



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

بیت عالی

## معاون اجرایی و سرپرست نهاد

شماره: ۱۰۵۰۶۰

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۰۵

ساعت: ۱۴:۱۲

طبقه بندی:

فوریت:

وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی

وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی

وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات

وزیر محترم دادگستری

وزیر محترم کشور

وزیر محترم جهاد کشاورزی

وزیر محترم راه و شهرسازی

معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست

وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت

وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی

وزیر محترم نفت

وزیر محترم نیرو

وزیر محترم میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

وزیر محترم علوم، تحقیقات و فناوری

وزیر محترم آموزش و پرورش

وزیر محترم ورزش و جوانان

رئیس محترم سازمان صدا و سیما

شهردار محترم تهران

جناب آقای صالح شریعتی

جناب آقای مدنی زاده

جناب آقای هاشمی

جناب آقای رحیمی

جناب آقای مؤمنی

جناب آقای نوری قزljه

سرکار خانم صادق

سرکار خانم انصاری

جناب آقای اتابکی

جناب آقای ظفرقندی

جناب آقای میدری

جناب آقای پاک نژاد

جناب آقای علی آبادی

جناب آقای صالحی امیری

جناب آقای سیمایی صراف

جناب آقای کاظمی

جناب آقای دنیامالی

جناب آقای جبلی

جناب آقای زاکانی

با سلام و احترام

با عنایت به ارائه نتایج «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اسفند ۱۴۰۳)» در جلسه مورخ تاریخ

۱۴۰۴/۰۶/۰۵ در هیأت دولت و تأکید جناب آقای دکتر پزشکیان بر فوریت ارتقای رضایتمندی عمومی از خدمات دستگاه‌های

دولتی، به پیوست مشروح گزارش ارسال می‌شود. خواهشمند است بر اساس نتایج آن، علل رضایت و نارضایتی شهروندان از

عملکرد آن دستگاه را بررسی و اقدامات لازم برای ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی را طراحی نمایید. لازم است ملاحظات تحلیلی

ذیل برای مواجهه با نتایج این نظرسنجی دستگاه‌محور مطرح نظر باشد:

وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی  
وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی  
وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات  
وزیر محترم دادگستری  
وزیر محترم کشور  
وزیر محترم جهاد کشاورزی  
وزیر محترم راه و شهرسازی  
معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست  
وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت  
وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
وزیر محترم نفت  
وزیر محترم نیرو  
وزیر محترم میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
وزیر محترم علوم، تحقیقات و فناوری  
وزیر محترم آموزش و پرورش  
وزیر محترم ورزش و جوانان  
رئیس محترم سازمان صدا و سیما  
شهردار محترم تهران

جناب آقای صالح شریعتی  
جناب آقای مدنی زاده  
جناب آقای هاشمی  
جناب آقای رحیمی  
جناب آقای مؤمنی  
جناب آقای نوری قزljه  
سرکار خانم صادق  
سرکار خانم انصاری  
جناب آقای انابک  
جناب آقای ظفرقندی  
جناب آقای میدری  
جناب آقای پاک نژاد  
جناب آقای علی آبادی  
جناب آقای صالحی امیری  
جناب آقای سیمایی صراف  
جناب آقای کاظمی  
جناب آقای دنیامالی  
جناب آقای جبلی  
جناب آقای زاکانی

با سلام و احترام

با عنایت به ارائه نتایج «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اسفند ۱۴۰۳)» در جلسه به تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۰۵ در هیأت دولت و تأکید جناب آقای دکتر پزشکیان بر فوریت ارتقای رضایتمندی عمومی از خدمات دستگاه‌های دولتی، به پیوست مشروح گزارش ارسال می‌شود. خواهشمند است بر اساس نتایج آن، علل رضایت و نارضایتی شهروندان از عملکرد آن دستگاه را بررسی و اقدامات لازم برای ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی را طراحی نمایید. لازم است ملاحظات تحلیلی ذیل برای مواجهه با نتایج این نظرسنجی دستگاه‌محور مطمح نظر باشد:

- ارتقا بخشی و بهبود خدمات عرضه شده به منظور تولید رضایت شهروندان، کارویژه مدیریتی در نظر گرفته شده برای این نظرسنجی است. در این راستا و از آنجایی که دستگاه‌ها به عنوان متخصصان حوزه خود، بهترین شناخت را از انواع خدمات و جزئیات آن‌ها دارند؛ پرسشنامه نظرسنجی با تعامل و مشارکت آن‌ها تنظیم شده است تا دقت و اعتبار (validity) و جامعیت پیمایش افزایش یابد (مکاتبات مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری شامل نامه شماره ۱۴۲۵۵۷ به تاریخ ۱۴۰۳/۹/۱۴ با موضوع درخواست معرفی حداکثر ده مورد از مهم‌ترین خدماتی که به طور مستقیم به مردم ارائه می‌شوند و نامه‌های اختصاصی مرکز مذکور خطاب به هر دستگاه در تاریخ ۱۴۰۳/۱۱/۲۰ با موضوع درخواست اظهار نظر برای تدقیق و نهایی سازی «خدمت - گویه» ها و نیز پاسخ‌های واصله).
- محدودیت‌های حجم پرسشنامه در پیمایشی به گستردگی خدمات همه دستگاه‌های دولتی، ایجاب می‌کرد که پرسش‌ها تنها مهم‌ترین خدمات قابل ارزیابی از سوی مردم را شامل شود. این رویکرد به ویژه در مورد خدماتی که به صورت مستقیم با عموم شهروندان ارتباط دارند، اهمیت یافته است. همچنین در برخی موارد، برای افزایش کارایی و جامعیت، چندین خدمت مشابه، با یکدیگر ترکیب و در قالب یک پرسش مطرح شده‌اند تا اطمینان حاصل شود تمام ابعاد کلیدی خدمات دستگاه‌ها به صورت منسجم مورد سنجش قرار گرفته‌اند.
- در تحلیل نتایج پیمایش‌هایی از این دست باید در نظر گرفت که سنجش میزان رضایت مردم از خدمات، یک شاخص کلیدی و مهم در ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها است، اما تنها شاخص موجود نیست. بلکه قضاوت نهایی در مورد «عملکرد خوب» یا «عملکرد بد» یک دستگاه، نیازمند در نظر گرفتن شاخص‌های دیگری مانند کارایی سازمانی، بهره‌وری منابع، یا میزان تحقق اهداف کمی و کیفی است. بنابراین، نتایج این نظرسنجی به عنوان بخشی از یک تصویر بزرگ‌تر و کامل‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- بر اساس نتایج این پیمایش می‌توان دریافت که بیشترین میزان رضایت مردم، از زیرساخت‌هایی بوده که در طول زمان ایجاد و نهادینه شده و خدمت‌رسانی در آن، مداوماً بهتر شده است. در مقابل، بیشترین میزان نارضایتی نیز از مواردی است که به اذعان صاحب‌نظران جزو مسائل مهم دولت و نظام سیاسی است. لذا نتایج تحقیق، عملاً بینشی کلی از آنچه باید مورد اهتمام دولت باشد، در اختیار می‌گذارد.
- این پیمایش ملی از ابتدا به عنوان موج نخست و با رویکرد «روندپژوهی» طراحی و اجرا شده است. این بدان معناست که هدف آن مقایسه دستگاه‌ها با یکدیگر نیست، بلکه تلاش شده تا زمینه‌ای فراهم شود که هر خدمت در طول زمان مورد

شماره: ۱۰۵۰۶۰

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۰۵

ساعت: ۱۴:۱۲

طبقه بندی:

فوریت:

بررسی قرار گیرد، یعنی عملاً هر خدمت تنها با همان خدمت، در طول زمان، مقایسه خواهد شد. در نتیجه با تکرار پیمایش در اسفند ماه ۱۴۰۴ به عنوان «موج دوم»، روند میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمات هر دستگاه نسبت به سال گذشته مشخص می شود.

یادآور می شود رویکرد علمی «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه های اجرایی (اسفند ۱۴۰۳)»، یک ملاحظه مبنایی برای تصمیم گیری های مبتنی بر داده در دولت چهاردهم فراهم کرده است. لذا انتظار می رود مساعی خود برای پیدا کردن نقاط نارضایتی مردم را به کار برده و برنامه ریزی و اقدامات لازم برای کاهش و رفع علل نارضایتی ها را به عمل آورید و نتایج این تلاش ها را به اطلاع مردم هم برسانید.

همچنین موج دوم این پیمایش در زمستان امسال اجرا خواهد شد و برای اصلاح پرسشنامه، نظر اعضای محترم هیات دولت در آن زمان اخذ خواهد شد.

  
محمدجعفر قائم پناه

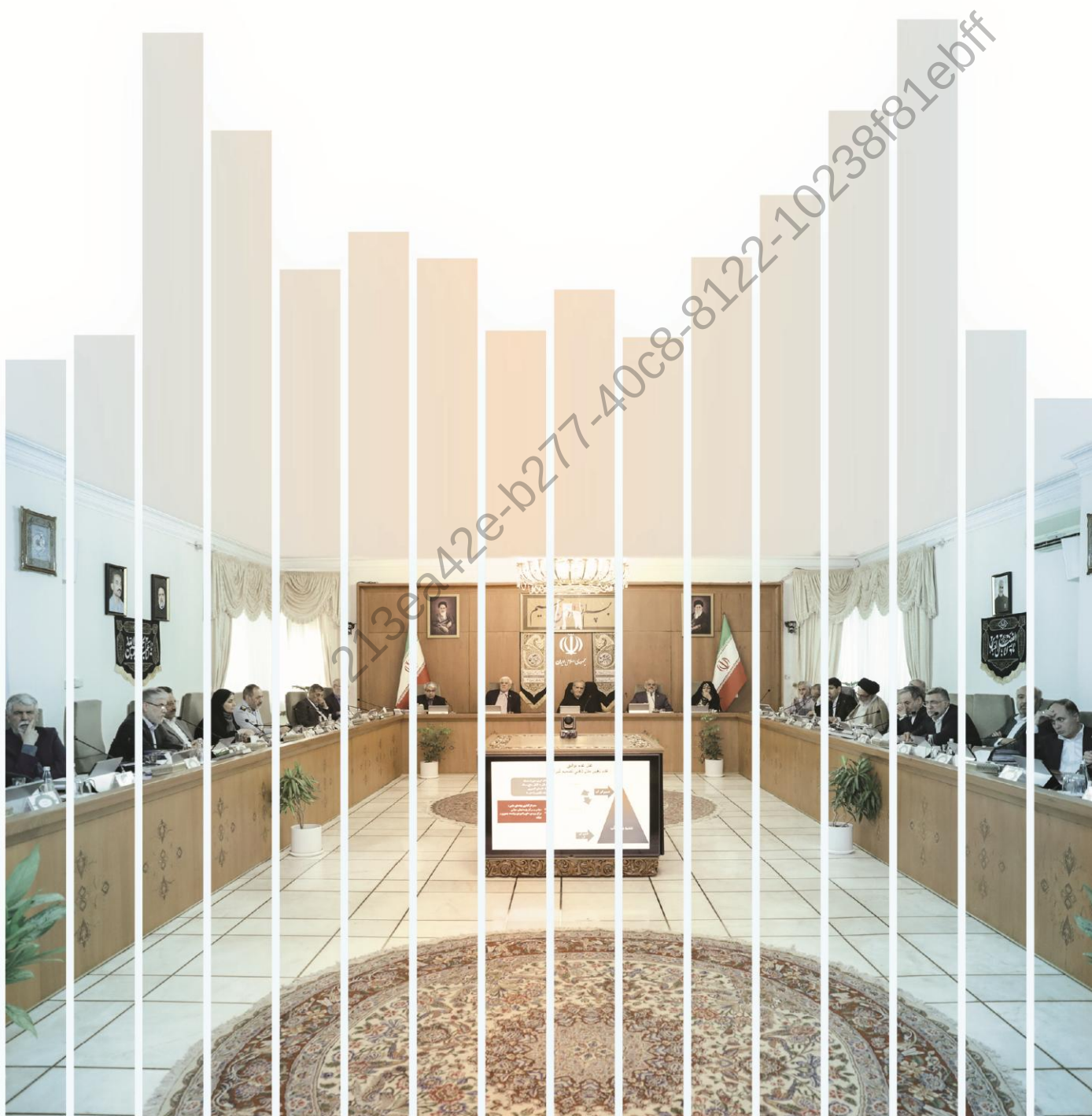
دبیرخانه وزارت کشور

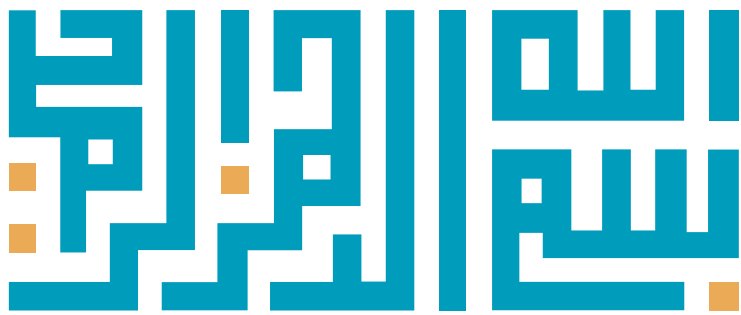
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۰۵

شماره ثبت: ۱۱۸۸۳۸

# پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی

گزارش ملی | گردآوری داده: اسفند ۱۴۰۳





213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

# پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی

## گزارش ملی

اسفندماه ۱۴۰۳

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff



مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران  
ایسپا



ریاست جمهوری

مرکز ارتباطات مردمی

## عنوان طرح: پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی

نسخه: گزارش ملی

تاریخ اجرا: اسفندماه ۱۴۰۳

### زیر نظر

معاون امور اجرایی رئیس‌جمهور و سرپرست نهاد ریاست‌جمهوری

دکتر محمدجعفر قائم‌پناه

### مدیر طرح

استاد دانشگاه تهران و رئیس مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری

دکتر محمدرضا جواد یگانه

### دستیار مدیر طرح

جامعه‌شناس و مدیرکل سامانه خدمات الکترونیکی مردمی مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری

مجتبی بیات

### ناظر علمی

استاد و رئیس دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران

دکتر غلامرضا غفاری

### شورای مشاوران

دانشیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه علامه طباطبایی  
دانشیار پژوهشگاه مطالعات فرهنگی و اجتماعی  
معاون هماهنگی، پیگیری‌های ویژه و خدمات مدیریت دفتر رئیس‌جمهور  
دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران  
استادیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران  
دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران  
دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران و معاون فرهنگی و اجتماعی معاون اول رئیس‌جمهور  
جامعه‌شناس و پژوهشگر فرهنگی  
جامعه‌شناس و محقق افکار عمومی  
رئیس پژوهشکده فرهنگ پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
استادیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران

ابوالفضل دلاوری  
جبار رحمانی  
جمال عرف  
حسین میرزایی  
خیام عزیزی مهر  
رسول صادقی  
سید ضیاء هاشمی  
علی راغب  
محمد آقاسی  
محمد روز خوش  
یاسر باقری

رئیس مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)  
مدیرکل رسیدگی به شکایات و درخواست‌های مردمی مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری  
مدیر کل ارتباطات مردمی و سفرها مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری  
معاون راهبردهای استانی و سرمایه اجتماعی (وقت) معاونت راهبردی ریاست‌جمهوری  
معاون هماهنگی و پیگیری معاون امور اجرایی رئیس‌جمهور  
دبیر شورای اطلاع‌رسانی دولت  
معاون ارتباطات و اطلاع‌رسانی دفتر رئیس‌جمهور  
معاون رئیس مرکز ارتباطات مردمی ریاست‌جمهوری

ابراهیم شیرعلی  
علی اسماعیل پوران  
فضه پناهلو  
متین رمضانخواه  
مجید فراهانی  
محمد گلزاری  
محمد مهدی طباطبایی  
مهرداد آگاهی

## مجری: مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)

### سرپرست اجرا

ابراهیم شیرعلی

### گروه پژوهش

معصوم آقازاده

دکتر حمید آوزرمانی

محمدحسین جان بابانژاد طوری

صادق شیخ کریمی

### گروه سنجش و آمار

دکتر فاطمه فلاح

محمد خلیفی راد

صفیه وزیرپور

شیمایامی

### گروه پشتیبانی

اکبر احسانی

ولیاله قاتانی

مهدی رادفر

### اداره روابط عمومی

سیدعلیرضا سپیدنژاد

مریم باقرزاده

مدیر امور پژوهش

مدیر تجزیه و تحلیل داده‌ها

همکار تجزیه و تحلیل داده‌ها

همکار تجزیه و تحلیل داده‌ها

مدیر امور اجرایی

نمونه‌گیری و داده‌پردازی

مدیر امور استان‌ها

مدیر کنترل و نظارت میدانی

مدیر امور پشتیبانی

مدیر امور قراردادها

کارشناس امور اداری

مدیریت گرافیک و امور انتشار

مسئول هماهنگی و پیگیری امور دفتری

### مدیران اجرایی استان‌ها

|                                                |                    |                                        |                     |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|---------------------|
| خسروکنعانی، خدیجه جعفری                        | آذربایجان شرقی     | آمنه عوض‌پور، حامد ولی‌پور             | فارس                |
| حلیمه گلابی                                    | آذربایجان غربی     | حامد ولی‌پور                           | قزوین               |
| حامد سیارخلج، الهام ترکشی اصفهانی              | اصفهان             | علی حسینی، زینب بالار                  | قم                  |
| حسام رسولی، بهرنگ کوهی                         | اردبیل             | مهدی سوری، ژیلای قزوینه                | کرمانشاه            |
| مجید کیان، لطف اله محمدی، کبری پوریان          | ایلام              | نجمه موسی‌پور، مسعود سلطانی            | کرمان               |
| مژگان سیاوشی                                   | البرز              | مهدی ورمزیار، حلیمه گلابی              | کردستان             |
| عاطفه فیروزی                                   | بوشهر              | مهدی تابان‌نژاد                        | کهگیلویه و بویراحمد |
| زهره محمدی خانقاه                              | تهران              | سارا قربانی                            | گلستان              |
| ساناز صیدی، فریده محمدی دهکردی                 | چهارمحال و بختیاری | لیلا شعبانی                            | گیلان               |
| حمید مرادی، عفت خسروی                          | خراسان جنوبی       | امین آزاد بخت، سیده معصومه بخشی        | لرستان              |
| سعید خدیوی، راضیه آذرینیا                      | خراسان رضوی        | سیده زینب تقوی، لیلا شعبانی            | مازندران            |
| حسین سامان                                     | خراسان شمالی       | فریبرز داستان، ملیحه شمیران            | هرمزگان             |
| شبنم شاهینی، مرضیه باقری                       | خوزستان            | مجتبی غلامی، فاطمه غنی‌پور             | مرکزی               |
| مهدی محمد صالحی، ایرج احمدخانی و مهدی اسماعیلی | زنجان              | اعظم شکوری                             | همدان               |
| سید محمدعلی شاهمیری                            | سمنان              | محمدرضا دهقانی فیروزآبادی، امید دهقانی | یزد                 |
| محسن شهبخش، محسن حامدی                         | سیستان و بلوچستان  |                                        |                     |

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## ملاحظات پیمایش

پیمایش حاضر با هدف ارزیابی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی میان ۱۴۱۳۵ نفر از افراد بالای ۱۸ سال ساکن در مناطق شهری و روستایی ۳۱ استان کشور به شیوه مصاحبه حضوری (مراجعه به درب منازل) در اسفندماه ۱۴۰۳ اجرا شده است.

نسبت همکاری مردم در این پیمایش، ۳۶ درصد بوده است؛ یعنی از کل افراد بالای ۱۸ سال کشور، ۳۶ درصد با پرسشگران ایسپا همکاری کرده‌اند. بنابراین، اگرچه نمونه‌ها به صورت «تصادفی» انتخاب شده‌اند، لیکن در تحلیل یافته‌های پیمایش باید به این نکته (نسبت همکاری) توجه لازم را داشت.

شایان ذکر است پرسش‌سوال‌ات سیاسی در پیمایش‌ها و نظرسنجی‌ها، تاحدودی آغشته به تورش است؛ بنابراین در خوانش و تحلیل داده‌ها، باید جانب احتیاط را لحاظ کرد. چون افراد جامعه، آن چیزی را که واقعاً به آن فکر می‌کنند یا اعتقاد دارند را کمتر نشان می‌دهند و سعی می‌کنند دیدگاهی که در فضای عمومی کشور پذیرفته‌تر است را انعکاس دهند.

