷۸۱ کارکنان دانشگاه که سبد کالا دریافت کرده‌اند ۱۴/۴۷ می‌باشد که در مقایسه با ارزش فرضی مطلوب ۲۰ (که از حاصل ضرب بیست و چهار آیتم در ارزش ۴ که نشانگر ارزش پاسخ مطلوب - ارزیابی مطلوب - می‌باشد به دست آمده است) تفاوت معناداری دارد و میانگین واقعی از میانگین فرضی معیار به طور معناداری پایین‌تر است. به عبارت دیگر با توجه به شاخص ($t = 44/43$ و $\text{Sig} = 0/0001$) میانگین نمره کل آیتم‌های پاسخ داده شده توسط کارکنان دانشگاه شیراز با معیار مطلوب تفاوت معناداری دارد و میانگین واقعی پایین‌تر از میانگین مطلوب فرضی است.

نمودار (۱) نشانگر میانگین پاسخی است که به هر گویه براساس طیف لیکرت درخصوص سبدکالای رمضانیه داده شده. چنان که دیده می‌شود بیشترین میانگین پاسخ مربوط به گویه‌ی (۳) و کمترین مربوط به گویه‌ی (۱ و ۴) می‌باشد. نمودار متناظر با آن در ادامه نمایش داده شده است.