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81e

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

# فهرست مطالب

## فصل اول: کلیات پژوهش..... ۱

۱-۱- مقدمه ..... ۳

۲-۱- اهمیت و ضرورت ..... ۴

۳-۱- اهداف پیمایش ..... ۴

۴-۱- مفهوم رضایت ..... ۵

جمعیت آماری ..... ۶

شیوه تخصیص نمونه ..... ۶

روش نمونه‌گیری ..... ۷

نحوه انتخاب فرد در بلوک‌های شهری ..... ۱۷

نحوه انتخاب فرد در روستاها ..... ۱۸

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ..... ۱۹

ملاحظات تحلیل داده‌های پیمایش ..... ۲۰

## فصل دوم: اطلاعات عمومی پاسخگویان ..... ۲۳

۱-۲- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه ..... ۲۵

۲-۲- زندگی در شهر/روستا (برحسب سال) ..... ۲۶

۳-۲- رضایت از زندگی در شهر یا روستای محل سکونت ..... ۲۷

۴-۲- مراجعه خود فرد یا نزدیکان وی به ادارات و سازمان‌ها (طی شش ماه اخیر) ..... ۲۸

۵-۲- ارزیابی از وضعیت درآمد خانوار ..... ۲۹

## فصل سوم: رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی ..... ۳۱

۱-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ..... ۳۳

۱-۱-۳- دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر ..... ۳۵

۲-۱-۳- دسترسی به کتابخانه‌های عمومی ..... ۳۶

۳-۱-۳- برگزاری نمایشگاه‌های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی و ..... ۳۷

۴-۱-۳- برگزاری انواع کنسرت‌های موسیقی ..... ۳۸

۵-۱-۳- میزان رضایت از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۳۹

۶-۱-۳- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۴۱

۲-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت ورزش و جوانان ..... ۴۲

۱-۲-۳- اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی ..... ۴۴

۲-۲-۳- توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی ..... ۴۵

۳-۲-۳- ایجاد فرصت‌های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان ..... ۴۶

۴-۲-۳- خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان ..... ۴۷

۵-۲-۳- خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان ..... ۴۸

۶-۲-۳- میزان رضایت از وزارت ورزش و جوانان در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۴۹

۷-۲-۳- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ورزش و جوانان، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۵۱

### ۳-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت آموزش و پرورش ..... ۵۲

- ۳-۳-۱- کیفیت آموزش در مدارس دولتی..... ۵۴
- ۳-۳-۲- کیفیت آموزش در مدارس غیر انتفاعی..... ۵۵
- ۳-۳-۳- کیفیت ساختمان و فضاهای آموزشی مدارس..... ۵۶
- ۳-۳-۴- آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش‌آموزان..... ۵۷
- ۳-۳-۵- رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان..... ۵۸
- ۳-۳-۶- میزان رضایت از وزارت آموزش و پرورش در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۵۹
- ۳-۳-۷- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت آموزش و پرورش، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۶۱

### ۳-۴- میزان رضایت از خدمت و عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ..... ۶۲

- ۳-۴-۱- توانایی و مهارت دانش آموختگان دانشگاه‌های دولتی..... ۶۴
- ۳-۴-۲- توانایی و مهارت دانش آموختگان (فارغ التحصیلان) از دانشگاه‌ها غیردولتی..... ۶۵
- ۳-۴-۳- وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها..... ۶۶
- ۳-۴-۴- میزان رضایت از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۶۷
- ۳-۴-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۶۹

### ۳-۵- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی ..... ۷۰

- ۳-۵-۱- خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی..... ۷۲
- ۳-۵-۲- حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری..... ۷۳
- ۳-۵-۳- توجه به صنایع دستی، موسیقی محلی، آداب و رسوم..... ۷۴
- ۳-۵-۴- عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی..... ۷۵
- ۳-۵-۵- میزان رضایت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۷۶
- ۳-۵-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۷۸

### ۳-۶- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت نیرو ..... ۷۹

- ۳-۶-۱- آموزش استفاده درست از انرژی..... ۸۱
- ۳-۶-۲- توسعه برق‌رسانی به منازل در کشور..... ۸۲
- ۳-۶-۳- وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن..... ۸۳
- ۳-۶-۴- وضعیت آب آشامیدنی به لحاظ کمبود و کیفیت آب..... ۸۴
- ۳-۶-۵- توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب..... ۸۵
- ۳-۶-۶- میزان رضایت از وزارت نیرو در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۸۶
- ۳-۶-۷- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نیرو، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۸۸

### ۳-۷- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت نفت ..... ۸۹

- ۳-۷-۱- وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار..... ۹۱
- ۳-۷-۲- وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده..... ۹۲
- ۳-۷-۳- کیفیت بنزین..... ۹۳
- ۳-۷-۴- میزان رضایت از وزارت نفت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۹۴
- ۳-۷-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نفت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۹۶

### ۳-۸- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ..... ۹۷

- ۳-۸-۱- حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد..... ۹۹
- ۳-۸-۲- حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین..... ۱۰۰
- ۳-۸-۳- ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای اشتغال‌زایی..... ۱۰۱
- ۳-۸-۴- رسیدگی به مطالبات بازنشستگان..... ۱۰۲
- ۳-۸-۵- رسیدگی به مسائل و مشکلات کارگران..... ۱۰۳
- ۳-۸-۶- کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و..... ۱۰۴
- ۳-۸-۷- نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی..... ۱۰۵
- ۳-۸-۸- میزان رضایت از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها..... ۱۰۶
- ۳-۸-۹- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای..... ۱۰۸

### ۹-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی ..... ۱۰۹

- ۱۱۱-۳-۱- خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی.....
- ۱۱۲-۳-۲- نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس.....
- ۱۱۳-۳-۳- مراحل صدور مجوز کسب و کارها.....
- ۱۱۴-۳-۴- مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل.....
- ۱۱۵-۳-۵- میزان رضایت از وزارت امور اقتصادی و دارایی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۱۷-۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۰-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ..... ۱۱۸

- ۱۲۰-۳-۱- کیفیت و سرعت اینترنت.....
- ۱۲۱-۳-۲- آشنایی موبایل.....
- ۱۲۲-۳-۳- کیفیت خدمات پستی.....
- ۱۲۳-۳-۴- اقدامات مربوط به رفع فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی.....
- ۱۲۴-۳-۵- میزان رضایت از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۲۶-۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۱-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه) ..... ۱۲۷

- ۱۲۹-۳-۱- خدمات و عملکرد دفترخانه‌های اسناد رسمی.....
- ۱۳۰-۳-۲- خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها.....
- ۱۳۱-۳-۳- نظارت بر قیمت‌ها و رسیدگی به شکایات مردمی.....
- ۱۳۲-۳-۴- میزان رضایت از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۳۴-۳-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۲-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت کشور ..... ۱۳۵

- ۱۳۷-۳-۱- عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا.....
- ۱۳۸-۳-۲- خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و...).....
- ۱۳۹-۳-۳- اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها).....
- ۱۴۰-۳-۴- خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخش‌داری و دهرداری.....
- ۱۴۱-۳-۵- عملکرد نیروی انتظامی.....
- ۱۴۲-۳-۶- عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی.....
- ۱۴۳-۳-۷- خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و.....
- ۱۴۴-۳-۸- امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل.....
- ۱۴۵-۳-۹- میزان رضایت از وزارت کشور در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۴۷-۳-۱۰- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت کشور، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۳-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت جهاد کشاورزی ..... ۱۴۸

- ۱۵۰-۳-۱- وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار.....
- ۱۵۱-۳-۲- مدیریت بهره‌برداری از منابع و سفره‌های آب زیر زمینی.....
- ۱۵۲-۳-۳- رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه‌های جدید.....
- ۱۵۳-۳-۴- خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی.....
- ۱۵۴-۳-۵- میزان رضایت از وزارت جهاد کشاورزی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۵۶-۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۴-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست ..... ۱۵۷

- ۱۵۹-۳-۱- اقدامات مربوط به کاهش آلودگی‌های صنعتی و غیر صنعتی مانند مازوت سوزی.....
- ۱۶۰-۳-۲- حفاظت از جنگل‌ها و مراتع طبیعی.....
- ۱۶۱-۳-۳- میزان رضایت از سازمان حفاظت محیط زیست در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها.....
- ۱۶۳-۳-۴- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای.....

### ۱۵-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت راه و شهرسازی ..... ۱۶۴

- ۱۵-۳-۱- ایمن بودن بزرگراه‌ها و جاده‌های بین شهری ..... ۱۶۶
- ۱۵-۳-۲- کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) ..... ۱۶۷
- ۱۵-۳-۳- تسهیلات و حمایت‌های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن ..... ۱۶۸
- ۱۵-۳-۴- وضعیت بلیت وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) ..... ۱۶۹
- ۱۵-۳-۵- میزان رضایت از وزارت راه و شهرسازی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۱۷۰
- ۱۵-۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت راه و شهرسازی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۱۷۲

### ۱۶-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت صمت ..... ۱۷۳

- ۱۶-۳-۱- وضعیت فروش خودرو ..... ۱۷۵
- ۱۶-۳-۲- قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور ..... ۱۷۶
- ۱۶-۳-۳- حمایت از بخش تولید و صادرات ..... ۱۷۷
- ۱۶-۳-۴- میزان رضایت از وزارت صمت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۱۷۸
- ۱۶-۳-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت صمت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۱۸۰

### ۱۷-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ..... ۱۸۱

- ۱۷-۳-۱- خدمات و عملکرد درمانی مثل درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت ..... ۱۸۳
- ۱۷-۳-۲- خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی ..... ۱۸۴
- ۱۷-۳-۳- خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی ..... ۱۸۵
- ۱۷-۳-۴- دسترسی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ..... ۱۸۶
- ۱۷-۳-۵- صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی، آرایشی و دارویی ..... ۱۸۷
- ۱۷-۳-۶- قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیر میزی در بیمارستان‌ها و ...) ..... ۱۸۸
- ۱۷-۳-۷- میزان رضایت از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۱۸۹
- ۱۷-۳-۸- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۱۹۱

### ۱۸-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد شهرداری‌ها ..... ۱۹۲

- ۱۸-۳-۱- جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت ..... ۱۹۴
- ۱۸-۳-۲- رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها ..... ۱۹۵
- ۱۸-۳-۳- حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری ..... ۱۹۶
- ۱۸-۳-۴- کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس ..... ۱۹۷
- ۱۸-۳-۵- میزان رضایت از شهرداری‌ها در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۱۹۸
- ۱۸-۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد شهرداری‌ها، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۲۰۰

### ۱۹-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد صدا و سیما ..... ۲۰۱

- ۱۹-۳-۱- ارائه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما ..... ۲۰۳
- ۱۹-۳-۲- نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در صدا و سیما ..... ۲۰۴
- ۱۹-۳-۳- کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون ..... ۲۰۵
- ۱۹-۳-۴- میزان رضایت از صدا و سیما در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها ..... ۲۰۶
- ۱۹-۳-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد صداوسیما، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای ..... ۲۰۸

### ۲۰۹ ..... پرسشنامه

## فصل اول:

## کلیات پژوهش

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## ۱-۱- مقدمه

در سال‌های اخیر، گسست میان دولت و جامعه مدنی در بسیاری از کشورها، به ویژه در کشورهای دارای توسعه ناموزون، به یکی از برجسته‌ترین خطوط شکاف در عرصه سیاسی - اجتماعی تبدیل شده است. در چنین شرایطی، سنجش دیدگاه‌ها، قضاوت‌ها و برداشت‌های شهروندان از نهادهای اجرایی صرفاً یک اقدام مدیریتی و تکنیکی نیست، بلکه پرسشی بنیادی درباره مشروعیت، اعتماد و امکان تدوین نظم سیاسی و انسجام اجتماعی است. این گسست، که اغلب با عواملی نظیر ناکارآمدی‌های اداری، فساد، عدم پاسخگویی و توزیع ناعادلانه فرصت‌ها تشدید می‌شود، نه تنها شرایط بهبود سیاست‌های عمومی را به چالش می‌کشد، بلکه سرمایه اجتماعی و اعتماد نظام سیاسی را نیز به شدت تضعیف می‌نماید. در این میان، دستگاه‌های اجرایی به عنوان بازوی اصلی دولت در پیاده‌سازی سیاست‌ها و ارائه خدمات به شهروندان، نقش محوری در شکل‌گیری این تصورات و قضاوت‌ها ایفا می‌کنند. عملکرد این دستگاه‌ها، اعم از کیفیت خدمات ارائه شده، میزان شفافیت، پاسخگویی و نحوه تعامل با شهروندان، به طور مستقیم بر میزان رضایت، اعتماد و مشارکت شهروندان تأثیرگذار هستند.

اما جامعه ایران که از یک سو با مجموعه‌ای از تحولات ساختاری و زمینه‌ای مانند تحولات نسلی و فرهنگی، مسائل اقتصادی و فرسایش سرمایه اجتماعی مواجه است و از سوی دیگر با مسائل متعددی نظیر: بورکراسی ناکارآمد و پیچیده، عدم پاسخگویی مناسب و به موقع، فقدان شفافیت در فرایندها و تصمیم‌گیری‌ها، فساد اداری و ضعف در ارائه خدمات عمومی در سطوح مختلف بدنه اجرایی دست و پنجه نرم می‌کند، این موضوع امری حیاتی است و از اولویت ویژه‌ای برخوردار است به طوری که رصد و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی از منظر شهروندان به یک دغدغه مهم و اساسی تبدیل شده است. با این حال عدم توجه به ارزیابی‌های علمی و یکپارچه، تمرکز ناکافی بر ابعاد مختلف عملکرد، عدم توجه به تفاوت‌های دیدگاه گروه‌های مختلف مردم و نظایر آن، ایجاد درکی جامع از نقاط قوت و ضعف عملکرد دستگاه‌های اجرایی را با چالش مواجه ساخته است. چنانکه این امر منجر به عدم بازتابی دقیق از افکار عمومی در خصوص کم و کیف رضایتمندی عموم مردم از عملکرد دستگاه‌های مختلف اجرایی و نظم سیاسی - اجتماعی مستقر گردیده است. از این منظر، مطالعه نظام‌مند ارزیابی شهروندان از نگرش عموم مردم نسبت به عملکرد نهادهای اجرایی، می‌تواند شناختی عمیق‌تر از چالش‌ها و ظرفیت حاکمیتی در ایران فراهم آورد و امکان بازاندیشی در الگوهای سیاستگذاری عمومی را مهیا سازد.

در چنین بستری، پژوهش حاضر در پی آن است که با بهره‌گیری از یک پیمایش ملی و گردآوری اطلاعات لازم از افکار عمومی پیرامون عملکرد وزارتخانه‌ها و نهادهای حاکمیتی در موضوعات و ابعاد گوناگون عملکردی نظیر اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، زیست‌محیطی، فرهنگی به تفکیک ۳۱ استان کشور، ارزیابی جامعی از وضعیت دستگاه‌های اجرایی در ارتباط با عموم مردم و انتظارات آنها ارائه نماید.

## ۱-۲- اهمیت و ضرورت

انجام این پژوهش از جنبه‌های سیاسی، فرهنگی، مدیریتی - اجرایی و علمی - پژوهشی به شرح زیر حائز اهمیت است:

۱- بعد سیاسی: به لحاظ سیاسی این پژوهش از منظر شناسایی میزان شکاف میان عملکرد ادراک شده نهادها و انتظارات عمومی حائز اهمیت است و می‌تواند در بازخوانی رابطه دولت و جامعه مدنی، شناخت زمینه‌های انباشت نارضایتی و ناکامی‌های حکمرانی موثر باشد.

۲- بعد فرهنگی: به لحاظ فرهنگی این پژوهش در فهم افکار عمومی و ادراک از شیوه‌های فکری گروه‌های اجتماعی اعم از قومی، مذهبی، جنسی، سنی، تحصیلی و غیره موثر است.

۳- بعد مدیریتی و اجرایی: به لحاظ اجرایی و مدیریتی، انجام این تحقیق، اطلاعات ارزشمندی را برای مدیران کلیه دستگاه‌های اجرایی و استانی فراهم می‌کند، چرا که یافته‌های آن می‌تواند منجر به شناسایی نقاط قوت و ضعف دستگاه‌های اجرایی شده و زمینه را برای بهبود عملکرد آنها مهیا کند. همچنین این اطلاعات می‌تواند به بدنه مدیریتی و اجرایی در ارزیابی و اثربخشی سیاست‌های جایگزین و اصلاحی کمک کند.

۴- بعد علمی و پژوهشی: انجام این پژوهش منجر به کشف اطلاعات زیاد، منسجم و به روزی در ارتباط با دو حوزه خیلی مهم و مرتبط با یکدیگر در علوم اجتماعی یعنی دولت و جامعه مدنی شود و تصویر روشن و شفاف‌تری از همگرایی و واگرایی این دو عرصه نشان دهد. علاوه بر اینکه زمینه تحقیقات بعدی را برای اندیشمندان و محققان علوم اجتماعی فراهم می‌سازد.

## ۱-۳- اهداف پیمایش

هدف اصلی این طرح، «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی» است که در راستای این هدف، اهداف فرعی زیر مورد سنجش قرار گرفته است:

- ارزیابی مردم از عملکرد وزارتخانه‌ها و نهادهای دولتی در حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و زیست محیطی به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد قوه قضائیه به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد شهرداری به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای
- ارزیابی مردم از عملکرد صدا و سیما به تفکیک ۳۱ استان کشور و متغیرهای زمینه‌ای

## ۱-۴- مفهوم رضایت

درک رایج از مفهوم رضایت غالباً مبتنی بر یک حالت فردی، ذهنی و روانشناختی است. با این حال دیدگاه‌های جامعه‌شناختی این تلقی را به چالش کشیده و بر رابطه زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی و مناسبات قدرت در ایجاد رضایت یا نارضایتی تأکید می‌ورزند. جامعه‌شناسی به بررسی ساخت اجتماعی رضایت می‌پردازد و نشان می‌دهد که چگونه جوامع و نهادها و نیروهای اجتماعی، رضایت را تعریف، تفسیر و اعمال می‌کنند. به عنوان مثال وقتی نهادهای مختلف اجتماعی دارای اختلالات کارکردی باشند یا زمانی که قراردادهای مختلف اجتماعی نقض شوند اشکال مختلفی از نارضایتی فردی و جمعی بروز و ظهور می‌یابند و بالعکس. آن‌گونه که نظریه نظم توضیح می‌دهد تعادل و انسجام هنجاری، نمادی، رابطه‌ای و توزیعی که موجب مفاهیم اجتماعی، وفاق، تعهد و برابری است زمینه‌های رضایت فردی را در ارتباط با نظام‌های متعدد اجتماعی نهادینه می‌سازد. نظریات دیگری همچون نظریه تحول از ارزش‌های مادی به فرامادی که با متفکری مثل اینگلهارت و تاحدودی مازلو گره خورده تأکید می‌دارد که گذار از سطح ارزش‌های مبتنی بر بقا که به عقیده مازلو با نیازهای زیستی و ایمنی مشخص می‌شود به ارزش‌های مبتنی بر ابراز وجود که با استقلال، حقوق بشر و خودشکوفایی مشخص می‌شود، موجب افزایش رضایتمندی انسانی است (اینگلهارت، ۱۳۹۴: ۹۵-۱۹۴). با این وجود اگرچه این موارد دارای وجه بارزی از حقیقت هستند و نکات حائز اهمیتی درباره مفهوم رضایت در چارچوب گسترده علوم اجتماعی بیان می‌کنند، اما همه حقیقت نیستند و تمامی واقعیت پیچیده رضایت را پوشش نمی‌دهند.

اگر بپذیریم که تمامی جوامع واجد اشکال مختلفی از روابط قدرت و کنترل اعم از سخت و نرم آن هستند که صورت‌های مختلفی از رضایت کاذب و یا نارضایتی گروهی و طبقاتی را شکل می‌دهند آنگاه می‌توان دریافت که رضایت نه لزوماً محصول عملکردی مطلوب، بلکه گاه بازتاب سازگاری با سلطه یا حتی بازنمایی نوعی ناآگاهی نهادی شده است. نظریه‌های انتقادی به درستی تأکید می‌کنند که رضایت ممکن است در نتیجه درونی‌سازی گفتمان‌های مسلط و یا ساختارهای نابرابر شکل گرفته باشند. بنابراین، رضایت را باید پدیده‌ای دارای میانجی دانست؛ پدیده‌ای که از مجرای جایگاه‌های ساختاری و در نسبت با عدالت ادراک شده، اعتماد و نظایر آن قابل فهم است.

## ۱-۵- روش اجرای طرح و چارچوب نمونه‌گیری

روش تحقیق در این طرح به صورت پیمایشی انجام شده است، پیمایش عبارت است از اجرای پرسشنامه‌ها روی نمونه‌ای از پاسخگویانی که از میان جمعیتی انتخاب می‌شوند. تحقیق پیمایشی بهترین روش موجود برای آن دسته از پژوهندگان اجتماعی است که علاقه‌مند به جمع‌آوری داده‌های اصلی برای توصیف جمعیت‌های بسیار بزرگی هستند که نمی‌توان به طور مستقیم آنها را مشاهده کرد. بدین ترتیب با نمونه‌گیری احتمالی دقیق می‌توان گروهی از پاسخگویان را فراهم آورد که ویژگی‌های آنان منعکس کننده ویژگی‌های جمعیت بزرگتر باشد و با پرسشنامه‌های دقیق، می‌توان داده‌هایی را به دست آورد که با داده‌هایی که از همه پاسخگویان بدست می‌آیند شباهت بسیاری دارند (بی، ۱۳۸۱: ۵۶۸). پیمایش را می‌توان برای اندازه گرفتن اموری ساده مانند ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروهی از پاسخ‌دهندگان استفاده کرد، در عین حال می‌توان از آن برای سنجش مفاهیم پیچیده مانند نگرش‌ها، سلیقه‌ها یا الگوهای زندگی افراد بهره برد. پیمایش‌ها ممکن است فقط یک جنبه یا جنبه کوچکی از طرز فکر یا موقعیت پاسخ‌دهندگان را شامل شود یا ممکن است ده‌ها پرسش در مورد هر جنبه‌ای از زندگی پاسخ‌دهندگان را در بر گیرد (الرک و ستل، ۱۹۹۱: ۴۳). از نظر هدف این پیمایش، کاربردی، از حیث زمان از نوع مقطعی و از بعد گستره از نوع پهنانگر می‌باشد. شیوه مورد استفاده پیمایش و نحوه جمع‌آوری اطلاعات از شهروندان ایرانی به واسطه پرسشنامه ساختاریافته به صورت حضوری و رو در رو در منازل انجام شده است.

## جمعیت آماری

جمعیت آماری شامل کلیه شهروندان ۱۸ سال به بالای خانوارهای معمولی ساکن در نقاط مختلف شهری و روستایی کشور است که در زمان مراجعه پرسشگر در بلوک مورد مراجعه پرسشگر سکونت دائم دارند. هر یک از این افراد، واحد آماری را تشکیل می‌دهند.

## شیوه تخصیص نمونه

برای تعیین اندازه نمونه آماری به منظور برآورد نسبت جامعه از فرمول کوکران به شکل زیر استفاده می‌شود که در ادامه پارامترها توضیح داده می‌شود:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$p$ : درصد توزیع صفت در جامعه یعنی نسبت افرادی است که دارای صفت مورد مطالعه هستند. اگر از قبل، اطلاعاتی درباره توزیع متغیر یا صفت مورد مطالعه در دست نباشد، این مقدار برابر ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود که تضمین می‌کند نمونه به اندازه کافی بزرگ است.

$d$ : سطح دلخواه دقت یا حاشیه خطا است. این مقدار تعیین می‌کند که میزان نسبت برآورد شده، چقدر با مقدار واقعی آن تفاوت دارد. هر چه حاشیه خطا بیشتر باشد، احتمال اینکه یافته‌های پژوهش، بازتاب افکار عمومی جامعه و معرّف آن باشد کمتر است. در حقیقت بازه اطمینان تعیین می‌کند که میزان بالا یا پایین بودن نسبت نمونه‌ای، از نسبت واقعی جامعه تا چه اندازه برای پژوهشگر قابل اغماض است.

$z$ : مقدار متغیر نرمال با سطح اطمینان  $1-\alpha$  است که از جدول توزیع نرمال بدست می‌آید و  $\alpha$  نیز همان احتمال خطای نوع اول است. سطح اطمینان به میزان اطمینان پژوهشگر از نسبت مناسب حاشیه خطا اشاره دارد. مقدار  $z$  برای سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ و برای سطح اطمینان ۹۹ درصد برابر ۲/۵۸ است.

حال با جایگذاری مقادیر شاخص‌های بالا در فرمول زیر، حجم نمونه‌ی مورد نیاز خود را محاسبه کرد.

با توجه به فرمول کوکران براساس سطح اطمینان ۹۵ درصد و با در نظر گرفتن  $p = ۰.۵$  و  $d = ۰.۰۰۸۲۸۲۵$  نمونه برابر با ۱۴۰۰۰ به دست می‌آید.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} = \frac{1.96^2 \times 0.5^2}{0.0082825^2} = 14000$$

## روش نمونه‌گیری

برای دستیابی به اهداف این طرح از روش نمونه‌گیری دو مرحله‌ای (Two Stage Sampling) استفاده شده است. در این روش، ابتدا واحدهای نمونه در مرحله اول (Primary Sampling Unit) که به اختصار PSU نامیده می‌شود و معمولاً متشکل از مجموعه‌ای به هم پیوسته از واحدهای نمونه‌گیری مرحله دوم (Sampling Unit Secondary) یا همان واحد تحلیل است، به صورت احتمالی انتخاب شده و در مرحله دوم نیز در هر یک از واحدهای نمونه مرحله اول (PSUها)، واحدهای مرحله دوم (واحد تحلیل) یا همان افراد واجد شرایط (شهروندان ۱۸ سال به بالا) با احتمال معین انتخاب شده‌اند.

واحد نمونه‌گیری مرحله اول در مناطق شهری، از یک بلوک یا قسمتی از یک بلوک و در مواردی از چند بلوک و در مناطق روستایی، از یک آبادی یا قسمتی از یک آبادی و در موارد معدودی از چند آبادی تشکیل می‌شود. در جدول زیر تعداد نمونه اختصاص یافته به هر استان براساس حجم جمعیت آن، مطابق با نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۵ آمده شده است.

جدول ۱: تعداد نمونه اختصاص یافته به استان‌ها متناسب با جمعیت هراستان

| استان              | جمعیت ۱۸ سال به بالا | تعداد نمونه |
|--------------------|----------------------|-------------|
| آذربایجان شرقی     | ۲۸۶۰۳۷۶              | ۶۹۷         |
| آذربایجان غربی     | ۲۲۸۴۳۷۵              | ۵۵۶         |
| اردبیل             | ۹۱۷۸۴۶               | ۲۲۴         |
| اصفهان             | ۳۸۲۱۳۸۳              | ۹۳۱         |
| البرز              | ۲۰۳۳۲۸۰              | ۴۹۵         |
| ایلام              | ۴۲۳۷۹۲               | ۱۰۳         |
| بوشهر              | ۸۱۳۷۸۴               | ۱۹۸         |
| تهران              | ۱۰۱۰۱۶۸۸             | ۲۴۶۰        |
| چهارمحال و بختیاری | ۶۶۱۴۷۵               | ۱۶۱         |
| خراسان جنوبی       | ۵۱۴۲۷۴               | ۱۲۵         |
| خراسان شمالی       | ۵۸۷۰۲۲               | ۱۴۳         |
| خراسان رضوی        | ۴۴۲۳۴۰۹              | ۱۰۷۷        |
| خوزستان            | ۳۲۱۶۱۱۰              | ۷۸۳         |
| زنجان              | ۷۶۳۲۵۶               | ۱۸۶         |
| سمنان              | ۵۲۵۰۲۵               | ۱۲۸         |
| سیستان و بلوچستان  | ۱۵۵۴۸۴۳              | ۳۷۹         |
| فارس               | ۳۵۴۶۷۹۴              | ۸۶۴         |
| قزوین              | ۹۲۸۰۰۴               | ۲۲۶         |
| قم                 | ۹۰۳۴۴۶               | ۲۲۰         |
| کردستان            | ۱۱۵۶۹۹۵              | ۲۸۲         |

| استان               | جمعیت ۱۸ سال به بالا | تعداد نمونه |
|---------------------|----------------------|-------------|
| کرمان               | ۲۱۶۳۸۳۴              | ۵۲۷         |
| کرمانشاه            | ۱۴۵۲۶۸۲              | ۳۵۴         |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۴۸۷۵۶۰               | ۱۲۰         |
| گلستان              | ۱۲۸۹۸۳۸              | ۳۱۴         |
| گیلان               | ۱۹۸۳۸۹۲              | ۴۸۳         |
| لرستان              | ۱۲۵۶۲۲۱              | ۳۰۶         |
| مازندران            | ۲۵۱۷۵۰۷              | ۶۱۳         |
| مرکزی               | ۱۰۶۲۶۶۰              | ۲۵۹         |
| هرمزگان             | ۱۱۶۶۳۰۵              | ۲۸۴         |
| همدان               | ۱۲۷۸۰۷۴              | ۳۱۱         |
| یزد                 | ۷۸۴۸۴۵               | ۱۹۱         |
| مجموع               | ۵۷۴۸۰۵۹۵             | ۱۴۰۰۰       |

از آنجا که تخصیص نمونه بدون در نظر گرفتن تعداد نمونه مکفی (فقط براساس تعداد جامعه آماری مورد نظر) ممکن است در بعضی استان‌ها تعداد نمونه مکفی تخصیص داده نشود. از این رو استان‌ها براساس جمعیت دسته‌بندی کرده و تعداد نمونه مناسب و کافی به صورت سهمیه‌ای تخصیص پیشنهاد شده است.

جدول ۲: طبقه‌بندی جمعیت آماری ۱۸ سال به بالای استان‌ها و تعیین تعداد نمونه برای هر طبقه

| تعداد نمونه | جمعیت ۱۸ سال به بالا                            |
|-------------|-------------------------------------------------|
| ۴۰۰         | کمتر از ۱ میلیون نفر                            |
| ۴۵۰         | ۱ میلیون تا کمتر از ۲ میلیون و ۱۰۰ هزار نفر     |
| ۴۷۵         | ۲ میلیون و ۱۰۰ هزار نفر تا کمتر از ۳ میلیون نفر |
| ۵۰۰         | ۳ میلیون تا ۵ میلیون نفر                        |
| ۸۰۰         | بالای ۵ میلیون نفر                              |

در جدول زیر تعداد نمونه (براساس جدول فوق) به همراه درصد محل سکونت به تفکیک هر استان براساس جمعیت سرشماری سال ۱۳۹۵ آمده شده است.

جدول ۳: درصد محل سکونت به تفکیک استان‌ها

| استان               | جمعیت ۱۸ سال به بالا | تعداد نمونه کل استان | درصد مرکز استان | درصد شهر درجه دو | درصد روستا |
|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------|------------------|------------|
| آذربایجان شرقی      | ۲۸۶۰۳۷۶              | ۴۷۵                  | ۰/۴             | ۰/۳۲             | ۰/۲۸       |
| آذربایجان غربی      | ۲۲۸۴۳۷۵              | ۴۷۵                  | ۰/۲۳            | ۰/۴۲             | ۰/۳۵       |
| اردبیل              | ۹۱۷۸۴۶               | ۴۰۰                  | ۰/۴۲            | ۰/۲۶             | ۰/۳۲       |
| اصفهان              | ۳۸۲۱۳۸۳              | ۵۰۰                  | ۰/۳۸            | ۰/۵              | ۰/۱۲       |
| البرز               | ۲۰۳۳۲۸۰              | ۴۵۰                  | ۰/۵۹            | ۰/۳۴             | ۰/۰۷       |
| ایلام               | ۴۲۳۷۹۲               | ۴۰۰                  | ۰/۳۳            | ۰/۳۵             | ۰/۳۲       |
| بوشهر               | ۸۱۳۷۸۴               | ۴۰۰                  | ۰/۱۹            | ۰/۵۳             | ۰/۲۸       |
| تهران               | ۱۰۱۰۱۶۸۸             | ۸۰۰                  | ۰/۶۶            | ۰/۲۸             | ۰/۰۶       |
| چهارمحال و بختیاری  | ۶۶۱۴۷۵               | ۴۰۰                  | ۰/۲             | ۰/۴۴             | ۰/۳۶       |
| خراسان جنوبی        | ۵۱۴۲۷۴               | ۴۰۰                  | ۰/۲۶            | ۰/۳۳             | ۰/۴۱       |
| خراسان شمالی        | ۵۸۷۰۲۲               | ۴۰۰                  | ۰/۲۷            | ۰/۳              | ۰/۴۴       |
| خراسان رضوی         | ۴۴۲۳۴۰۹              | ۵۰۰                  | ۰/۴۷            | ۰/۲۶             | ۰/۲۷       |
| خوزستان             | ۳۲۱۶۱۰               | ۵۰۰                  | ۰/۲۵            | ۰/۵              | ۰/۲۴       |
| زنجان               | ۷۶۳۲۵۶               | ۴۰۰                  | ۰/۴۱            | ۰/۲۷             | ۰/۳۳       |
| سمنان               | ۵۲۵۰۲۵               | ۴۰۰                  | ۰/۲۶            | ۰/۵۳             | ۰/۲        |
| سیستان و بلوچستان   | ۱۵۵۴۸۴۳              | ۴۵۰                  | ۰/۲۱            | ۰/۲۷             | ۰/۵۱       |
| فارس                | ۳۵۴۶۷۹۴              | ۵۰۰                  | ۰/۳۲            | ۰/۳۸             | ۰/۳        |
| قزوین               | ۹۲۸۰۰۴               | ۴۰۰                  | ۰/۳۲            | ۰/۴۳             | ۰/۲۵       |
| قم                  | ۹۰۳۴۴۶               | ۴۰۰                  | ۰/۹۳            | ۰/۰۲             | ۰/۰۵       |
| کردستان             | ۱۱۵۶۹۹۵              | ۴۵۰                  | ۰/۲۶            | ۰/۴۵             | ۰/۲۹       |
| کرمان               | ۲۱۶۳۸۳۴              | ۴۷۵                  | ۰/۱۷            | ۰/۴۲             | ۰/۴۱       |
| کرمانشاه            | ۱۴۵۲۶۸۲              | ۴۵۰                  | ۰/۴۸            | ۰/۲۷             | ۰/۲۵       |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۴۸۷۵۶۰               | ۴۰۰                  | ۰/۱۹            | ۰/۳۷             | ۰/۴۴       |
| گلستان              | ۱۲۸۹۸۳۸              | ۴۵۰                  | ۰/۱۹            | ۰/۳۵             | ۰/۴۷       |
| گیلان               | ۱۹۸۳۸۹۲              | ۴۵۰                  | ۰/۲۷            | ۰/۳۶             | ۰/۳۷       |
| لرستان              | ۱۲۵۶۲۲۱              | ۴۵۰                  | ۰/۲۱            | ۰/۴۳             | ۰/۳۵       |
| مازندران            | ۲۵۱۷۵۰۷              | ۴۷۵                  | ۰/۰۹            | ۰/۴۸             | ۰/۴۲       |
| مرکزی               | ۱۰۶۲۶۶۰              | ۴۵۰                  | ۰/۳۶            | ۰/۴              | ۰/۲۳       |
| هرمزگان             | ۱۱۶۶۳۰۵              | ۴۵۰                  | ۰/۳             | ۰/۲۵             | ۰/۴۵       |
| همدان               | ۱۲۷۸۰۷۴              | ۴۵۰                  | ۰/۳۲            | ۰/۳۱             | ۰/۳۷       |
| یزد                 | ۷۸۴۸۴۵               | ۴۰۰                  | ۰/۴۷            | ۰/۳۹             | ۰/۱۵       |
| مجموع               | ۵۷۴۸۰۵۹۵             | ۱۴۰۰۰                | -               | -                | -          |

در جدول شماره ۴، تعداد نمونه هر استان به نسبت درصد‌های جدول فوق، به تفکیک مرکز استان، شهر درجه دوم و روستا آورده شده است.

جدول ۴: تعداد نمونه استان‌ها به تفکیک محل سکونت

| استان               | جمعیت ۱۸ سال به بالا | تعداد نمونه کل استان | نمونه مرکز | نمونه شهر درجه دو | نمونه روستا |
|---------------------|----------------------|----------------------|------------|-------------------|-------------|
| آذربایجان شرقی      | ۲۸۶۰۳۷۶              | ۴۷۵                  | ۱۸۹        | ۱۵۲               | ۱۳۴         |
| آذربایجان غربی      | ۲۲۸۴۳۷۵              | ۴۷۵                  | ۱۱۱        | ۲۰۰               | ۱۶۴         |
| اردبیل              | ۹۱۷۸۴۶               | ۴۰۰                  | ۱۶۷        | ۱۰۶               | ۱۲۷         |
| اصفهان              | ۳۸۲۱۳۸۳              | ۵۰۰                  | ۱۹۱        | ۲۴۹               | ۶۰          |
| البرز               | ۲۰۳۳۲۸۰              | ۴۵۰                  | ۲۶۴        | ۱۵۳               | ۳۳          |
| ایلام               | ۴۲۳۷۹۲               | ۴۰۰                  | ۱۳۴        | ۱۳۹               | ۱۲۷         |
| بوشهر               | ۸۱۳۷۸۴               | ۴۰۰                  | ۷۷         | ۲۱۱               | ۱۱۲         |
| تهران               | ۱۰۱۰۱۶۸۸             | ۸۰۰                  | ۵۲۴        | ۲۲۷               | ۴۹          |
| چهارمحال و بختیاری  | ۶۶۱۴۷۵               | ۴۰۰                  | ۸۱         | ۱۷۶               | ۱۴۳         |
| خراسان جنوبی        | ۵۱۴۲۷۴               | ۴۰۰                  | ۱۰۶        | ۱۳۰               | ۱۶۴         |
| خراسان شمالی        | ۵۸۷۰۲۲               | ۴۰۰                  | ۱۰۷        | ۱۱۸               | ۱۷۵         |
| خراسان رضوی         | ۴۴۲۳۴۰۹              | ۵۰۰                  | ۲۳۳        | ۱۳۲               | ۱۳۵         |
| خوزستان             | ۳۲۱۶۱۱۰              | ۵۰۰                  | ۱۲۶        | ۲۵۲               | ۱۲۲         |
| زنجان               | ۷۶۳۲۵۶               | ۴۰۰                  | ۱۶۳        | ۱۰۶               | ۱۳۱         |
| سمنان               | ۵۲۵۰۲۵               | ۴۰۰                  | ۱۰۵        | ۲۱۴               | ۸۱          |
| سیستان و بلوچستان   | ۱۵۵۴۸۴۳              | ۴۵۰                  | ۹۶         | ۱۲۳               | ۲۳۱         |
| فارس                | ۳۵۴۶۷۹۴              | ۵۰۰                  | ۱۶۱        | ۱۸۹               | ۱۵۰         |
| قزوین               | ۹۲۸۰۰۴               | ۴۰۰                  | ۱۲۶        | ۱۷۳               | ۱۰۱         |
| قم                  | ۹۰۳۴۴۶               | ۴۰۰                  | ۳۸۱        | -                 | ۱۹          |
| کردستان             | ۱۱۵۶۹۹۵              | ۴۵۰                  | ۱۱۶        | ۲۰۳               | ۱۳۱         |
| کرمان               | ۲۱۶۳۸۳۴              | ۴۷۵                  | ۸۱         | ۱۹۸               | ۱۹۶         |
| کرمانشاه            | ۱۴۵۲۶۸۲              | ۴۵۰                  | ۲۲۰        | ۱۲۰               | ۱۱۰         |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۴۸۷۵۶۰               | ۴۰۰                  | ۷۶         | ۱۴۸               | ۱۷۶         |
| گلستان              | ۱۲۸۹۸۳۸              | ۴۵۰                  | ۸۵         | ۱۵۵               | ۲۱۰         |
| گیلان               | ۱۹۸۳۸۹۲              | ۴۵۰                  | ۱۲۱        | ۱۶۴               | ۱۶۵         |
| لرستان              | ۱۲۵۶۲۲۱              | ۴۵۰                  | ۹۶         | ۱۹۵               | ۱۵۹         |
| مازندران            | ۲۵۱۷۵۰۷              | ۴۷۵                  | ۴۵         | ۲۳۰               | ۲۰۰         |
| مرکزی               | ۱۰۶۲۶۶۰              | ۴۵۰                  | ۱۶۴        | ۱۸۲               | ۱۰۴         |
| هرمزگان             | ۱۱۶۶۳۰۵              | ۴۵۰                  | ۱۳۴        | ۱۱۳               | ۲۰۳         |
| همدان               | ۱۳۷۸۰۷۴              | ۴۵۰                  | ۱۴۵        | ۱۴۰               | ۱۶۵         |
| یزد                 | ۷۸۴۸۴۵               | ۴۰۰                  | ۱۸۶        | ۱۵۵               | ۵۹          |
| مجموع               | ۵۷۴۸۰۵۹۵             | ۱۴۰۰۰                | ۴۸۱۱       | ۵۰۵۳              | ۴۱۳۶        |

به لحاظ مختصات طرح و محدودیت‌های اجرایی (هزینه و زمان) در هر استان، شهر مرکز استان و چند شهر یا شهرستان از توابع آن با در نظر پراکندگی جغرافیایی، جمعیت و قومیت انتخاب شده است. همچنین در نقاط روستایی، آبادی‌های نمونه به تعداد مورد نیاز از توابع همان شهرستان‌هایی انتخاب می‌شوند که به عنوان نمونه انتخاب خواهند شد. همچنین برای هر یک از سطوح جغرافیایی در ارتباط با طرح نمونه‌گیری، تعدادی نمونه اختصاص داده می‌شود. در جدول زیر اسامی و تعداد نمونه شهرهای ۲ و روستاهای منتخب آن‌ها و نمونه‌های مربوطه آمده است.

جدول ۵: تعداد نمونه و نام شهر و روستاها

| نام استان         | شهر مرکز استان | روستاهای مرکز استان | اولین شهر درجه ۲ | روستای منتخب  | دومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب    | سومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب | چهارمین شهر درجه ۲ | روستای منتخب |
|-------------------|----------------|---------------------|------------------|---------------|------------------|-----------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|
| آذربایجان ان شرقي | تبریز (۱۸۹)    | خواجه دیزج (۱۵)     | میانه (۳۹)       | حسن-آباد (۱۵) | مرند (۵۳)        | دیزج اولیا (۱۵) | مراغه (۶۰)       | علویان (۱۵)  | -                  | -            |
|                   |                | گل کچر (۱۴)         |                  |               |                  | طالبخان (۱۵)    |                  |              |                    |              |
|                   |                | چاوان (۱۵)          |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
|                   |                | ( )                 |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
| آذربایجان ان غربی | ارومیه (۱۱۱)   | زینالو (۱۴)         | بوکان (۷۶)       | اوج تپه (۱۵)  | خوی (۸۴)         | عزت-آباد (۱۵)   | نقده (۴۰)        | خلیفان (۱۵)  | -                  | -            |
|                   |                | ریحان-آباد (۱۵)     |                  |               |                  | چیانه (۱۵)      |                  |              |                    |              |
|                   |                | بند (۱۵)            |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
|                   |                | تازه-کند (۱۵)       |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
| اردبیل            | اردبیل (۱۶۷)   | آقاباقر (۱۶)        | پارس-آباد (۷۱)   | مجیدآباد (۵)  | خلخال (۵)        | گورانسراب (۱۶)  | -                | -            | -                  | -            |
|                   |                | ( )                 |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
|                   |                | شام اسبی (۱۶)       |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
|                   |                | حسین-باروق (۱۶)     |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
| اصفهان            | اصفهان (۱۹۱)   | حاجی آباد (۱۵)      | اردستان (۵)      | هندوآباد (۱۵) | کاشان (۹۵)       | فخره (۱۵)       | نجف-آباد (۸۴)    | -            | شهررضا (۴۵)        | -            |
|                   |                | گورت (۱۵)           |                  |               |                  |                 |                  |              |                    |              |
| البرز             | کرج (۲۶۴)      | سیاهکل ان (۱۱)      | فردیس (۱۰)       | -             | نظرآباد (۵)      | بختیار (۱۱)     | -                | -            | -                  | -            |

| نام استان            | شهر مرکز استان | روستاهای مرکز استان   | اولین شهر درجه ۲ | روستای منتخب      | دومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب      | سومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب       | چهارمین شهر درجه ۲ | روستای منتخب |
|----------------------|----------------|-----------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|                      |                | باغ پیر (۱۱)          |                  |                   |                  |                   |                  |                    |                    |              |
| ایلام                | ایلام (۱۳۴)    | مهدی آباد (۱۴)        | دره شهر (۴۰)     | کله چوب (۱۴)      | مهران (۳۴)       | چماب (۱۴)         | دهلران (۶۵)      | فرخ آباد (۱۵)      | -                  | -            |
|                      |                | هفت چشمه (۱۴)         |                  | وزیرآباد (۱۴)     |                  | گلان (۱۴)         |                  |                    |                    |              |
|                      |                | چشمه کبود (۱۴)        |                  | اسدآباد-سقلی (۱۴) |                  |                   |                  |                    |                    |              |
| بوشهر                | بوشهر (۷۷)     | احمدی (۴)             | برازجان (۵)      | خوش مکان (۱۴)     | خورموج (۴)       | عربی (۱۴)         | دیر (۵۱)         | اولی جنوبی (۱۴)    | -                  | -            |
|                      |                | هلیله (۱۴)            |                  | بند آرزو (۱۴)     |                  | محمدآباد (۴)      |                  |                    |                    |              |
|                      |                |                       |                  |                   |                  | چاوشی (۱۴)        |                  |                    |                    |              |
| تهران                | تهران (۵۲۴)    | -                     | اسلامشهر (۷۵)    | نظام آباد (۱۳)    | دماوند (۲۲)      | چناران (۱۲)       | شهریار (۹۰)      | رضی آباد بالا (۱۲) | ورامین (۴۰)        | آب باری (۱۲) |
| چهارم حال و بختیار ی | شهرکرد (۸۱)    | خراجی (۱۶)            | اردل (۲۵)        | بهشت آباد (۱۶)    | بروجن (۹۰)       | آق بلاغ (۱۶)      | لردگان (۶۱)      | خاردان (۱۶)        | -                  | -            |
|                      |                | دستگرد امام-زاده (۱۶) |                  | شیخ محمود (۱۶)    |                  | سناجان (۱۶)       |                  | منجرمویی (۱۶)      |                    |              |
|                      |                |                       |                  |                   |                  |                   |                  | دهنومیلان (۱۵)     |                    |              |
| خراسان جنوبی         | بیرجند (۱۰۶)   | چهکنده (۵)            | نهبندان (۵)      | خوانشرف (۱۵)      | فردوس (۸۰)       | حسین آباد (۱۵)    | -                | -                  | -                  | -            |
|                      |                | حاجی آباد (۱۵)        |                  | اسدآباد (۱۴)      |                  | خانکوک (۱۵)       |                  |                    |                    |              |
|                      |                | شکرتاب (۱۵)           |                  | حیدرآباد (۵)      |                  | باغستان-سقلی (۱۵) |                  |                    |                    |              |
|                      |                | بجد (۱۵)              |                  | کلاته سیدعلی (۱)  |                  |                   |                  |                    |                    |              |
| خراسان شمالی         | بجنورد (۱۰۷)   | ببیدک (۱۶)            | جاجرم (۳۵)       | کرف (۱۶)          | شیروان (۳)       | حسین آباد (۱۶)    | -                | -                  | -                  | -            |
|                      |                | حمید (۱۶)             |                  | گرمک (۱۶)         |                  | قلعه حسن (۱۶)     |                  |                    |                    |              |
|                      |                | حر (۱۶)               |                  |                   |                  | هنامه (۱۶)        |                  |                    |                    |              |