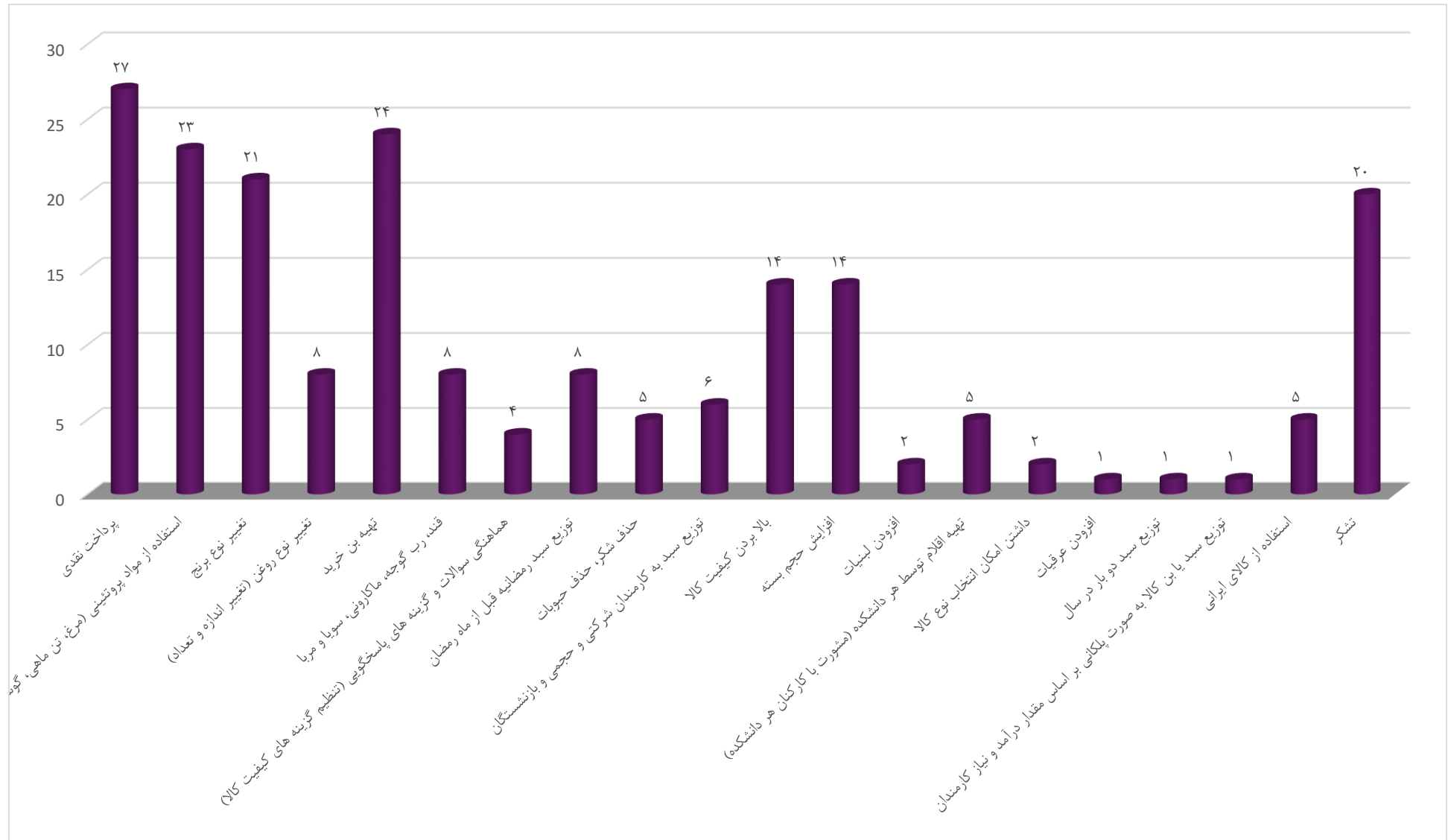


نمودار ۱: میانگین پاسخدهی به هر گویه

بخش دوم - پیشنهادات کارکنان دانشگاه شیراز:

پیشنهادات کارمندان در خصوص سبد کالای رمضانیه

تعداد	پیشنهادات کارمندان
۲۷	پرداخت نقدی
۲۴	تهیه بن خرید
۲۳	استفاده از مواد پروتئینی (مرغ، تن ماهی، گوشت، تخم مرغ)
۲۱	تغییر نوع برنج
۲۰	تشکر
۱۴	بالا بردن کیفیت کالا
۱۴	افزایش حجم بسته
۸	تغییر نوع روغن (تغییر اندازه و تعداد)
۸	قند، رب گوجه، ماکارونی، سویا و مربا
۸	توزیع سبد رمضانیه قبل از ماه رمضان
۶	توزیع سبد به کارمندان شرکتی و حجمی و بازنشستگان
۵	حذف شکر، حذف حبوبات
۵	تهیه اقلام توسط هر دانشکده (مشورت با کارکنان هر دانشکده)
۵	استفاده از کالای ایرانی
۴	هماهنگی سؤالات و گزینه‌های پاسخگویی (تنظیم گزینه‌های کیفیت کالا)
۲	افزودن لبنیات
۲	داشتن امکان انتخاب نوع کالا
۱	افزودن عرقیات
۱	توزیع سبد دو بار در سال
۱	توزیع سبد یا بن کالا به صورت پلکانی براساس مقدار درآمد و نیاز کارمندان



نمودار ۲ - پیشنهادات کارمندان در خصوص ارزیابی سبد کالای رمضانیه در سال ۹۶

نتیجه گیری

با توجه به جداول و نتایج چنین می‌توان گفت؛ در کل ارزیابی سبد کالای رمضانیه از دید کارکنان دانشگاه شیراز، پایین‌تر از حد متوسط بوده است، همچنین

در مورد گویه اول «کمیت سبد کالای رمضانیه» نتایج بیانگر این بود که اغلب پاسخگویان ارزیابی زیر میانگین داشتند..

در مورد گویه دوم «کیفیت سبد کالای رمضانیه» نتایج بیانگر این بود که اغلب پاسخگویان ارزیابی زیر میانگین داشتند.

در مورد گویه سوم «نحوه توزیع سبد کالای رمضانیه» نتایج بیانگر این بود که اغلب پاسخگویان ارزیابی بالاتر از میانگین داشتند.

در مورد گویه چهارم «تنوع سبد کالای رمضانیه» نتایج بیانگر این بود که اغلب پاسخگویان ارزیابی زیر میانگین داشتند.

در مورد گویه پنجم «زمان توزیع سبد کالای رمضانیه» نتایج بیانگر این بود که اغلب پاسخگویان ارزیابی زیر میانگین داشتند.