| نام استان         | شهر مرکز استان | روستاهای مرکز استان | اولین شهر درجه ۲ | روستای منتخب     | دومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب    | سومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب   | چهارمین شهر درجه ۲ | روستای منتخب   |
|-------------------|----------------|---------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------|--------------------|----------------|
| خراسان رضوی       | مشهد (۲۳۳)     | دهسرخ (۵)           | تربت جام (۴۶)    | رحمت آباد (۱۵)   | سبزوار (۸۶)      | ابارش (۱۵)      | -                | -              | -                  | -              |
|                   |                | سالارآباد (۱۵)      |                  | یاقوتین (۱۵)     |                  |                 |                  |                |                    |                |
|                   |                | شترک (۱۵)           |                  | کاریزنوسف ل (۱۵) |                  |                 |                  |                |                    |                |
| خوزستان           | اهواز (۱۲۶)    | غیزانیه (۳)         | اندیمشک (۵۷)     | آزادی (۱۴)       | آبادان (۹۵)      | مدن (۱۴)        | ایذه (۴۷)        | بردگی (۱۳)     | بهبهان (۵)         | دره بازار (۱۳) |
|                   |                | دغاغله (۳)          |                  | چم-گلک (۱۴)      |                  |                 |                  |                |                    |                |
| زنجان             | زنجان (۱۶۳)    | دیزج (۱۵)           | خدابنده (۵۶)     | حصار (۱۴)        | خرمدر (۵۰)       | رحمت-آباد (۱۴)  | -                | -              | -                  | -              |
|                   |                | ذاکر (۱۴)           |                  | محمودآباد (۱۴)   |                  |                 |                  |                |                    |                |
|                   |                | رازبین (۱۵)         |                  | مزیدآباد (۱۵)    |                  | نصیرآباد (۵)    |                  |                |                    |                |
| سمنان             | سمنان (۱۰۵)    | خیرآباد (۳)         | مهدی-شهر (۳۵)    | علی آباد (۱۴)    | شاهرود (۲۹)      | اردیان (۱۴)     | گرمسار (۵۰)      | غیاث-آباد (۱۳) | -                  | -              |
|                   |                | مومن-آباد (۱۳)      |                  |                  |                  |                 |                  |                |                    |                |
| سیستان و بلوچستان | زاهدان (۹۶)    | پدگی (۱۵)           | ایران‌شهر (۲)    | ابتر (۱۵)        | زابیل (۶۱)       | اسلام-آباد (۱۵) | -                | -              | -                  | -              |
|                   |                | حاجی-آباد (۱۵)      |                  | سرزه (۱۵)        |                  | خان-بارانی (۱۶) |                  |                |                    |                |
|                   |                | حسین-آباد (۱۶)      |                  | علی آباد (۱۶)    |                  | حسین-آباد (۱۵)  |                  |                |                    |                |
|                   |                | منزل-آب (۱۶)        |                  | بغدانیه (۱۶)     |                  | خواجه (۱۵)      |                  |                |                    |                |
|                   |                | حریمک (۱۵)          |                  | نوک آباد (۱۵)    |                  | حیدرآباد (۱)    |                  |                |                    |                |
|                   |                | خاتونک (۵)          |                  | سرهنک (۱۵)       |                  | نورمحمد (۵)     |                  |                |                    |                |
| فارس              | شیراز (۱۶۱)    | خاتونک (۵)          | لار (۵۲)         | دشتی (۱۵)        | مرودشت (۷۰)      | حسین آباد (۱۵)  | جهرم (۶۷)        | تل ریگی (۱۵)   | -                  | -              |

| نام استان    | شهر مرکز استان    | روستاهای مرکز استان  | اولین شهر درجه ۲   | روستای منتخب    | دومین شهر درجه ۲   | روستای منتخب           | سومین شهر درجه ۲    | روستای منتخب      | چهارمین شهر درجه ۲ | روستای منتخب |
|--------------|-------------------|----------------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------|
|              |                   | صدر (۱۵)             |                    | کورده (۱۵)      |                    | دولت-<br>آباد (۱۵)     |                     | حنا (۱۵)          |                    |              |
|              |                   | کفتک (۱۵)            |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
|              |                   | ( )                  |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
| قزوین        | قزوین<br>(۱۲۶)    | نجف‌آباد<br>(۱۲)     | آبیک (۴۷)          | کونوج<br>(۱۳)   | بوئین-<br>زهر (۴۲) | حسین‌آباد<br>(۱۳)      | تاکستان (۸۴)        | مهدی‌آباد<br>(۱۳) | -                  | -            |
|              |                   | نظام‌آباد<br>(۱۲)    |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
|              |                   | اسماعیل‌آباد<br>(۱۲) |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
| قم           | قم<br>(۳۸۱)       | مبارک<br>آباد (۱۹)   | -                  | -               | -                  | -                      | -                   | -                 | -                  | -            |
| کردستان      | سنندج<br>(۱۱۶)    | نایسر (۱۴)           | مریوان (۷)<br>(۱۴) | دره<br>تقی (۱۴) | سقز (۸۳)           | سرا (۱۵)               | قروه (۴۶)           | دیوزند (۱۵)       | -                  | -            |
|              |                   | آساوله (۴)           |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
|              |                   | حسن<br>آباد (۱۵)     |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
| کرمان        | کرمان<br>(۸۱)     | شاهرخ-<br>آباد (۱۵)  | جیرفت (۵)<br>(۲)   | پشتلر (۱۵)      | رفسنجان<br>(۶۲)    | عرب-<br>آباد (۱۵)      | سیرجان (۸۴)         | عزت‌آباد (۱۵)     | -                  | -            |
|              |                   | سعادت-<br>آباد (۱۵)  |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
|              |                   | نجف-<br>شهر (۱۵)     |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
| کرمان<br>شاه | کرمانشاه<br>(۲۲۰) | ده-<br>پهن (۱۵)      | جوانرود<br>(۶۳)    | شروینه (۱۶)     | کنگاور (۵۷)        | رستم‌آباد<br>کوچک (۱۶) | -                   | -                 | -                  | -            |
|              |                   | نوکان (۱۵)           |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
|              |                   | چشمه-<br>سفید (۱۶)   |                    |                 |                    |                        |                     |                   |                    |              |
| کهگیلویه و   | یاسوج<br>(۷۶)     | سرابتاوه (۱۶)        | دهدشت<br>(۵۰)      | سرپری (۱۶)      | دوگنبد (۷)<br>(۸)  | اسلام-<br>آباد (۱۶)    | لیک (بهمنی)<br>(۲۰) | سیاهشیر (۶)       | -                  | -            |

| نام استان | شهر مرکز استان       | روستاهای مرکز استان                                                     | اولین شهر درجه ۲    | روستای منتخب                                                                                   | دومین شهر درجه ۲       | روستای منتخب                                            | سومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب                                                        | چهارمین شهر درجه ۲  | روستای منتخب                                                              | نام استان          |
|-----------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| بویراح مد |                      | حبیب<br>ابادمزك<br>(۱۶)<br><br>سروك<br>(۱۶)<br>(<br>کردلاغری<br>(۱۶)    |                     | لیرتلخك<br>(۶)                                                                                 |                        | پشه كا<br>(۱۶)<br><br>چهاربیش<br>(۱۶)                   |                  | گج بلند<br>(۱۶)                                                     |                     | روستای منتخب                                                              | چهارمین شهر درجه ۲ |
| گلستان    | ان                   | امیرآباد<br>(۵)<br>سعدآباد<br>(۱۵)<br>اوجابن<br>(۱۵)<br>نصرآباد<br>(۱۵) | گنبد<br>(۹۰)        | حاجیلر<br>قلعه<br>(۱۵)<br>سارلی<br>علیا<br>(۱۵)<br>ساری<br>بخش<br>(۱۵)<br>آرتق<br>حاجی<br>(۱۵) | بندرترکمن<br>(۳۲)      | چارقلی<br>(۱۵)<br>قره<br>سو<br>(۱۵)<br>نیازآباد<br>(۱۵) | آزادشهر<br>(۳۳)  | ازدارتپه<br>(۱۵)<br>زینب<br>آباد<br>(۱۵)<br>خاندوزسادا<br>ت<br>(۱۵) | -                   | -                                                                         | گلستان             |
| گیلان     | رشت<br>(۱۲۱)         | پیربازار<br>(۵)<br>سنگر<br>(۱۵)<br>کوچصفها<br>ن<br>(۱۵)                 | فومن<br>(۳۳)<br>(   | گشت<br>(۱۵)<br><br>گل<br>افزان<br>(۱۵)                                                         | لاهیجان<br>(۷۳)        | توستان<br>(۱۵)<br>نوبیجار<br>(<br>بوجایه<br>(۱۵)        | تالش<br>(۵۸)     | بالاده<br>(۱۵)<br>بسک<br>(۱۵)<br>پشته<br>(۱۵)                       | -                   | -                                                                         | گیلان              |
| لرستان    | خرم-<br>آباد<br>(۹۶) | دارایی<br>(۱۶)<br>(<br>رباط<br>نمکی<br>(۱۶)                             | بروجرد<br>(۲)<br>۱۰ | جهان<br>آباد<br>(۱۶)<br><br>شیخ<br>میری<br>(۱۶)                                                | الیگودرز<br>(۴)<br>(۵) | خمه<br>پایین<br>(۱۶)<br>کزناز<br>(۱۶)<br>سنج<br>(۱۶)    | کوهدشت<br>(۴۸)   | اکبرآباد<br>(۱۵)<br>بهرام-<br>بیگ<br>(۱۶)<br>حیدرخانی<br>(۱۶)       | -                   | -                                                                         | لرستان             |
| مازندران  | ساری<br>(۴)<br>(۵)   | آبندانسر<br>(۱۵)<br><br>تنگ-<br>لته<br>(۱۵)<br><br>گرچی<br>کلا<br>(۱۵)  | بابل<br>(۱۱۷)       | منصور-<br>کنده<br>(۱۵)<br><br>حاجی<br>کلا<br>(۱۵)<br><br>اتاق-<br>سرا<br>(۱۵)                  | بهشهر<br>(۴۸)          | التپه<br>(۱۶)<br><br>خلیل<br>شهر<br>(۱۶)                | تنکابن<br>(۳۵)   | باغ نظر<br>(۱۶)<br><br>جلیل<br>آباد<br>(۱۶)                         | نوشهر<br>(۳)<br>(۰) | شمع-<br>چاران<br>(۱۵)<br>(<br>موسی<br>آباد<br>(۱۶)<br>کردی<br>کلا<br>(۱۵) | مازندران           |
| مرکزی     | اراک<br>(۱۶۴)        | گاوخانه<br>(۱۵)<br>حاجی-<br>آباد<br>(۱۵)                                | شازند<br>(۳۲)       | قدمگاه<br>(۵)<br>اکبرآباد<br>(۱۴)                                                              | ساوه<br>(۱۲۰)          | نورعلی<br>بیگ<br>(۱۵)<br>الوسجرد<br>(۱۵)                | محلات<br>(۳۰)    | نخجیران<br>(۱۵)<br>(                                                | -                   | -                                                                         | مرکزی              |

| نام استان | شهر مرکز استان  | روستاهای مرکز استان | اولین شهر درجه ۲ | روستای منتخب   | دومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب  | سومین شهر درجه ۲ | روستای منتخب | چهارمین شهر درجه ۲ | روستای منتخب |
|-----------|-----------------|---------------------|------------------|----------------|------------------|---------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|
| هرمزگ ان  | بندرعب اس (۱۳۴) | تل سیاه (۱۵)        | حاجی آباد (۳۳)   | چاهتر (۱۶)     | میناب (۸۰)       | زهوکی (۱۶)    | -                | -            | -                  | -            |
|           |                 | درگیر (۱۵)          |                  | گلشوار (۱۶)    |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 | دوگردان (۱۵)        |                  | تل آبی (۱۶)    |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 | چه چکر (۱۵)         |                  | نصیریایی (۱۶)  |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 | پشته ایسین (۱۵)     |                  |                |                  |               |                  |              |                    |              |
| همدان     | همدان (۱۴۵)     | حیدره (۱۵)          | اسدآباد (۴۰)     | جنت آباد (۱۵)  | ملایر (۱۰۰)      | ازناو (۱۵)    | -                | -            | -                  | -            |
|           |                 |                     |                  | حاجی آباد (۱۵) |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 | شورین (۱۵)          |                  | مصلحان (۱۵)    |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 |                     |                  | توچقاز (۱۵)    |                  |               |                  |              |                    |              |
|           |                 | چشین (۱۵)           |                  | داویجان (۱۱)   |                  |               |                  |              |                    |              |
| یزد       | یزد (۱۸۶)       | شحنه (۱۱)           | ابركوه (۳۷)      | مریم آباد (۲)  | اردكان (۸۳)      | ترک آباد (۱۲) | مهریز (۱۲)       | -            | -                  | -            |
|           |                 | ده نو (۱۲)          |                  |                |                  |               |                  |              |                    |              |

## نحوه انتخاب فرد در بلوک‌های شهری

بعد از تعیین اندازه نمونه، در داخل هر شهر تعدادی بلوک بسته به حجم نمونه با رعایت پراکندگی جغرافیایی انتخاب شد. بلوک‌های شهری فضایی است که توسط ساختمان‌های شهر ایجاد شده است و ابتدایی‌ترین واحد بافت شهری محسوب می‌گردد، یک بلوک شهری می‌تواند مجموعه‌ای از یک یا تعدادی زمین یا ساختمان با مالکیت‌های مستقل باشد. بلوک‌ها به صورت تصادفی و با در نظر گرفتن پراکندگی جغرافیایی انتخاب می‌شوند.

با توجه به جنبه‌های فنی طرح، داخل هر بلوک ۱۰ فرد پاسخگو انتخاب می‌شود.

در ادامه با استفاده از نقشه‌های مرکز آمار ایران و همچنین بانک‌های اطلاعاتی مربوط به بلوک‌های شهری سراسر کشور نمونه‌گیری از بلوک‌های شهری انجام شد. پس از تعیین بلوک‌های منتخب در سطح شهر، به منظور دستیابی به پاسخگویان، به هر پرسشگر نقشه بلوک مورد نظر داده شد. این نقشه در قطع A۴ است که یک نمونه آن ذیل آورده شده است.



شماره حوزه با عدد ۱۸ داخل درج شده است. همچنین بلوک شماره ۱۵ به عنوان بلوک انتخاب شده در این نقشه با هاشور مشخص شده است. روش انتخاب افراد در دو مرحله صورت خواهد گرفت:

در ادامه پرسشگر به بلوک مشخص شده در نقشه مراجعه کرده و در خیابان و یا کوچه‌هایی که بلوک مورد نظر را احاطه کرده‌اند حضور می‌یابد. سپس از افرادی که در آن معابر تردد دارند در صورت واجد شرایط بودن پرسشنامه تکمیل می‌شود. از جمله اینکه؛ ابتدا این سوال پرسیده می‌شود که آیا ساکن این محل (بلوک) هستید؟ در صورتی که پاسخ فرد منتخب بله باشد پرسشنامه تکمیل می‌گردد. همچنین ضروریست پاسخگو، علاوه بر اینکه فرد ساکن محله (بلوک) مورد نظر باشد، لازم است که حداقل ۱۸ سال سن نیز داشته باشد. برای آنکه جمعیت نمونه شامل همه افراد اعم از زن و مرد در بازه‌های سنی ۱۸ سال به بالا باشد از جدول دو بُعدی رده‌های سنی بر حسب جنس استفاده خواهد شد. با در نظر گرفتن چنین رده بندی در حین فرایند نمونه‌گیری و انتخاب نمونه، ارباب نمونه از جامعه به حداقل خواهد رسید، در نتیجه نمونه گردآوری شده معرف بهتری برای جامعه مورد بررسی خواهد بود. نمونه جدول آورده شده است.

جدول ۶: رده‌های سنی بر حسب جنس

| رده سنی        | زن | مرد |
|----------------|----|-----|
| ۱۸ تا ۲۶ سال   | ۱  | ۱   |
| ۲۷ تا ۳۳ سال   | ۱  | ۱   |
| ۳۴ تا ۴۱ سال   | ۱  | ۱   |
| ۴۲ تا ۵۳ سال   | ۱  | ۱   |
| ۵۴ سال به بالا | ۱  | ۱   |

## نحوه انتخاب فرد در روستاها

برای انتخاب افراد در روستا پرسشگران به منازل مسکونی میدان اصلی روستا که تشکیل بلوک می‌دهند مراجعه کرده و همانند بلوک‌های شهری که در بالا توضیح داده شد نمونه‌های مورد نظر را در آن روستا تکمیل کرده‌اند.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری Spss و Excel استفاده شده و برای تهیه نقشه‌ها از نرم‌افزار GIS استفاده شده است. بدین‌ترتیب پس از گردآوری داده‌ها و فرایند کنترل و بازبینی اولیه آنها، نسبت به پیش‌پردازش و آماده‌سازی داده‌ها جهت تحلیل اقدام شد. در این مرحله، نسبت به شناسایی داده‌های پرت، تصمیم‌گیری در مورد داده‌های مفقود، شیوه‌های وزن‌دهی و نظایر آن اقدامات مهمی صورت گرفت. پس از آماده‌سازی داده‌ها با اعمال وزن‌های مربوطه در سطح استانی و ملی بر اساس برآوردهای جمعیتی مرکز آمار ایران در سال ۱۴۰۳، از روش‌های توصیفی مثل جداول توصیف فراوانی، شاخص‌های مرکزی و پراکندگی، جداول توافقی و غیره نسبت به توصیف داده‌ها اقدام شد. سپس نمرات رضایت برحسب (۱۰۰) برای هر دستگاه اجرایی با روشی که در ذیل ارائه شده است برآورد و به تفکیک هر استان برای هر دستگاه گزارش شده است.

روش کلی و صحیح برآورد نمره رضایت بر حسب ۱۰۰ بدین صورت است که برای هر دستگاه اجرایی، نمره یا امتیاز هر سوال باید ضرب در ضریب اهمیت همان سوال شده و مجموع ضریب متوسط موزون محاسبه شود سپس این نمره را بر مخرج کسر که همان مجموع عبارت ریاضی حداکثر امتیاز طیف (مثل عدد ۵ برای طیف‌های ۵ امتیازی) ضرب در ضریب اهمیت هر سوال است تقسیم نموده و عدد حاصله را در ۱۰۰ ضرب می‌کنیم. به عبارتی داریم:

$$\left( \frac{\sum_{i=1}^n S * W}{\sum_{i=1}^n M * W} \right) * 100$$

که در این فرمول S معادل با امتیاز یا نمره کسب شده برای هر سوال، W ضریب اهمیت هر سوال، M حداکثر امتیاز قابل کسب برای هر سوال و n تعداد کل سوالات است.

اما با توجه به اینکه در این پیمایش، ضریب اهمیت برای هر سوال سنجش نشده است، ضرایب اهمیت برای هر سوال عددی ثابت و برابر (مثل ۱) برای همه سوالات در نظر گرفته است. از سوی دیگر سوالات بدون پاسخ را هم از صورت و مخرج کسر حذف کرده و عدد نهایی رضایت را براساس همان فرمول محاسبه نمودیم. این فرمول، فرمول استاندارد برآورد رضایت است که توسط نایجل هیل و نابیس و همکاران (۲۰۰۷) و سایر محققان در تحقیقات مختلف توصیه و به کار برده شده است. نحوه تفسیر نمرات حاصله هم بدین صورت است که نمرات کمتر از عدد ۳۴/۹۹ به معنای کاملاً ناراضی، نمرات بین ۳۵ تا ۵۰/۹۹ ناراضی، امتیاز بین ۵۱ تا ۶۵/۹۹ تا حدودی راضی، ۶۶ تا ۸۰/۹۹ راضی و ۸۱ تا ۱۰۰ هم کاملاً راضی تلقی می‌شوند.

براساس مقیاس‌های طبقه‌بندی مذکور، عدد ۵۱ به بالا بیانگر رضایت نسبی تلقی می‌شود، بنابراین با معیار قرار دادن عدد ۵۱ (به منزله پایین‌ترین حد نمره رضایت نسبی) استان‌هایی که رضایت مردمی کمتری از این معیار را ارزیابی کرده باشند با علامت منفی (-) و استان‌هایی که نمره رضایت مردمی را بیشتر از این عدد برآورده کرده باشند با علامت مثبت (+) مشخص شده‌اند.

پس از برآورد نمره رضایت، نقشه‌های مربوطه برای هر دستگاه به تفکیک استان تهیه شد و همچنین با استفاده از آمار استنباطی و بکارگیری آزمون‌های آماری مثل روش‌های مبتنی بر مقایسه میانگین (t گروه‌های مستقل و F) نمره رضایت بر حسب برخی از مهمترین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پاسخگویان مراجعه کرده و نکرده به دستگاه‌های اجرایی مورد مقایسه قرار گرفتند.

نکته حائز اهمیت در بخش توصیفی و ارائه درصد فراوانی آن است که ماحصل مجموع درصد‌های برخی از سوالات برحسب محاسبات نرم‌افزار معادل با ۱۰۰ دقیق نمی‌شود و گاهی یک یا دو دهم درصد خطای برآورد رخ می‌دهد بنابراین در اینجا بر روی گزینه بی‌پاسخ/ نظری ندارم اضافه شده است که این اختلاف ناچیز ممکن است در برخی سوالات، در گزارش ملی و استانی مشاهده شود.

## ملاحظات تحلیل داده‌های پیمایش

نگرش‌سنجی و پیمایش پیرامون خدمات عرضه‌شده از سوی دستگاه‌ها در قالب‌های مختلفی انجام می‌شود که دو نوع آن متداول‌تر هستند. نوعی از نگرش‌سنجی و پیمایش به صورت کامل از جانب واحد یا مجموعه‌ای پژوهشی که کاملاً با دستگاه‌ها فاصله دارد و در خارج از آنها قرار دارد، انجام می‌شود که آنها را نگرش‌سنجی و پیمایش بیرونی می‌نامند. در این نوع نگرش‌سنجی، تیم پژوهش صرفاً با ابتنای به فهم و دانش نظری خود چارچوب مفهومی و سنجش را تدوین می‌کنند و کار پژوهش خود را انجام می‌دهند که اصولاً در موارد زیادی پس از اعلام نتایج به میزانی که نتایج مقبول بیرون از دستگاه‌ها واقع می‌شود، مورد اقبال و قبول دستگاه‌ها قرار نمی‌گیرد. در این نوع پژوهش، وجه انتقادی و نظارتی، کارویژه‌ای است که قوت بیشتری دارد. نوع دوم نگرش‌سنجی و پیمایش از خدمات دستگاه‌ها از طریق تعامل و مشارکت با دستگاه‌های مورد هدف انجام می‌شود و کارویژه مدیریتی آن به منظور ارتقا بخشی و بهبود خدمات عرضه‌شده به منظور تولید رضایت قوت بیشتری دارد که آن را نگرش‌سنجی و پیمایش دستگاه‌محور می‌نامند. در این نوع پیمایش، فرایند انجام پژوهش، صورت درون مجموعه‌ای و نسبتاً مشارکتی دارد؛ چرا که دستگاه‌های جامعه هدف پژوهش، در جریان فرایند پژوهش قرار می‌گیرند. نگرش‌سنجی و پیمایش حاضر از نوع دوم است. به این سبب به منظور داشتن دستگاه سنجش مناسب، که بنا به هدف پژوهش، در گرو داشتن گویه‌ها و پرسش‌های مناسبی است که بیشترین نسبت و دلالت از خدمات عرضه شده توسط دستگاه‌ها را داشته باشد؛ در گام نخست از وزارتخانه‌ها و اعضای هیات دولت، درخواست شد حداکثر ده مورد از مهم‌ترین خدمات آن‌ها به مردم (نامه شماره ۱۴۲۵۵۷ به تاریخ ۱۴۰۳/۰۹/۱۴ مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری) اعلام شود؛ بر این اساس که دستگاه‌ها به عنوان متخصصان حوزه خود، بهترین شناخت را از انواع خدمات و جزئیات آن‌ها دارند. بنابراین، مشارکت آن‌ها در تعیین «خدمت-گویه‌ها»، دقت و اعتبار (validity) و جامعیت پرسشنامه را افزایش می‌دهد. از منظر عملیاتی و نتیجه‌گرایانه نیز، مشارکت دستگاه‌ها باعث افزایش تعهد آن‌ها به نتایج پیمایش می‌شود. پس از دریافت پاسخ‌های اولیه و تدقیق و بررسی توسط مجری، ناظر پیمایش و شورای علمی و مشاوران طرح، خدمات اعلامی به گویه‌های قابل سنجش در پرسشنامه تبدیل شدند و «خدمت-گویه»های نهایی، برای نظر نهایی، مجدداً از طریق نامه‌های اختصاصی مرکز ارتباطات مردمی در تاریخ ۱۴۰۳/۱۱/۲۰ برای دستگاه‌ها ارسال شد. افزون بر این، محدودیت‌های حجم پرسشنامه در «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی» ایجاب می‌کرد که پرسشنامه تنها بر مهم‌ترین خدمات قابل ارزیابی از سوی مردم تمرکز کند. این رویکرد به ویژه در مورد خدماتی که به صورت مستقیم با عموم مردم ارتباط دارند، اهمیت می‌یابد. در برخی موارد، برای افزایش کارایی و جامعیت، چندین خدمت مشابه، با یکدیگر ترکیب و در قالب یک پرسش مطرح شده‌اند تا اطمینان حاصل شود که تمام ابعاد کلیدی خدمات دستگاه‌ها به صورت منسجم مورد سنجش قرار گرفته‌اند، بدون اینکه حجم پرسشنامه از حد استاندارد فراتر رود. در نهایت پس از دریافت پاسخ‌ها، پرسشنامه برای اجرا در اسفند ماه ۱۴۰۳ تدوین و طراحی شد.

به عنوان ملاحظه‌ای مهم در تحلیل نتایج پیمایش نیز باید در نظر گرفت که سنجش میزان رضایت مردم از خدمات یک شاخص کلیدی و مهم در ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها است، اما تنها شاخص موجود نیست. بلکه قضاوت نهایی در مورد «عملکرد خوب» یا «عملکرد بد» یک دستگاه، نیازمند در نظر گرفتن شاخص‌های دیگری مانند کارایی سازمانی، بهره‌وری منابع، یا میزان تحقق اهداف کمی و کیفی است. بنابراین، نتایج این نظرسنجی باید به عنوان بخشی از یک تصویر بزرگ‌تر و کامل‌تر مورد استفاده قرار گیرد. اکتفا کردن صرف به نتایج پیمایش رضایت، می‌تواند منجر به تحلیل‌های ناقص و تصمیم‌گیری‌های نادرست شود. از این رو، نتایج این پیمایش باید در کنار سایر داده‌ها و شاخص‌های عملکردی مورد بررسی قرار گیرد. بعلاوه بر اساس نتایج پیمایش هم می‌توان دریافت که بیشترین میزان رضایت مردم، از زیرساخت‌هایی بوده که در طول زمان ایجاد و نهاده شده و خدمت‌رسانی در آن، مداوماً بهتر شده است. در مقابل، بیشترین میزان نارضایتی نیز از مواردی است که به اذعان صاحب‌نظران جزو مسائل مهم دولت و نظام سیاسی است. لذا نتایج تحقیق، عملاً بینشی کلی از آنچه باید مورد اهتمام دولت باشد، نیز در اختیار می‌گذارد.

نکته مهم‌تر آنکه، این پیمایش به عنوان موج نخست از ابتدا با رویکرد «روندپژوهی» طراحی و اجرا شده است. این رویکرد، امکان مقایسه و تحلیل تغییرات در طول زمان را فراهم می‌آورد. با تکرار پیمایش در اسفند ماه ۱۴۰۴ به عنوان «موج دوم»، می‌توان روند میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمات هر دستگاه را نسبت به سال گذشته مشخص کرد. این رویکرد علمی، یک ملاحظه مبنایی برای تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر داده فراهم می‌کند.

از این رو، استفاده اصلی از نتایج این پیمایش، بر پیدا کردن نقاط نارضایتی مردم از عملکرد دستگاه‌ها بویژه در توزیع استانی آن است و اینکه باید علل این نارضایتی را مشخص و درر استای کاهش آن تلاش کرد. همچنین اهتمام دستگاه‌های اجرایی باید بر این باشد که هر سال از میزان نارضایتی مردم از هر خدمت بکاهند. لذاست که در این پیمایش، دستگاه‌ها با هم مقایسه نشده‌اند، بلکه تلاش شده تا زمینه‌ای فراهم شود که هر خدمت در طول زمان مورد بررسی قرار گیرد، یعنی عملاً هر خدمت تنها با خود، در طول زمان، مقایسه می‌شود.

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## فصل دوم:

### اطلاعات عمومی پاسخگویان

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## ۱-۲- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه

| جدول ۱-۲: جداول ویژگی‌های جمعیت‌شناختی |                               |      |
|----------------------------------------|-------------------------------|------|
| متغیر                                  | طبقه                          | درصد |
| جنسیت                                  | مرد                           | ۵۰/۶ |
|                                        | زن                            | ۴۹/۴ |
| سن <sup>۱</sup>                        | ۱۸-۲۹ سال                     | ۲۱/۵ |
|                                        | ۳۰-۴۹ سال                     | ۴۶/۵ |
|                                        | ۵۰ سال و بیشتر                | ۳۲/۰ |
|                                        | کمتر از دیپلم                 | ۳۴/۳ |
| تحصیلات                                | دیپلم                         | ۳۱/۸ |
|                                        | دانشگاهی                      | ۳۳/۷ |
|                                        | بی‌پاسخ                       | ۰/۲  |
|                                        | متاهل                         | ۷۰/۹ |
| وضعیت تأهل                             | مجرد                          | ۲۴/۷ |
|                                        | بی‌همسر (به دلیل فوت یا طلاق) | ۴/۴  |
|                                        | دانشجو یا دانش آموز           | ۸/۴  |
|                                        | خانه دار                      | ۳۲/۰ |
| وضعیت فعالیت                           | بیکار                         | ۵/۲  |
|                                        | شغل آزاد                      | ۳۱/۶ |
|                                        | کارمند (بخش خصوصی و دولتی)    | ۹/۷  |
|                                        | بازنشسته                      | ۱۰/۵ |
|                                        | سایر                          | ۲/۱  |
|                                        | بی‌پاسخ                       | ۰/۵  |
|                                        | مرکز استان                    | ۴۱/۶ |
| محل سکونت                              | شهر غیرمرکز استان             | ۳۶/۸ |
|                                        | روستا                         | ۲۱/۷ |

مطابق جدول فوق ویژگی جمعیت‌شناختی پاسخگویان به شرح زیر است:

از نظر جنسیت ۵۰/۶ درصد مرد و ۴۹/۴ درصد زن، از نظر سن ۲۱/۵ درصد بین ۱۸ تا ۲۹ سال، ۴۶/۵ بین ۳۰ تا ۴۹ سال و ۳۲ درصد هم بیش از ۵۰ سال، از نظر تحصیلات ۳۴/۳ درصد کمتر از دیپلم، ۳۱/۸ درصد دیپلم و ۳۳/۷ درصد دانشگاهی، به لحاظ وضعیت تأهل ۷۰/۹ درصد متأهل، ۲۴/۷ درصد مجرد و ۴/۴ درصد نیز فاقد همسر هستند.

همچنین وضعیت فعالیت گروه نمونه نشان می‌دهد که ۸/۴ درصد دانشجو/دانش‌آموز، ۳۲ درصد خانه‌دار، ۵/۲ درصد بیکار، ۳۱/۶ درصد دارای شغل آزاد، ۹/۷ درصد نیروی کار بخش خصوصی یا دولتی، ۱۰/۵ درصد بازنشسته و ۲/۱ درصد نیز در سایر گروه‌های فعالیت اقتصادی- اجتماعی قرار دارند. از نظر محل سکونت نیز ۴۱/۶ درصد افراد در مرکز استان، ۳۶/۸ درصد در شهرهای غیرمرکز استان و ۲۱/۷ درصد در روستاها زندگی می‌کنند.

۱. میانگین سنی پاسخگویان ۴۲/۰۵ سال است.

## ۲-۲- زندگی در شهر/روستا (برحسب سال)

| جدول ۲-۲: جداول فراوانی زندگی در شهر و یا روستای محل سکونت بر حسب سال به تفکیک استان‌ها |               |              |              |              |               |                  |       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------------|-------|---------|
| استان                                                                                   | ۱۰ سال و کمتر | ۱۱ تا ۲۰ سال | ۲۱ تا ۳۰ سال | ۳۱ تا ۴۰ سال | بیش از ۴۰ سال | نمی‌دانم-بی‌پاسخ | جمع   | میانگین |
| فارس                                                                                    | ۱۷٫۳          | ۱۴٫۵         | ۱٫۴          | ۲٫۲          | ۶۴٫۲          | ۰٫۴              | ۱۰۰٫۰ | ۶۷٫۸    |
| آذربایجان شرقی                                                                          | ۸٫۳           | ۸٫۵          | ۱۴٫۱         | ۸٫۹          | ۵۹٫۴          | ۰٫۸              | ۱۰۰٫۰ | ۶۲٫۰    |
| لرستان                                                                                  | ۱۱٫۸          | ۱۲٫۷         | ۱۱٫۴         | ۸٫۲          | ۵۵٫۲          | ۰٫۷              | ۱۰۰٫۰ | ۵۸٫۲    |
| همدان                                                                                   | ۱۷٫۸          | ۱۳٫۵         | ۷٫۴          | ۶٫۵          | ۵۴٫۱          | ۰٫۷              | ۱۰۰٫۰ | ۵۸٫۱    |
| سمنان                                                                                   | ۱۸٫۵          | ۱۲٫۲         | ۱۰٫۷         | ۶٫۵          | ۵۲٫۱          | ۰٫۰              | ۱۰۰٫۰ | ۵۷٫۴    |
| اصفهان                                                                                  | ۶٫۵           | ۱۲٫۰         | ۱۲٫۶         | ۱۶٫۴         | ۵۲٫۳          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۵۴٫۹    |
| خراسان شمالی                                                                            | ۲۱٫۷          | ۱۳٫۷         | ۹٫۷          | ۶٫۲          | ۴۸٫۱          | ۰٫۶              | ۱۰۰٫۰ | ۵۴٫۱    |
| بوشهر                                                                                   | ۱۳٫۸          | ۱۵٫۰         | ۱۲٫۵         | ۱۱٫۸         | ۴۶٫۹          | ۰٫۰              | ۱۰۰٫۰ | ۵۱٫۹    |
| قم                                                                                      | ۱۳٫۸          | ۱۱٫۶         | ۱۳٫۸         | ۱۳٫۱         | ۴۶٫۸          | ۰٫۹              | ۱۰۰٫۰ | ۴۸٫۴    |
| خراسان رضوی                                                                             | ۹٫۶           | ۱۵٫۴         | ۲۱٫۸         | ۱۷٫۰         | ۳۶٫۲          | ۰٫۰              | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۸    |
| اردبیل                                                                                  | ۱۷٫۹          | ۱۴٫۷         | ۱۹٫۲         | ۱۱٫۲         | ۳۶٫۸          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۹    |
| قزوین                                                                                   | ۱۳٫۷          | ۱۹٫۱         | ۱۹٫۴         | ۱۵٫۷         | ۳۰٫۴          | ۱٫۷              | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۷    |
| سیستان و بلوچستان                                                                       | ۲۱٫۹          | ۲۴٫۸         | ۱۰٫۴         | ۱۰٫۶         | ۲۹٫۹          | ۲٫۴              | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۴    |
| کردستان                                                                                 | ۱۱٫۶          | ۱۶٫۹         | ۱۹٫۷         | ۲۰٫۴         | ۳۱٫۱          | ۰٫۳              | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۲    |
| گلستان                                                                                  | ۹٫۶           | ۲۰٫۶         | ۱۸٫۶         | ۱۹٫۱         | ۳۱٫۶          | ۰٫۵              | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۶    |
| زنجان                                                                                   | ۶٫۸           | ۱۳٫۵         | ۲۱٫۰         | ۲۵٫۸         | ۳۲٫۸          | ۰٫۱              | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۳    |
| تهران                                                                                   | ۱۸٫۱          | ۱۹٫۵         | ۱۶٫۰         | ۱۳٫۷         | ۳۱٫۵          | ۱٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۳۴٫۶    |
| کرمانشاه                                                                                | ۱۵٫۸          | ۲۰٫۰         | ۱۹٫۱         | ۱۴٫۴         | ۳۰٫۲          | ۰٫۵              | ۱۰۰٫۰ | ۳۴٫۲    |
| خراسان جنوبی                                                                            | ۱۸٫۵          | ۲۱٫۷         | ۱۹٫۰         | ۱۳٫۲         | ۲۲٫۲          | ۵٫۴              | ۱۰۰٫۰ | ۳۲٫۱    |
| یزد                                                                                     | ۱۲٫۰          | ۲۲٫۷         | ۲۰٫۴         | ۱۸٫۰         | ۲۶٫۴          | ۰٫۵              | ۱۰۰٫۰ | ۳۱٫۰    |
| آذربایجان غربی                                                                          | ۱۴٫۹          | ۱۸٫۴         | ۲۲٫۴         | ۱۶٫۷         | ۲۷٫۴          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۳۰٫۹    |
| هرمزگان                                                                                 | ۱۶٫۴          | ۲۲٫۸         | ۱۵٫۱         | ۲۰٫۲         | ۲۵٫۳          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۳۰٫۷    |
| کرمان                                                                                   | ۱۰٫۷          | ۲۹٫۶         | ۱۵٫۸         | ۲۰٫۲         | ۲۳٫۱          | ۰٫۶              | ۱۰۰٫۰ | ۳۰٫۰    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                      | ۲۰٫۹          | ۱۵٫۵         | ۱۸٫۲         | ۱۸٫۰         | ۲۷٫۲          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۲۹٫۸    |
| مرکزی                                                                                   | ۱۷٫۵          | ۱۹٫۲         | ۲۱٫۸         | ۲۱٫۴         | ۲۰٫۱          | ۰٫۰              | ۱۰۰٫۰ | ۲۹٫۰    |
| ایلام                                                                                   | ۱۵٫۳          | ۲۴٫۰         | ۲۱٫۵         | ۱۸٫۸         | ۲۰٫۰          | ۰٫۴              | ۱۰۰٫۰ | ۲۸٫۵    |
| خوزستان                                                                                 | ۱۸٫۶          | ۱۹٫۱         | ۲۲٫۹         | ۱۹٫۳         | ۲۰٫۱          | ۰٫۰              | ۱۰۰٫۰ | ۲۸٫۰    |
| مازندران                                                                                | ۲۱٫۸          | ۲۹٫۹         | ۱۵٫۸         | ۱۱٫۸         | ۱۹٫۵          | ۱٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۲۵٫۸    |
| گیلان                                                                                   | ۲۰٫۶          | ۲۸٫۴         | ۱۱٫۶         | ۱۲٫۴         | ۱۵٫۶          | ۱۱٫۴             | ۱۰۰٫۰ | ۲۵٫۲    |
| البرز                                                                                   | ۲۱٫۸          | ۲۶٫۶         | ۲۲٫۰         | ۱۵٫۵         | ۱۳٫۷          | ۰٫۴              | ۱۰۰٫۰ | ۲۵٫۱    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                     | ۲۶٫۶          | ۲۸٫۳         | ۱۸٫۵         | ۱۱٫۱         | ۱۵٫۳          | ۰٫۲              | ۱۰۰٫۰ | ۲۳٫۷    |
| کل کشور                                                                                 | ۱۵٫۸          | ۱۸٫۹         | ۱۶٫۴         | ۱۴٫۴         | ۳۳٫۶          | ۰٫۹              | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۲    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۱۵٫۸ درصد از مردم از ده سال، ۱۸٫۹ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال، ۱۶٫۴ درصد بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۱۴٫۴ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۳۳٫۶ درصد هم بیش از ۴۰ سال است که در شهر یا روستای محل سکونت فعلی‌شان زندگی می‌کنند. میانگین سال‌های زندگی در محل سکونت فعلی هم ۳۹٫۲ سال می‌باشد.

## ۲-۳- رضایت از زندگی در شهر یا روستای محل سکونت

| جدول ۲-۳: جداول فراوانی میزان رضایت از زندگی به تفکیک استان‌ها |         |      |       |      |           |                       |       |                     |
|----------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|-----------------------|-------|---------------------|
| استان                                                          | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم -<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| آذربایجان شرقی                                                 | ۵/۴     | ۷/۹  | ۲۳/۰  | ۵۵/۲ | ۸/۵       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| بوشهر                                                          | ۱۱/۰    | ۸/۸  | ۲۲/۶  | ۳۲/۸ | ۲۴/۸      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| اردبیل                                                         | ۱۳/۰    | ۱۴/۵ | ۲۱/۴  | ۱۸/۲ | ۳۲/۹      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| خراسان رضوی                                                    | ۱۲/۳    | ۹/۵  | ۲۸/۴  | ۲۹/۶ | ۲۰/۲      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| سمنان                                                          | ۵/۲     | ۱۱/۷ | ۲۸/۲  | ۴۶/۴ | ۸/۵       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| آذربایجان غربی                                                 | ۱۴/۶    | ۹/۰  | ۲۶/۴  | ۳۴/۵ | ۱۵/۳      | ۰/۲                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| فارس                                                           | ۱۰/۳    | ۱۴/۹ | ۲۶/۳  | ۳۰/۴ | ۱۷/۹      | ۰/۲                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| قم                                                             | ۶/۹     | ۶/۴  | ۴۳/۵  | ۳۳/۹ | ۹/۳       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| گلستان                                                         | ۸/۶     | ۱۴/۹ | ۳۴/۲  | ۲۷/۶ | ۱۴/۷      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| اصفهان                                                         | ۱۰/۴    | ۱۱/۶ | ۳۷/۰  | ۳۲/۱ | ۸/۹       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| ایلام                                                          | ۱۴/۲    | ۱۹/۵ | ۱۴/۵  | ۴۰/۶ | ۱۱/۰      | ۰/۲                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| خراسان جنوبی                                                   | ۱۱/۴    | ۱۲/۴ | ۳۱/۱  | ۳۷/۱ | ۷/۷       | ۰/۳                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| سیستان و بلوچستان                                              | ۱۱/۰    | ۱۴/۳ | ۲۲/۲  | ۴۵/۰ | ۷/۵       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| گیلان                                                          | ۱۰/۵    | ۲۱/۰ | ۲۰/۸  | ۳۰/۵ | ۱۷/۲      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| یزد                                                            | ۱۴/۲    | ۱۴/۲ | ۲۷/۲  | ۲۸/۴ | ۱۶/۰      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| خراسان شمالی                                                   | ۱۶/۳    | ۱۱/۸ | ۲۹/۲  | ۲۸/۷ | ۱۴/۰      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| قزوین                                                          | ۱۷/۲    | ۱۱/۰ | ۲۴/۳  | ۳۵/۵ | ۱۲/۰      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| هرمزگان                                                        | ۱۸/۲    | ۱۱/۱ | ۳۰/۰  | ۲۴/۴ | ۱۵/۸      | ۰/۵                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| البرز                                                          | ۱۳/۳    | ۱۴/۶ | ۳۶/۳  | ۲۵/۳ | ۱۰/۵      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                 |
| مازندران                                                       | ۱۳/۷    | ۱۶/۲ | ۳۵/۵  | ۲۳/۲ | ۱۱/۴      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                 |
| تهران                                                          | ۱۸/۷    | ۱۲/۳ | ۳۹/۷  | ۲۱/۲ | ۸/۰       | ۰/۱                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| چهارمحال و بختیاری                                             | ۲۲/۲    | ۱۴/۷ | ۳۱/۷  | ۱۶/۷ | ۱۴/۷      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| خوزستان                                                        | ۲۴/۳    | ۱۶/۲ | ۲۳/۶  | ۲۰/۱ | ۱۵/۸      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| زنجان                                                          | ۲۴/۴    | ۱۴/۷ | ۲۶/۰  | ۱۹/۷ | ۱۵/۲      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                            | ۲۱/۴    | ۱۳/۳ | ۲۹/۱  | ۲۷/۶ | ۸/۶       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| لرستان                                                         | ۱۶/۰    | ۲۴/۷ | ۲۴/۶  | ۲۲/۹ | ۱۱/۸      | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| همدان                                                          | ۱۴/۸    | ۱۸/۹ | ۳۶/۷  | ۲۳/۲ | ۶/۳       | ۰/۱                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| کردستان                                                        | ۱۹/۳    | ۱۱/۶ | ۴۵/۷  | ۱۵/۶ | ۷/۵       | ۰/۳                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| کرمان                                                          | ۲۱/۸    | ۲۰/۰ | ۲۷/۸  | ۲۱/۲ | ۹/۲       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| مرکزی                                                          | ۲۳/۳    | ۱۵/۷ | ۳۵/۲  | ۲۰/۴ | ۵/۴       | ۰/۰                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| کرمانشاه                                                       | ۲۸/۰    | ۱۳/۳ | ۳۵/۷  | ۱۵/۳ | ۷/۳       | ۰/۴                   | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| کل کشور                                                        | ۱۵/۳    | ۱۴/۰ | ۳۰/۲  | ۲۸/۳ | ۱۲/۱      | ۰/۱                   | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۹/۳ درصد از مردم از زندگی در شهر یا روستای محل سکونت خود رضایت کم و بسیار کم و ۴۰/۴ درصد هم رضایت زیاد و بسیار زیادی دارند. میانگین رضایت هم در حد متوسط است. استان‌های آذربایجان شرقی، بوشهر، اردبیل، خراسان رضوی و سمنان بیشترین رضایت و استان‌های کرمانشاه، مرکزی، کرمان و کردستان دارای کمترین رضایت بوده‌اند.

## ۲-۴- مراجعه خود فرد یا نزدیکان وی به ادارات و سازمان‌ها (طی شش ماه اخیر)

| جدول ۲-۴: جدول فراوانی برحسب مراجعه فرد یا نزدیکان وی به ادارات به تفکیک استان‌ها |      |      |         |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|-------|
| استان                                                                             | بله  | خیر  | بی‌پاسخ | جمع   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۶۷/۵ | ۳۲/۵ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۶۲/۶ | ۳۶/۷ | ۰/۷     | ۱۰۰/۰ |
| گلستان                                                                            | ۶۲/۵ | ۳۷/۵ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| کردستان                                                                           | ۶۲/۰ | ۳۶/۷ | ۱/۳     | ۱۰۰/۰ |
| سمنان                                                                             | ۶۱/۸ | ۳۷/۷ | ۰/۵     | ۱۰۰/۰ |
| بوشهر                                                                             | ۵۹/۳ | ۴۰/۵ | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| تهران                                                                             | ۵۸/۴ | ۴۰/۸ | ۰/۸     | ۱۰۰/۰ |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۵۸/۳ | ۳۶/۰ | ۵/۷     | ۱۰۰/۰ |
| کرمانشاه                                                                          | ۵۸/۰ | ۴۱/۸ | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| یزد                                                                               | ۵۸/۰ | ۴۱/۵ | ۰/۵     | ۱۰۰/۰ |
| زنجان                                                                             | ۵۶/۶ | ۴۳/۴ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان شمالی                                                                      | ۵۶/۴ | ۴۳/۴ | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| اردبیل                                                                            | ۵۵/۱ | ۴۴/۹ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان رضوی                                                                       | ۵۴/۴ | ۴۵/۲ | ۰/۴     | ۱۰۰/۰ |
| ایلام                                                                             | ۵۳/۶ | ۴۳/۹ | ۲/۵     | ۱۰۰/۰ |
| مرکزی                                                                             | ۵۱/۴ | ۴۸/۶ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| لرستان                                                                            | ۵۱/۳ | ۴۳/۸ | ۴/۹     | ۱۰۰/۰ |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۵۱/۱ | ۴۸/۹ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| البرز                                                                             | ۴۹/۷ | ۵۰/۱ | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| قم                                                                                | ۴۹/۱ | ۵۰/۹ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| اصفهان                                                                            | ۴۷/۱ | ۵۲/۹ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| خوزستان                                                                           | ۴۶/۷ | ۵۳/۳ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| کرمان                                                                             | ۴۵/۹ | ۵۴/۱ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| قزوین                                                                             | ۴۵/۱ | ۵۴/۷ | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| هرمزگان                                                                           | ۴۳/۶ | ۵۶/۰ | ۰/۴     | ۱۰۰/۰ |
| همدان                                                                             | ۴۱/۹ | ۵۷/۳ | ۰/۸     | ۱۰۰/۰ |
| گیلان                                                                             | ۳۴/۶ | ۶۴/۶ | ۰/۸     | ۱۰۰/۰ |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۳۰/۷ | ۶۷/۱ | ۲/۲     | ۱۰۰/۰ |
| فارس                                                                              | ۲۹/۷ | ۶۹/۹ | ۰/۴     | ۱۰۰/۰ |
| مازندران                                                                          | ۲۴/۷ | ۷۴/۱ | ۱/۲     | ۱۰۰/۰ |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۱۰/۴ | ۸۹/۶ | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| کل کشور                                                                           | ۴۹/۵ | ۴۹/۸ | ۰/۷     | ۱۰۰/۰ |

به طور کلی ۴۹/۵ درصد مردم یا نزدیکان آنها طی شش ماه اخیر به ادارات و سازمان‌ها مراجعه و ۴۹/۸ درصد هم مراجعه نداشته‌اند. بیشترین مراجعه مربوط به استان چهارمحال و بختیاری و کمترین مراجعه مربوط به آذربایجان شرقی بوده است.

## ۲-۵- ارزیابی از وضعیت درآمد خانوار

| جدول ۲-۵: جدول فراوانی ارزیابی از وضعیت درآمد خانوار به تفکیک استان‌ها |                                                                 |                                                               |                                                                |         |       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------|-------|
| استان                                                                  | درآمد خانوار، مخارج زندگی را پوشش می‌دهد و پس‌انداز هم می‌کنیم. | درآمد خانوار، مخارج را پوشش می‌دهد اما امکان پس‌انداز نداریم. | درآمد خانوار برای تأمین مخارج کافی نیست و با مشکل مواجه هستیم. | بی‌پاسخ | جمع   |
| آذربایجان شرقی                                                         | ۴/۱                                                             | ۳۸/۴                                                          | ۵۷/۵                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| آذربایجان غربی                                                         | ۵/۴                                                             | ۴۹/۹                                                          | ۴۴/۷                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| اردبیل                                                                 | ۹/۷                                                             | ۲۵/۵                                                          | ۶۴/۸                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| اصفهان                                                                 | ۳/۷                                                             | ۳۶/۹                                                          | ۵۹/۴                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| البرز                                                                  | ۷/۶                                                             | ۲۶/۹                                                          | ۶۵/۳                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| ایلام                                                                  | ۳/۷                                                             | ۳۴/۰                                                          | ۶۲/۳                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| بوشهر                                                                  | ۴/۵                                                             | ۲۷/۸                                                          | ۶۶/۹                                                           | ۰/۸     | ۱۰۰/۰ |
| تهران                                                                  | ۸/۰                                                             | ۳۴/۳                                                          | ۵۷/۱                                                           | ۰/۶     | ۱۰۰/۰ |
| چهارمحال و بختیاری                                                     | ۲/۳                                                             | ۲۵/۵                                                          | ۷۲/۰                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان جنوبی                                                           | ۵/۰                                                             | ۳۲/۹                                                          | ۶۱/۳                                                           | ۰/۸     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان شمالی                                                           | ۷/۲                                                             | ۲۸/۹                                                          | ۶۲/۶                                                           | ۱/۳     | ۱۰۰/۰ |
| خراسان رضوی                                                            | ۴/۸                                                             | ۳۳/۵                                                          | ۶۱/۶                                                           | ۰/۱     | ۱۰۰/۰ |
| خوزستان                                                                | ۷/۱                                                             | ۲۷/۲                                                          | ۶۴/۱                                                           | ۱/۶     | ۱۰۰/۰ |
| زنجان                                                                  | ۵/۷                                                             | ۳۰/۲                                                          | ۶۳/۱                                                           | ۱/۰     | ۱۰۰/۰ |
| سمنان                                                                  | ۳/۵                                                             | ۴۰/۹                                                          | ۵۵/۴                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| سیستان و بلوچستان                                                      | ۱/۸                                                             | ۳۱/۱                                                          | ۶۶/۴                                                           | ۰/۷     | ۱۰۰/۰ |
| فارس                                                                   | ۱۰/۵                                                            | ۳۸/۶                                                          | ۵۰/۹                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| قزوین                                                                  | ۴/۴                                                             | ۳۰/۶                                                          | ۶۴/۷                                                           | ۰/۳     | ۱۰۰/۰ |
| قم                                                                     | ۴/۲                                                             | ۵۲/۴                                                          | ۴۳/۴                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| کردستان                                                                | ۵/۱                                                             | ۳۰/۱                                                          | ۶۳/۷                                                           | ۱/۱     | ۱۰۰/۰ |
| کرمان                                                                  | ۵/۳                                                             | ۲۷/۲                                                          | ۶۷/۴                                                           | ۰/۱     | ۱۰۰/۰ |
| کرمانشاه                                                               | ۳/۸                                                             | ۲۶/۴                                                          | ۶۸/۱                                                           | ۱/۷     | ۱۰۰/۰ |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                    | ۵/۲                                                             | ۲۹/۳                                                          | ۶۱/۳                                                           | ۴/۲     | ۱۰۰/۰ |
| گلستان                                                                 | ۵/۷                                                             | ۳۳/۴                                                          | ۶۰/۷                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| گیلان                                                                  | ۳/۴                                                             | ۳۶/۴                                                          | ۶۰/۰                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| لرستان                                                                 | ۵/۱                                                             | ۳۰/۷                                                          | ۶۳/۶                                                           | ۰/۶     | ۱۰۰/۰ |
| مازندران                                                               | ۹/۱                                                             | ۴۳/۵                                                          | ۴۷/۴                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| مرکزی                                                                  | ۳/۱                                                             | ۲۴/۱                                                          | ۷۲/۸                                                           | ۰/۰     | ۱۰۰/۰ |
| هرمزگان                                                                | ۴/۷                                                             | ۲۰/۳                                                          | ۷۲/۱                                                           | ۲/۹     | ۱۰۰/۰ |
| همدان                                                                  | ۶/۹                                                             | ۴۲/۳                                                          | ۵۰/۳                                                           | ۰/۵     | ۱۰۰/۰ |
| یزد                                                                    | ۱۲/۰                                                            | ۳۴/۹                                                          | ۵۲/۹                                                           | ۰/۲     | ۱۰۰/۰ |
| کل کشور                                                                | ۵/۷                                                             | ۳۳/۷                                                          | ۶۰/۱                                                           | ۰/۵     | ۱۰۰/۰ |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد که درآمد خانوار ۵/۷ درصد از مردم چنان است که هم مخارج زندگی‌شان را پوشش می‌دهد و هم امکان پس‌انداز دارند، درآمد خانوار ۳۳/۷ درصد از مردم تنها مخارج زندگی را پوشش می‌دهد و امکان پس‌انداز را به آنها نمی‌دهد، درآمد خانوار ۶۰/۱ درصد هم چنان است که کفاف زندگی‌شان را نمی‌دهد و برای تأمین معاش با مشکل مواجه هستند.

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## فصل سوم:

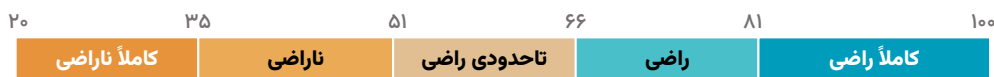
### رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

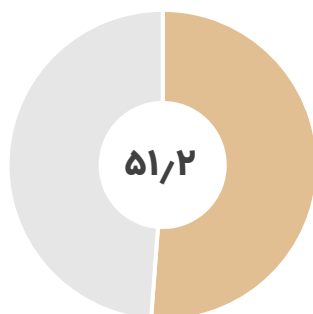
213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

## ۳-۱- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

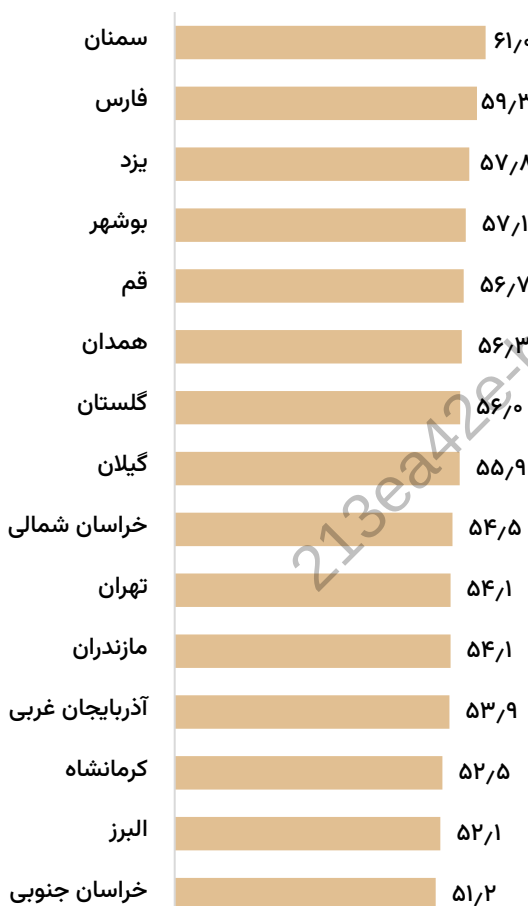
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی



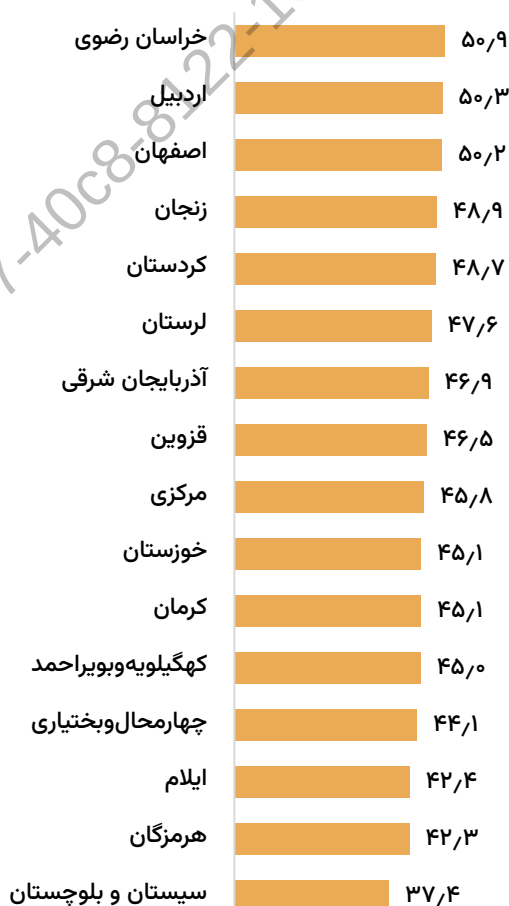
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

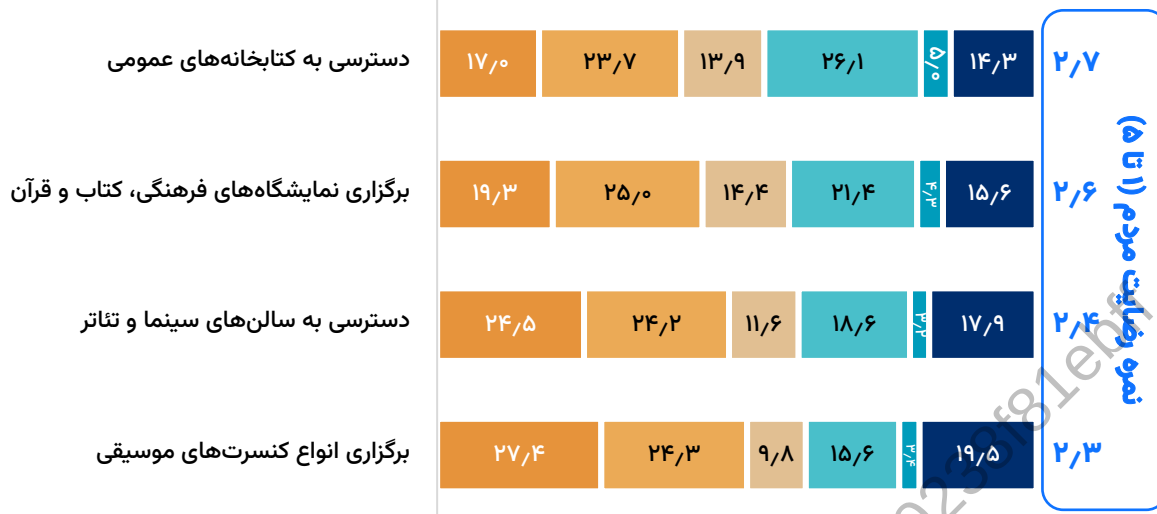


## خدمات منتخب وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



## ۳-۱-۱- دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر

| جدول ۳-۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| سمنان                                                                            | ۶/۰     | ۱۹/۲ | ۲۵/۹  | ۲۶/۷ | ۲/۰       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| فارس                                                                             | ۱۳/۷    | ۱۸/۹ | ۲۸/۶  | ۲۶/۰ | ۹/۳       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                               | ۹/۱     | ۱۷/۰ | ۲۳/۱  | ۲۵/۳ | ۵/۴       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| تهران                                                                            | ۱۳/۱    | ۲۰/۰ | ۱۶/۱  | ۲۸/۱ | ۲/۲       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                         | ۱۲/۹    | ۲۰/۴ | ۳۰/۸  | ۲۲/۰ | ۲/۱       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                            | ۱۳/۴    | ۲۱/۹ | ۲۳/۶  | ۱۶/۵ | ۶/۳       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| البرز                                                                            | ۱۸/۳    | ۲۰/۵ | ۹/۸   | ۲۲/۹ | ۴/۴       | ۲۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                      | ۱۶/۴    | ۲۰/۲ | ۶/۹   | ۲۳/۸ | ۲/۸       | ۲۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گلستان                                                                           | ۱۴/۳    | ۲۳/۷ | ۱۱/۶  | ۲۳/۲ | ۲/۰       | ۲۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| یزد                                                                              | ۱۹/۸    | ۲۵/۰ | ۸/۸   | ۲۱/۰ | ۷/۸       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                            | ۲۰/۵    | ۲۳/۸ | ۱۲/۲  | ۲۱/۱ | ۶/۱       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                   | ۲۶/۵    | ۲۱/۷ | ۴/۴   | ۲۴/۰ | ۳/۵       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                           | ۲۳/۴    | ۳۱/۷ | ۱۴/۰  | ۲۲/۶ | ۰/۶       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                            | ۲۶/۷    | ۲۶/۹ | ۷/۵   | ۱۷/۲ | ۵/۵       | ۱۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                         | ۱۹/۱    | ۲۶/۹ | ۶/۷   | ۱۴/۷ | ۴/۰       | ۲۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                            | ۲۶/۳    | ۲۰/۸ | ۶/۰   | ۲۰/۰ | ۱/۳       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان شمالی                                                                     | ۲۴/۳    | ۱۱/۸ | ۷/۵   | ۱۱/۵ | ۳/۸       | ۴۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                   | ۳۲/۳    | ۲۰/۵ | ۱۸/۴  | ۱۱/۰ | ۱/۹       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                     | ۳۲/۷    | ۱۹/۵ | ۹/۰   | ۱۴/۷ | ۲/۵       | ۲۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                          | ۳۳/۹    | ۲۵/۴ | ۹/۳   | ۱۹/۵ | ۱/۸       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                          | ۳۲/۱    | ۲۴/۴ | ۱۳/۴  | ۱۵/۴ | ۲/۴       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                            | ۳۱/۲    | ۳۱/۶ | ۸/۸   | ۱۲/۲ | ۴/۰       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                           | ۲۹/۳    | ۳۳/۶ | ۲/۹   | ۱۵/۳ | ۲/۷       | ۱۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                           | ۳۵/۳    | ۳۸/۱ | ۲/۷   | ۱۳/۲ | ۳/۷       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| قزوین                                                                            | ۳۰/۵    | ۳۱/۰ | ۷/۶   | ۱۴/۷ | ۰/۷       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                            | ۳۳/۴    | ۲۶/۲ | ۶/۸   | ۱۶/۲ | ۱/۱       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                               | ۴۹/۳    | ۱۵/۳ | ۵/۰   | ۱۴/۸ | ۰/۳       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                | ۴۲/۷    | ۳۳/۴ | ۹/۵   | ۴/۰  | ۱/۸       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                              | ۴۲/۹    | ۲۷/۸ | ۲/۰   | ۸/۶  | ۱/۷       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                          | ۴۹/۱    | ۲۶/۹ | ۳/۱   | ۸/۰  | ۲/۷       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| ایلام                                                                            | ۴۰/۹    | ۲۴/۲ | ۳/۲   | ۷/۲  | ۱/۰       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                          | ۲۴/۵    | ۲۴/۲ | ۱۱/۶  | ۱۸/۶ | ۳/۲       | ۱۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سمنان، فارس و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های ایلام، هرمزگان، کهگیلویه و بویراحمد، سیستان و بلوچستان و چهارمحال و بختیاری به ترتیب نمره رضایت مردمی از دسترسی به سالن‌های سینما و تئاتر را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱-۲- دسترسی به کتابخانه‌های عمومی

| جدول ۳-۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از دسترسی به کتابخانه‌های عمومی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| سمنان                                                                        | ۱/۷     | ۱۱/۷ | ۲۷/۶  | ۴۰/۵ | ۳/۲       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| فارس                                                                         | ۵/۲     | ۱۳/۵ | ۳۶/۴  | ۳۳/۰ | ۹/۱       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| یزد                                                                          | ۸/۷     | ۱۸/۲ | ۸/۷   | ۳۷/۴ | ۱۲/۵      | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                           | ۹/۶     | ۱۳/۰ | ۲۵/۱  | ۳۳/۹ | ۸/۸       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| اردبیل                                                                       | ۱۳/۴    | ۲۴/۹ | ۵/۷   | ۳۷/۳ | ۱۲/۲      | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| بوشهر                                                                        | ۱۱/۰    | ۱۵/۲ | ۶/۷   | ۳۵/۹ | ۳/۲       | ۲۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                 | ۱۳/۴    | ۱۷/۷ | ۲۱/۹  | ۲۹/۶ | ۵/۷       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                               | ۱۸/۲    | ۲۱/۳ | ۷/۳   | ۳۰/۸ | ۸/۲       | ۱۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                 | ۱۲/۸    | ۱۲/۵ | ۱۴/۵  | ۲۲/۵ | ۵/۸       | ۳۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گلستان                                                                       | ۱۲/۹    | ۲۰/۰ | ۸/۶   | ۳۰/۰ | ۲/۶       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                     | ۱۰/۶    | ۱۷/۱ | ۳۴/۲  | ۲۱/۹ | ۳/۱       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                        | ۱۰/۴    | ۲۳/۹ | ۲۵/۶  | ۲۴/۳ | ۶/۳       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                  | ۱۵/۴    | ۱۹/۸ | ۶/۹   | ۲۷/۵ | ۳/۶       | ۲۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کردستان                                                                      | ۲۱/۳    | ۱۹/۱ | ۱۶/۳  | ۳۰/۳ | ۵/۵       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گیلان                                                                        | ۱۵/۰    | ۲۷/۲ | ۱۱/۸  | ۲۳/۲ | ۷/۰       | ۱۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                       | ۱۸/۲    | ۲۸/۵ | ۱۳/۰  | ۳۳/۴ | ۰/۸       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| تهران                                                                        | ۱۳/۶    | ۲۶/۶ | ۱۶/۰  | ۱۹/۸ | ۳/۹       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                        | ۱۹/۷    | ۳۰/۴ | ۱۶/۲  | ۲۴/۷ | ۶/۲       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                        | ۲۰/۴    | ۲۳/۸ | ۱۳/۰  | ۳۰/۲ | ۲/۰       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کرمانشاه                                                                     | ۱۲/۲    | ۲۵/۸ | ۹/۳   | ۲۲/۴ | ۳/۸       | ۲۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                               | ۲۶/۶    | ۲۰/۸ | ۱۷/۵  | ۱۹/۸ | ۷/۵       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                        | ۱۹/۰    | ۲۶/۶ | ۹/۴   | ۲۱/۸ | ۳/۷       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| ایلام                                                                        | ۱۹/۰    | ۳۲/۹ | ۶/۵   | ۲۰/۹ | ۴/۲       | ۱۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خوزستان                                                                      | ۲۸/۲    | ۲۴/۹ | ۷/۷   | ۲۵/۰ | ۳/۶       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمان                                                                        | ۲۶/۵    | ۲۶/۵ | ۱۲/۲  | ۲۰/۰ | ۵/۵       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                          | ۲۴/۶    | ۳۰/۸ | ۵/۴   | ۲۴/۴ | ۵/۴       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                           | ۲۷/۳    | ۲۳/۳ | ۱۱/۰  | ۲۲/۵ | ۱/۳       | ۱۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| لرستان                                                                       | ۲۶/۰    | ۳۲/۰ | ۲/۹   | ۲۱/۶ | ۴/۴       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                        | ۲۳/۹    | ۲۷/۰ | ۱۲/۸  | ۲۱/۵ | ۱/۱       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| هرمزگان                                                                      | ۳۵/۷    | ۳۲/۸ | ۵/۸   | ۱۱/۸ | ۴/۲       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                            | ۳۶/۰    | ۳۶/۴ | ۹/۹   | ۷/۷  | ۱/۳       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                      | ۱۷/۰    | ۲۳/۷ | ۱۳/۹  | ۲۶/۱ | ۵/۰       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |

مطابق نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۰/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «دسترسی به کتابخانه‌های عمومی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۱/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از دسترسی به این خدمت، ۲/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سمنان، فارس و یزد نمره رضایت مردم از دسترسی به کتابخانه‌های عمومی را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و هرمزگان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمت مذکور را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱-۳- برگزاری نمایشگاه‌های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی

۹ ...

| جدول ۳-۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از برگزاری نمایشگاه‌های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی و... |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                    | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| بوشهر                                                                                                    | ۱۴/۰    | ۱۰/۳ | ۱۲/۸  | ۳۹/۰ | ۳/۰       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| یزد                                                                                                      | ۹/۰     | ۲۱/۷ | ۱۳/۰  | ۲۹/۲ | ۱۱/۲      | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| سمنان                                                                                                    | ۴/۲     | ۲۰/۹ | ۲۸/۲  | ۲۸/۴ | ۱/۲       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                                                       | ۱۶/۳    | ۱۶/۵ | ۲۰/۲  | ۲۳/۲ | ۱۳/۱      | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| فارس                                                                                                     | ۶/۸     | ۲۶/۸ | ۳۷/۸  | ۱۹/۳ | ۷/۰       | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گلستان                                                                                                   | ۱۳/۶    | ۲۰/۰ | ۱۲/۵  | ۲۷/۹ | ۳/۹       | ۲۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان                                                                                                    | ۱۴/۷    | ۲۸/۸ | ۱۰/۵  | ۲۴/۰ | ۱۰/۵      | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                                             | ۱۵/۵    | ۲۷/۰ | ۱۳/۵  | ۲۸/۲ | ۴/۸       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                                             | ۱۴/۰    | ۱۸/۰ | ۱۵/۰  | ۱۷/۸ | ۶/۰       | ۲۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی                                                                                           | ۲۱/۱    | ۲۳/۴ | ۷/۱   | ۲۸/۲ | ۴/۸       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| تهران                                                                                                    | ۱۳/۶    | ۲۲/۹ | ۱۸/۱  | ۱۸/۲ | ۳/۵       | ۲۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                                              | ۱۶/۹    | ۱۹/۸ | ۸/۷   | ۲۱/۴ | ۳/۸       | ۲۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                                 | ۱۲/۹    | ۲۲/۴ | ۲۸/۴  | ۲۱/۰ | ۱/۹       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                                    | ۱۲/۸    | ۲۵/۲ | ۲۶/۱  | ۲۰/۰ | ۳/۵       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اردبیل                                                                                                   | ۲۰/۰    | ۳۶/۹ | ۴/۷   | ۲۷/۴ | ۴/۷       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                                                    | ۱۹/۰    | ۲۲/۴ | ۱۰/۰  | ۲۰/۹ | ۴/۶       | ۲۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                                 | ۱۶/۹    | ۲۳/۹ | ۱۰/۲  | ۲۰/۴ | ۲/۷       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                                    | ۱۹/۴    | ۳۰/۵ | ۱۱/۵  | ۲۱/۶ | ۱/۲       | ۱۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                                                   | ۱۹/۱    | ۳۳/۵ | ۱۴/۲  | ۱۹/۹ | ۰/۴       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                       | ۲۸/۸    | ۲۳/۳ | ۱۳/۰  | ۲۰/۳ | ۲/۸       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کردستان                                                                                                  | ۳۲/۵    | ۲۰/۴ | ۱۵/۱  | ۱۷/۸ | ۴/۶       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                      | ۲۷/۸    | ۲۷/۰ | ۸/۱   | ۲۳/۶ | ۳/۷       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                                                    | ۲۳/۷    | ۲۵/۳ | ۱۵/۳  | ۱۷/۹ | ۲/۰       | ۱۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| هرمزگان                                                                                                  | ۳۱/۳    | ۲۴/۴ | ۸/۶   | ۱۷/۵ | ۹/۳       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                                                    | ۲۶/۰    | ۲۹/۵ | ۵/۵   | ۱۶/۵ | ۴/۸       | ۱۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                                  | ۳۱/۲    | ۲۴/۳ | ۹/۱   | ۲۲/۷ | ۲/۲       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| زنجان                                                                                                    | ۳۵/۴    | ۲۱/۴ | ۱۴/۰  | ۲۱/۷ | ۲/۲       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                                    | ۲۸/۶    | ۲۸/۶ | ۱۰/۷  | ۱۷/۹ | ۴/۰       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                                                   | ۲۴/۴    | ۳۶/۴ | ۳/۶   | ۱۵/۶ | ۵/۳       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                           | ۲۷/۴    | ۲۳/۰ | ۱۴/۵  | ۱۲/۲ | ۱/۲       | ۲۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                        | ۳۱/۳    | ۳۵/۱ | ۱۴/۶  | ۸/۸  | ۰/۷       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                                  | ۱۹/۳    | ۲۵/۰ | ۱۴/۴  | ۲۱/۴ | ۴/۳       | ۱۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

با استناد به نتایج جدول فوق در سطح کل کشور می‌توان گفت که ۴۴/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «دسترسی به نمایشگاه‌های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی و ...» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۵/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از دسترسی به این مقوله ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های بوشهر، یزد، سمنان و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و آذربایجان شرقی به ترتیب نمره رضایت مردمی از دسترسی به نمایشگاه‌های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی و ... را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱-۴- برگزاری انواع کنسرت‌های موسیقی

| جدول ۳-۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از برگزاری انواع کنسرت‌های موسیقی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                          | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| آذربایجان غربی                                                                 | ۱۷/۳    | ۲۵/۳ | ۷/۱   | ۲۷/۳ | ۵/۴       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                          | ۱۹/۵    | ۱۴/۲ | ۸/۰   | ۲۳/۵ | ۲/۸       | ۳۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| سمنان                                                                          | ۱۱/۲    | ۲۴/۲ | ۱۵/۰  | ۲۰/۲ | ۰/۷       | ۲۸/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| فارس                                                                           | ۲۳/۹    | ۲۲/۵ | ۲۰/۱  | ۲۲/۱ | ۹/۰       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گلستان                                                                         | ۱۷/۳    | ۱۸/۶ | ۱۱/۶  | ۲۱/۷ | ۴/۲       | ۲۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                          | ۱۳/۲    | ۲۵/۸ | ۱۶/۹  | ۱۵/۸ | ۵/۸       | ۲۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                          | ۲۱/۸    | ۲۸/۵ | ۱۰/۵  | ۱۸/۵ | ۷/۲       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان شرقی                                                                 | ۲۰/۳    | ۲۶/۳ | ۱۲/۰  | ۱۷/۰ | ۴/۱       | ۲۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| تهران                                                                          | ۲۰/۰    | ۲۰/۳ | ۱۵/۰  | ۱۵/۶ | ۳/۴       | ۲۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان شمالی                                                                   | ۲۰/۵    | ۱۴/۰ | ۸/۸   | ۱۱/۵ | ۶/۰       | ۳۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                          | ۲۱/۴    | ۲۵/۴ | ۱۱/۶  | ۱۸/۸ | ۵/۵       | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                       | ۲۶/۹    | ۱۹/۰ | ۱۹/۳  | ۱۶/۸ | ۵/۰       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                       | ۱۸/۰    | ۲۷/۶ | ۵/۸   | ۱۵/۶ | ۳/۶       | ۲۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| لرستان                                                                         | ۲۴/۷    | ۲۹/۶ | ۵/۳   | ۲۱/۶ | ۳/۱       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                         | ۲۲/۳    | ۳۲/۹ | ۱۳/۸  | ۱۷/۲ | ۱/۲       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اردبیل                                                                         | ۲۹/۴    | ۳۹/۴ | ۲/۵   | ۱۴/۵ | ۶/۰       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                          | ۲۴/۵    | ۱۹/۴ | ۷/۴   | ۱۴/۲ | ۱/۷       | ۳۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                        | ۳۵/۴    | ۲۰/۹ | ۱۴/۹  | ۱۲/۳ | ۴/۲       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                        | ۳۸/۵    | ۲۶/۷ | ۶/۱   | ۱۵/۴ | ۲/۴       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| قم                                                                             | ۳۶/۶    | ۱۲/۸ | ۱۰/۸  | ۱۳/۸ | ۲/۹       | ۲۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                            | ۳۲/۸    | ۲۹/۳ | ۴/۴   | ۱۵/۸ | ۱/۵       | ۱۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| یزد                                                                            | ۳۲/۹    | ۲۳/۹ | ۶/۵   | ۱۲/۲ | ۳/۵       | ۲۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                             | ۴۳/۶    | ۱۸/۳ | ۷/۰   | ۱۵/۵ | ۰/۸       | ۱۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                   | ۳۳/۸    | ۲۴/۳ | ۱۰/۵  | ۷/۰  | ۳/۵       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| قزوین                                                                          | ۳۲/۰    | ۳۳/۷ | ۶/۸   | ۹/۸  | ۱/۵       | ۱۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                          | ۳۸/۷    | ۳۲/۰ | ۶/۷   | ۱۰/۷ | ۲/۱       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                          | ۳۸/۰    | ۲۰/۴ | ۵/۲   | ۱۳/۳ | ۰/۹       | ۲۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                        | ۴۰/۲    | ۲۹/۶ | ۳/۳   | ۱۱/۸ | ۴/۹       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| ایلام                                                                          | ۴۱/۱    | ۳۰/۷ | ۴/۲   | ۹/۰  | ۱/۰       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                              | ۴۳/۰    | ۳۰/۹ | ۱۰/۸  | ۳/۳  | ۱/۸       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان رضوی                                                                    | ۴۱/۶    | ۱۲/۱ | ۴/۶   | ۶/۳  | ۱/۲       | ۳۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                        | ۲۷/۴    | ۲۴/۳ | ۹/۸   | ۱۵/۶ | ۳/۴       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهند که ۵۱/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «برگزاری انواع کنسرت‌های موسیقی» نزد عموم مردم پایین است. اما ۱۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این مقوله ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خراسان رضوی، سیستان و بلوچستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از برگزاری انواع کنسرت‌های موسیقی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱-۵- میزان رضایت از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۵: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                     | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| سمنان                                                                                                     | ۱۸٫۲  | ۵۵٫۶  | ۲۱٫۴ | ۴٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۶۱٫۰                      | +   |
| فارس                                                                                                      | ۲۴٫۷  | ۵۰٫۸  | ۲۳٫۷ | ۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۹٫۳                      | +   |
| یزد                                                                                                       | ۳۳٫۱  | ۴۰٫۰  | ۲۱٫۶ | ۵٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۷٫۸                      | +   |
| بوشهر                                                                                                     | ۳۲٫۱  | ۳۱٫۱  | ۲۸٫۸ | ۸٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۷٫۱                      | +   |
| قم                                                                                                        | ۳۳٫۷  | ۴۱٫۱  | ۲۱٫۷ | ۳٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۶٫۷                      | +   |
| همدان                                                                                                     | ۲۹٫۷  | ۴۵٫۸  | ۱۸٫۷ | ۵٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۶٫۳                      | +   |
| گلستان                                                                                                    | ۳۳٫۸  | ۳۲٫۵  | ۲۲٫۸ | ۱۰٫۹                | ۱۰۰٫۰ | ۵۶٫۰                      | +   |
| گیلان                                                                                                     | ۴۰٫۲  | ۲۸٫۸  | ۲۶٫۱ | ۴٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۵٫۹                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                              | ۳۳٫۳  | ۳۲٫۳  | ۱۸٫۸ | ۱۵٫۶                | ۱۰۰٫۰ | ۵۴٫۵                      | +   |
| تهران                                                                                                     | ۳۴٫۴  | ۳۹٫۲  | ۱۶٫۶ | ۹٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۴٫۱                      | +   |
| مازندران                                                                                                  | ۳۲٫۸  | ۴۴٫۲  | ۱۵٫۸ | ۷٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۴٫۱                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                            | ۳۷٫۴  | ۳۳٫۹  | ۲۱٫۸ | ۶٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۳٫۹                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                  | ۴۱٫۳  | ۲۰٫۰  | ۱۹٫۶ | ۱۹٫۱                | ۱۰۰٫۰ | ۵۲٫۵                      | +   |
| البرز                                                                                                     | ۴۱٫۵  | ۲۸٫۸  | ۲۰٫۳ | ۹٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۲٫۱                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                              | ۴۵٫۶  | ۳۸٫۷  | ۱۳٫۰ | ۲٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۱٫۲                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                                               | ۴۱٫۸  | ۲۸٫۳  | ۱۴٫۷ | ۱۵٫۲                | ۱۰۰٫۰ | ۵۰٫۹                      | -   |
| اردبیل                                                                                                    | ۴۵٫۶  | ۳۸٫۴  | ۱۲٫۵ | ۳٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۰٫۳                      | -   |
| اصفهان                                                                                                    | ۴۶٫۷  | ۳۶٫۲  | ۱۳٫۶ | ۳٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۰٫۲                      | -   |
| زنجان                                                                                                     | ۵۲٫۹  | ۲۸٫۲  | ۱۸٫۲ | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۸٫۹                      | -   |
| کردستان                                                                                                   | ۵۱٫۴  | ۳۳٫۲  | ۱۳٫۴ | ۲٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۸٫۷                      | -   |
| لرستان                                                                                                    | ۵۴٫۰  | ۲۴٫۹  | ۱۳٫۶ | ۷٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۷٫۶                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                            | ۵۰٫۵  | ۳۴٫۸  | ۱۰٫۴ | ۴٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۶٫۹                      | -   |
| قزوین                                                                                                     | ۵۴٫۴  | ۳۰٫۴  | ۱۰٫۵ | ۴٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۶٫۵                      | -   |
| مرکزی                                                                                                     | ۵۴٫۶  | ۲۵٫۴  | ۱۳٫۰ | ۷٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۸                      | -   |
| خوزستان                                                                                                   | ۵۴٫۷  | ۲۷٫۰  | ۱۲٫۴ | ۵٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۱                      | -   |
| کرمان                                                                                                     | ۵۵٫۵  | ۳۱٫۹  | ۷٫۴  | ۵٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۱                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                       | ۵۷٫۸  | ۲۹٫۶  | ۹٫۶  | ۳٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۰                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                        | ۵۶٫۴  | ۲۵٫۳  | ۱۳٫۰ | ۵٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۱                      | -   |
| ایلام                                                                                                     | ۶۶٫۸  | ۱۹٫۵  | ۸٫۰  | ۵٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۴                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                   | ۶۳٫۶  | ۲۶٫۲  | ۷٫۳  | ۲٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۳                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                         | ۷۵٫۱  | ۱۸٫۹  | ۲٫۰  | ۴٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۷٫۴                      | -   |
| کل کشور                                                                                                   | ۴۳٫۸  | ۳۳٫۵  | ۱۶٫۲ | ۶٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۱٫۲                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- به‌طور کلی ۴۳/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی» نزد عموم مردم پایین و ۱۶/۲ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در کل کشور معادل با ۵۱/۲ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- استان‌های سمنان، فارس، یزد و بوشهر، نمره کلی رضایت مردم از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های سیستان و بلوچستان، هرمزگان، ایلام و چهارمحال و بختیاری نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۱: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی



### ۳-۱-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

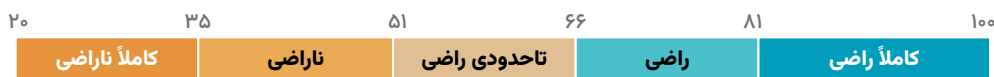
| جدول ۳-۶: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                              | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                          | مراجعه کرده       | ۵۱/۰    | t-test | -۱/۲۸       | ۰/۲۰۰        |
|                                                                                                    | مراجعه نکرده      | ۵۱/۴    |        |             |              |
| جنس                                                                                                | مرد               | ۴۹/۷    | t-test | -۸/۵۹       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                    | زن                | ۵۲/۷    |        |             |              |
| سن                                                                                                 | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۲/۸    | F      | ۱۸/۶۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                    | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۰/۱    |        |             |              |
|                                                                                                    | ۵۰ سال به بالا    | ۵۱/۶    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                            | کمتر از دیپلم     | ۵۰/۱    | F      | ۱۰/۱۰       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                    | دیپلم             | ۵۱/۳    |        |             |              |
|                                                                                                    | دانشگاهی          | ۵۲/۰    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                          | مرکز استان        | ۵۵/۸    | F      | ۳۴۳/۶۵      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                    | شهر غیرمرکز استان | ۵۰/۱    |        |             |              |
|                                                                                                    | روستا             | ۴۴/۱    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

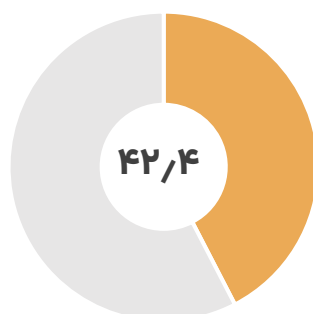
- ❖ بین دو گروه افراد مراجعه کرده و افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، هیچ تفاوت معناداری به لحاظ برآورد میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وجود ندارد.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ جوانان ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات دانشگاهی، رضایت مردم از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را بیش از ساکنین شهرهای غیر مرکز استان و همچنین ساکنین روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۲- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت ورزش و جوانان

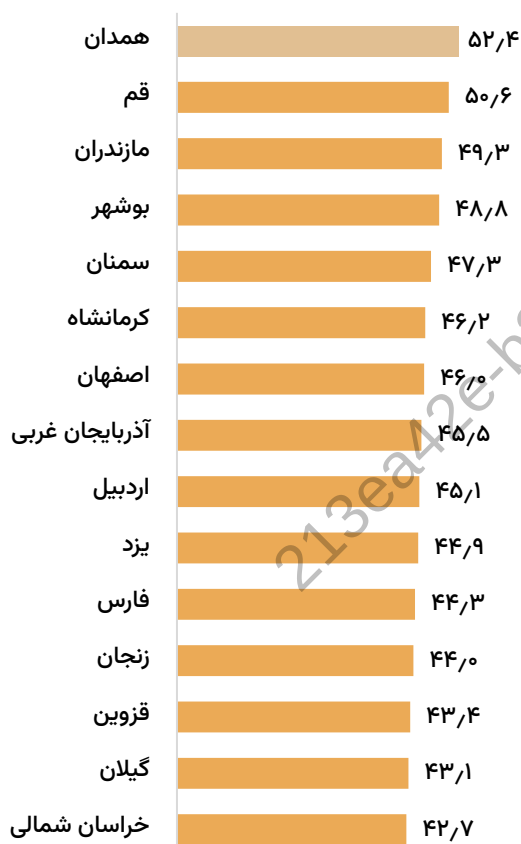
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت ورزش و جوانان



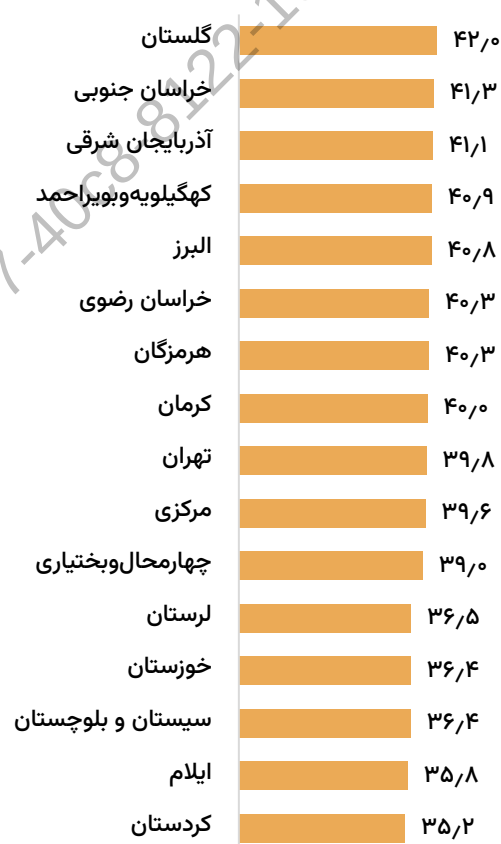
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

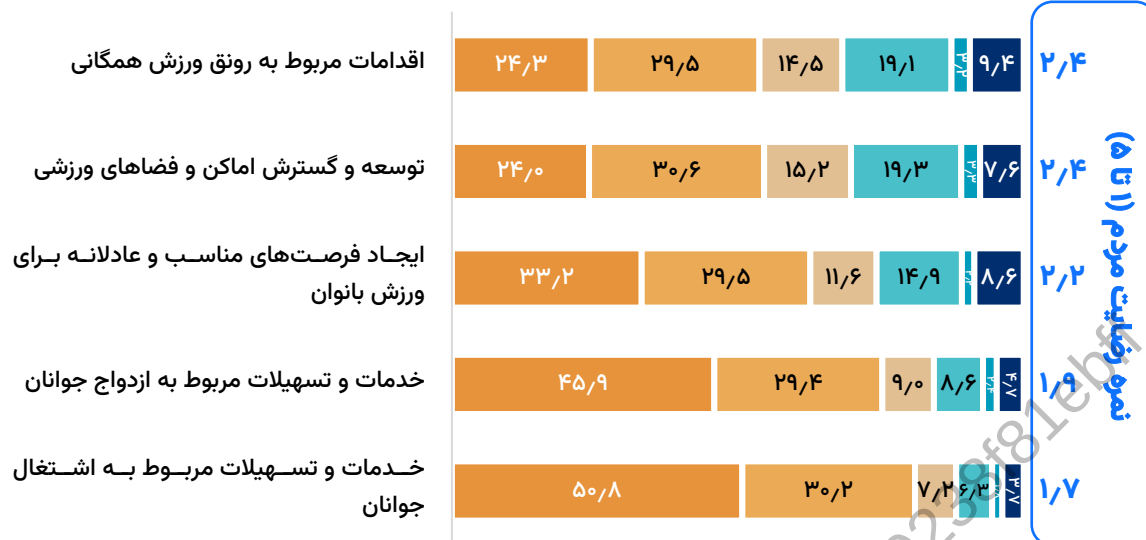


## خدمات منتخب وزارت ورزش و جوانان



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-10238181eb1b

## ۳-۲-۱- اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی

| جدول ۳-۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                              | ۶/۹     | ۱۷/۳ | ۳۹/۹  | ۲۵/۰ | ۷/۳       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قم                                                                                | ۸/۴     | ۲۵/۱ | ۲۳/۶  | ۲۹/۵ | ۴/۲       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| بوشهر                                                                             | ۲۲/۳    | ۱۵/۰ | ۸/۳   | ۳۹/۳ | ۳/۳       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                          | ۱۵/۸    | ۲۲/۶ | ۲۳/۹  | ۲۵/۹ | ۷/۱       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                             | ۸/۹     | ۲۹/۵ | ۲۴/۹  | ۲۱/۰ | ۵/۹       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۱۹/۹    | ۲۹/۳ | ۱۰/۳  | ۳۰/۱ | ۵/۶       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اصفهان                                                                            | ۱۴/۲    | ۳۶/۰ | ۲۰/۳  | ۲۳/۰ | ۱/۰       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۲۰/۵    | ۱۷/۰ | ۱۵/۰  | ۲۱/۳ | ۴/۰       | ۲۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سمنان                                                                             | ۱۳/۰    | ۳۲/۰ | ۲۴/۵  | ۲۳/۵ | ۰/۰       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                            | ۲۴/۲    | ۳۷/۹ | ۴/۰   | ۲۲/۹ | ۵/۷       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۱۴/۹    | ۳۱/۷ | ۸/۲   | ۲۰/۲ | ۲/۴       | ۲۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                             | ۲۰/۲    | ۳۴/۳ | ۱۸/۷  | ۱۹/۲ | ۲/۷       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                               | ۲۰/۴    | ۳۱/۴ | ۱۳/۲  | ۱۸/۷ | ۳/۲       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                             | ۲۸/۹    | ۳۲/۷ | ۱۱/۷  | ۱۴/۷ | ۸/۵       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قزوین                                                                             | ۲۱/۸    | ۳۳/۸ | ۱۱/۰  | ۲۲/۸ | ۱/۲       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۲۹/۱    | ۲۷/۳ | ۸/۱   | ۲۰/۲ | ۵/۲       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گلستان                                                                            | ۲۵/۲    | ۲۵/۲ | ۱۴/۰  | ۲۰/۴ | ۱/۸       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۲۲/۸    | ۳۱/۱ | ۱۸/۳  | ۱۳/۵ | ۲/۱       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| البرز                                                                             | ۲۴/۸    | ۳۰/۵ | ۱۴/۲  | ۱۷/۶ | ۲/۰       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۳۴/۸    | ۱۹/۸ | ۱۶/۳  | ۲۰/۰ | ۲/۰       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۲۶/۱    | ۳۰/۸ | ۱۷/۴  | ۱۴/۱ | ۲/۰       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۲۴/۸    | ۳۵/۲ | ۸/۵   | ۱۷/۸ | ۱/۴       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                             | ۲۷/۱    | ۳۲/۳ | ۱۵/۷  | ۱۱/۶ | ۲/۴       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                             | ۳۵/۶    | ۲۷/۴ | ۹/۵   | ۱۸/۹ | ۳/۶       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                             | ۳۲/۰    | ۲۰/۰ | ۱۴/۶  | ۱۸/۱ | ۰/۴       | ۱۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                           | ۳۶/۶    | ۳۰/۲ | ۶/۷   | ۱۱/۱ | ۷/۱       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                             | ۳۱/۵    | ۳۳/۸ | ۶/۸   | ۱۲/۰ | ۳/۳       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                           | ۴۱/۱    | ۲۷/۳ | ۷/۱   | ۱۸/۲ | ۱/۸       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                           | ۳۷/۴    | ۲۶/۸ | ۱۱/۲  | ۱۴/۷ | ۱/۵       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۲۸/۹    | ۳۹/۴ | ۱۷/۲  | ۵/۷  | ۱/۳       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                            | ۳۸/۵    | ۳۵/۶ | ۵/۶   | ۱۳/۱ | ۲/۹       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                           | ۲۴/۳    | ۲۹/۵ | ۱۴/۵  | ۱۹/۱ | ۳/۲       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۳/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۲/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های لرستان و سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۲-۲- توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی

| جدول ۳-۸: جدول فراوانی رضایت پاسخگویان از توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                         | ۹/۰     | ۲۳/۶ | ۳۲/۹  | ۲۶/۳ | ۷/۰       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                           | ۸/۹     | ۲۴/۴ | ۲۷/۸  | ۲۶/۸ | ۳/۹       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                        | ۲۱/۵    | ۱۹/۳ | ۱۱/۸  | ۳۵/۸ | ۳/۵       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                     | ۱۳/۹    | ۲۳/۷ | ۲۸/۰  | ۲۵/۵ | ۵/۲       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                        | ۱۰/۹    | ۳۱/۳ | ۲۲/۸  | ۱۸/۵ | ۶/۷       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                       | ۱۳/۴    | ۳۴/۴ | ۲۳/۰  | ۲۴/۰ | ۱/۸       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| سمنان                                                                        | ۱۰/۰    | ۳۴/۹ | ۲۴/۲  | ۲۵/۲ | ۰/۷       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                               | ۲۲/۶    | ۲۹/۵ | ۱۲/۱  | ۲۶/۲ | ۵/۶       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                       | ۲۳/۹    | ۳۷/۲ | ۳/۵   | ۱۸/۲ | ۱۲/۷      | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                        | ۱۸/۱    | ۳۴/۲ | ۱۶/۹  | ۲۰/۵ | ۲/۲       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                       | ۲۲/۸    | ۳۱/۶ | ۱۳/۴  | ۲۲/۶ | ۲/۰       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                        | ۱۹/۶    | ۳۶/۴ | ۱۷/۷  | ۱۸/۷ | ۲/۳       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                          | ۲۲/۱    | ۲۹/۱ | ۱۱/۷  | ۲۴/۴ | ۳/۲       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| البرز                                                                        | ۲۳/۶    | ۳۲/۸ | ۱۴/۰  | ۱۸/۳ | ۲/۸       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                 | ۲۷/۰    | ۲۰/۰ | ۱۵/۸  | ۱۶/۸ | ۴/۰       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان رضوی                                                                  | ۲۲/۸    | ۳۴/۵ | ۱۰/۱  | ۲۰/۶ | ۱/۲       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                        | ۲۵/۷    | ۳۶/۹ | ۱۳/۷  | ۱۱/۰ | ۱۰/۵      | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                     | ۱۷/۸    | ۲۹/۴ | ۹/۴   | ۱۶/۹ | ۲/۷       | ۲۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                          | ۲۹/۸    | ۲۶/۴ | ۸/۶   | ۲۱/۴ | ۳/۹       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                               | ۲۴/۰    | ۲۹/۴ | ۲۰/۳  | ۱۲/۶ | ۱/۴       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                        | ۲۴/۱    | ۳۴/۱ | ۱۶/۷  | ۱۵/۰ | ۲/۰       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                           | ۳۲/۳    | ۲۲/۵ | ۱۵/۵  | ۲۱/۳ | ۱/۳       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                 | ۲۵/۹    | ۳۲/۴ | ۱۹/۲  | ۱۱/۰ | ۴/۵       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                        | ۳۴/۰    | ۲۹/۲ | ۱۰/۳  | ۱۷/۹ | ۴/۲       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مرکزی                                                                        | ۲۸/۹    | ۲۶/۵ | ۱۴/۶  | ۱۸/۷ | ۰/۲       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                      | ۳۴/۲    | ۲۹/۶ | ۷/۸   | ۱۶/۴ | ۵/۶       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                      | ۳۹/۷    | ۲۶/۷ | ۶/۵   | ۲۲/۱ | ۱/۸       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                        | ۳۳/۵    | ۳۵/۸ | ۷/۵   | ۱۰/۵ | ۳/۰       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                       | ۴۱/۹    | ۳۰/۷ | ۴/۵   | ۱۸/۰ | ۲/۴       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                      | ۴۲/۶    | ۲۴/۴ | ۱۵/۴  | ۱۳/۲ | ۱/۱       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| سیستان و بلوچستان                                                            | ۳۸/۵    | ۳۶/۵ | ۱۵/۴  | ۴/۲  | ۰/۷       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                      | ۲۴/۰    | ۳۰/۶ | ۱۵/۲  | ۱۹/۳ | ۳/۳       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۴/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی» نزد عموم مردم پایین و ۲۲/۶ درصد معتقدند که رضایت بالایی از آن وجود دارد. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و کردستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۲-۳- ایجاد فرصت‌های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان

| جدول ۳-۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از ایجاد فرصت‌های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| بوشهر                                                                                           | ۲۷/۶    | ۱۸/۱ | ۹/۳   | ۳۲/۲ | ۱/۳       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                           | ۱۳/۹    | ۳۰/۸ | ۲۶/۵  | ۱۶/۹ | ۳/۵       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سمنان                                                                                           | ۱۸/۵    | ۳۰/۲ | ۲۱/۹  | ۲۰/۲ | ۰/۵       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                              | ۲۱/۴    | ۲۶/۳ | ۲۴/۶  | ۱۸/۹ | ۱/۲       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                        | ۲۳/۰    | ۲۴/۷ | ۲۶/۸  | ۱۸/۷ | ۱/۹       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                                  | ۲۸/۲    | ۳۱/۸ | ۹/۲   | ۲۳/۶ | ۲/۵       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                                          | ۱۶/۸    | ۳۴/۶ | ۱۸/۲  | ۱۵/۶ | ۱/۶       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قزوین                                                                                           | ۲۵/۹    | ۲۸/۶ | ۱۳/۰  | ۲۲/۰ | ۱/۷       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                                             | ۲۳/۶    | ۳۲/۶ | ۸/۲   | ۲۱/۱ | ۳/۰       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| فارس                                                                                            | ۳۰/۱    | ۳۰/۹ | ۲۳/۳  | ۱۱/۴ | ۳/۰       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                                        | ۲۲/۴    | ۳۰/۴ | ۷/۶   | ۱۴/۰ | ۳/۸       | ۲۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان شمالی                                                                                    | ۳۱/۳    | ۱۹/۰ | ۱۱/۳  | ۱۴/۰ | ۲/۳       | ۲۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                                     | ۳۳/۳    | ۳۰/۳ | ۶/۹   | ۱۶/۰ | ۲/۶       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                                           | ۲۷/۶    | ۳۷/۱ | ۱۲/۲  | ۱۵/۸ | ۲/۱       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                           | ۳۴/۵    | ۲۵/۵ | ۱۰/۳  | ۱۸/۶ | ۰/۹       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                  | ۲۸/۸    | ۳۲/۱ | ۱۹/۵  | ۸/۱  | ۰/۴       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| البرز                                                                                           | ۳۱/۷    | ۳۲/۳ | ۸/۱   | ۱۴/۶ | ۲/۲       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                           | ۳۴/۷    | ۳۰/۸ | ۱۰/۶  | ۱۲/۲ | ۱/۹       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                              | ۴۱/۶    | ۲۴/۴ | ۷/۷   | ۱۹/۵ | ۲/۰       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                                           | ۴۰/۸    | ۲۷/۶ | ۶/۷   | ۱۶/۸ | ۱/۹       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اردبیل                                                                                          | ۳۸/۲    | ۳۸/۹ | ۲/۰   | ۱۰/۷ | ۴/۲       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                                    | ۳۵/۶    | ۳۱/۱ | ۱۵/۲  | ۸/۲  | ۱/۵       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| زنجان                                                                                           | ۴۹/۱    | ۲۱/۷ | ۹/۰   | ۱۵/۲ | ۳/۲       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                             | ۴۱/۸    | ۲۶/۰ | ۵/۲   | ۱۱/۸ | ۳/۹       | ۱۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                          | ۳۸/۲    | ۲۸/۱ | ۵/۷   | ۱۵/۴ | ۱/۵       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                                         | ۳۹/۷    | ۳۲/۴ | ۶/۴   | ۹/۵  | ۴/۷       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                         | ۵۳/۸    | ۱۹/۶ | ۴/۵   | ۱۶/۸ | ۰/۴       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| ایلام                                                                                           | ۴۴/۱    | ۳۴/۹ | ۳/۷   | ۱۰/۰ | ۱/۷       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                         | ۵۲/۱    | ۲۳/۵ | ۹/۲   | ۸/۸  | ۲/۰       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| لرستان                                                                                          | ۵۲/۱    | ۳۰/۲ | ۳/۱   | ۸/۹  | ۲/۴       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                               | ۴۸/۱    | ۳۱/۶ | ۱۱/۰  | ۱/۸  | ۰/۹       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                         | ۳۳/۲    | ۲۹/۵ | ۱۱/۶  | ۱۴/۹ | ۲/۲       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۲/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «ایجاد فرصت‌های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان» نزد عموم مردم پایین و ۱۷/۱ درصد معتقدند که رضایت بالایی از آن وجود دارد. میانگین رضایت از این آیت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سیستان و بلوچستان، لرستان، کردستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به ایجاد فرصت‌های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۲-۴- خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان

| جدول ۳-۱۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                   | ۲۱/۷    | ۳۲/۲ | ۲۰/۴  | ۱۴/۸ | ۶/۳       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                      | ۳۶/۲    | ۲۰/۹ | ۱۳/۳  | ۲۴/۱ | ۲/۵       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اردبیل                                                                                  | ۳۶/۹    | ۳۴/۲ | ۳/۲   | ۱۰/۷ | ۹/۲       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                | ۲۹/۱    | ۲۹/۳ | ۸/۰   | ۱۱/۱ | ۳/۸       | ۱۸/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مازندران                                                                                | ۴۱/۴    | ۱۸/۳ | ۱۸/۵  | ۱۴/۶ | ۴/۴       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                                   | ۴۰/۶    | ۳۰/۹ | ۹/۲   | ۹/۷  | ۷/۰       | ۲/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سمنان                                                                                   | ۳۳/۹    | ۳۴/۲ | ۱۳/۲  | ۱۲/۷ | ۰/۵       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                          | ۴۰/۸    | ۳۵/۸ | ۶/۱   | ۱۴/۰ | ۲/۷       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| اصفهان                                                                                  | ۳۱/۲    | ۴۳/۲ | ۱۵/۲  | ۵/۵  | ۱/۰       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| بوشهر                                                                                   | ۴۲/۱    | ۲۱/۷ | ۷/۷   | ۱۷/۵ | ۰/۷       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| یزد                                                                                     | ۳۸/۳    | ۳۵/۳ | ۸/۵   | ۹/۸  | ۲/۵       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                                          | ۴۰/۷    | ۳۰/۷ | ۱۷/۲  | ۶/۰  | ۰/۸       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                            | ۴۰/۵    | ۳۴/۱ | ۱۴/۷  | ۵/۲  | ۲/۷       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                            | ۴۸/۸    | ۲۴/۳ | ۸/۵   | ۹/۳  | ۴/۵       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| گلستان                                                                                  | ۴۳/۴    | ۳۰/۹ | ۷/۵   | ۱۱/۸ | ۱/۸       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| گیلان                                                                                   | ۴۴/۲    | ۲۹/۴ | ۱۳/۷  | ۷/۶  | ۱/۱       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| هرمزگان                                                                                 | ۴۸/۸    | ۲۶/۶ | ۷/۵   | ۶/۹  | ۵/۱       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                       | ۴۱/۲    | ۳۸/۸ | ۱۱/۷  | ۴/۲  | ۱/۱       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| قزوین                                                                                   | ۴۲/۴    | ۳۷/۵ | ۸/۳   | ۶/۴  | ۱/۰       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                     | ۴۸/۹    | ۲۹/۴ | ۴/۹   | ۸/۶  | ۳/۵       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| البرز                                                                                   | ۴۸/۷    | ۳۱/۹ | ۷/۹   | ۳/۷  | ۱/۱       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| تهران                                                                                   | ۴۹/۳    | ۲۹/۳ | ۷/۴   | ۵/۶  | ۱/۲       | ۷/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                             | ۴۸/۹    | ۳۲/۵ | ۷/۵   | ۵/۱  | ۱/۲       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کرمان                                                                                   | ۵۵/۴    | ۲۵/۱ | ۴/۲   | ۸/۶  | ۲/۹       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| لرستان                                                                                  | ۵۶/۰    | ۳۰/۰ | ۳/۳   | ۵/۶  | ۲/۴       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| مرکزی                                                                                   | ۵۱/۷    | ۲۶/۴ | ۶/۶   | ۷/۶  | ۰/۲       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| ایلام                                                                                   | ۵۷/۸    | ۳۰/۰ | ۲/۳   | ۷/۵  | ۱/۳       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                      | ۶۰/۹    | ۲۰/۶ | ۷/۸   | ۶/۵  | ۱/۳       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| خوزستان                                                                                 | ۶۴/۱    | ۲۱/۱ | ۵/۹   | ۵/۷  | ۱/۲       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کردستان                                                                                 | ۶۴/۵    | ۲۱/۱ | ۵/۹   | ۴/۰  | ۱/۱       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| فارس                                                                                    | ۶۹/۳    | ۱۹/۱ | ۶/۸   | ۳/۲  | ۰/۴       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                    |
| کل کشور                                                                                 | ۴۵/۹    | ۲۹/۴ | ۹/۰   | ۸/۶  | ۲/۴       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |

همانطور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۵/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان» نزد عموم مردم پایین اما ۱۱ درصد معتقدند که رضایت بالایی از آن وجود دارد. میانگین رضایت از این آیت ۱/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و کردستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۲-۵- خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان

| جدول ۳-۱۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                   | ۲۲/۴    | ۳۴/۳ | ۲۱/۵  | ۱۳/۵ | ۳/۷       | ۴/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| قم                                                                                      | ۴۰/۳    | ۲۱/۴ | ۱۵/۵  | ۱۸/۴ | ۱/۵       | ۲/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| مازندران                                                                                | ۴۶/۶    | ۱۷/۹ | ۱۶/۲  | ۱۳/۳ | ۳/۳       | ۲/۷                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| زنجان                                                                                   | ۴۵/۹    | ۲۹/۷ | ۷/۷   | ۷/۰  | ۸/۰       | ۱/۷                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| کرمانشاه                                                                                | ۳۰/۰    | ۳۲/۲ | ۸/۲   | ۸/۷  | ۲/۴       | ۱۸/۵               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| بوشهر                                                                                   | ۴۷/۰    | ۲۴/۳ | ۸/۳   | ۱۱/۳ | ۱/۸       | ۷/۳                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| یزد                                                                                     | ۴۰/۴    | ۳۳/۷ | ۱۰/۵  | ۹/۰  | ۲/۲       | ۴/۲                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| آذربایجان شرقی                                                                          | ۴۳/۹    | ۳۵/۲ | ۱۱/۸  | ۴/۳  | ۱/۲       | ۳/۶                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| آذربایجان غربی                                                                          | ۵۰/۶    | ۳۴/۳ | ۳/۸   | ۸/۸  | ۲/۳       | ۰/۲                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| اردبیل                                                                                  | ۴۸/۶    | ۳۰/۴ | ۳/۰   | ۷/۰  | ۵/۲       | ۵/۸                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| اصفهان                                                                                  | ۳۵/۹    | ۴۸/۷ | ۹/۳   | ۴/۱  | ۰/۶       | ۱/۴                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| خراسان جنوبی                                                                            | ۴۳/۱    | ۳۸/۷ | ۹/۵   | ۳/۰  | ۲/۷       | ۳/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| سمنان                                                                                   | ۴۳/۱    | ۳۲/۷ | ۱۱/۲  | ۷/۵  | ۰/۵       | ۵/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| گیلان                                                                                   | ۴۸/۴    | ۳۰/۹ | ۱۰/۵  | ۶/۷  | ۱/۵       | ۲/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| هرمزگان                                                                                 | ۴۹/۱    | ۳۱/۸ | ۵/۳   | ۵/۳  | ۴/۹       | ۳/۶                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| خراسان شمالی                                                                            | ۵۷/۵    | ۲۱/۰ | ۷/۵   | ۶/۵  | ۲/۸       | ۴/۷                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| سیستان و بلوچستان                                                                       | ۴۸/۸    | ۳۶/۶ | ۱۰/۲  | ۲/۶  | ۰/۴       | ۱/۴                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| قزوین                                                                                   | ۴۳/۴    | ۴۱/۲ | ۶/۹   | ۳/۴  | ۰/۷       | ۴/۴                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| کرمان                                                                                   | ۵۶/۳    | ۲۷/۸ | ۳/۴   | ۸/۲  | ۱/۷       | ۲/۶                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                     | ۵۵/۷    | ۲۶/۴ | ۳/۲   | ۶/۲  | ۳/۰       | ۵/۵                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| گلستان                                                                                  | ۵۱/۰    | ۳۱/۶ | ۶/۲   | ۵/۱  | ۱/۱       | ۵/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| البرز                                                                                   | ۵۳/۴    | ۳۴/۰ | ۴/۱   | ۳/۵  | ۱/۳       | ۳/۷                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| تهران                                                                                   | ۵۳/۲    | ۳۱/۵ | ۵/۹   | ۴/۱  | ۰/۹       | ۴/۴                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| خراسان رضوی                                                                             | ۵۰/۸    | ۳۵/۶ | ۴/۲   | ۴/۵  | ۰/۴       | ۴/۵                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| لرستان                                                                                  | ۵۸/۴    | ۳۰/۵ | ۳/۳   | ۳/۸  | ۱/۱       | ۲/۹                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| ایلام                                                                                   | ۶۵/۸    | ۲۶/۲ | ۲/۰   | ۳/۲  | ۱/۵       | ۱/۳                | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                 |
| مرکزی                                                                                   | ۵۹/۳    | ۲۷/۲ | ۴/۸   | ۴/۶  | ۰/۲       | ۳/۹                | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                                      | ۶۸/۴    | ۲۳/۱ | ۳/۳   | ۳/۰  | ۱/۳       | ۰/۹                | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                 |
| خوزستان                                                                                 | ۶۸/۴    | ۲۲/۷ | ۳/۷   | ۳/۲  | ۱/۰       | ۱/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                 |
| کردستان                                                                                 | ۷۱/۱    | ۱۸/۶ | ۴/۲   | ۲/۹  | ۰/۴       | ۲/۸                | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                 |
| فارس                                                                                    | ۷۵/۰    | ۱۷/۰ | ۵/۰   | ۱/۸  | ۰/۲       | ۱/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۳                 |
| کل کشور                                                                                 | ۵۰/۸    | ۳۰/۲ | ۷/۲   | ۶/۳  | ۱/۸       | ۳/۷                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |

همانطور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۸۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان» نزد عموم مردم پایین اما ۸/۱ درصد معتقدند که رضایت بالایی از آن وجود دارد. میانگین رضایت از این آیت ۱/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، کردستان، خوزستان و چهارمحال بختیاری به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۲-۶- میزان رضایت از وزارت ورزش و جوانان در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۱۲: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت ورزش و جوانان در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                               | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                               | ۴۰٫۲  | ۴۵٫۷  | ۱۲٫۸ | ۱٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۲٫۴                      | +   |
| قم                                                                                                  | ۴۴٫۳  | ۴۱٫۹  | ۱۲٫۸ | ۱٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۰٫۶                      | -   |
| مازندران                                                                                            | ۴۷٫۷  | ۴۰٫۰  | ۱۲٫۰ | ۰٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۹٫۳                      | -   |
| بوشهر                                                                                               | ۴۷٫۵  | ۳۸٫۸  | ۱۲٫۰ | ۱٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۸٫۸                      | -   |
| سمنان                                                                                               | ۵۲٫۸  | ۴۰٫۰  | ۶٫۵  | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۷٫۳                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                            | ۵۳٫۸  | ۲۱٫۶  | ۱۱٫۶ | ۱۳٫۰                | ۱۰۰٫۰ | ۴۶٫۲                      | -   |
| اصفهان                                                                                              | ۵۴٫۷  | ۴۱٫۹  | ۳٫۴  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۶٫۰                      | -   |
| آذربایجان غربی                                                                                      | ۵۳٫۳  | ۴۰٫۴  | ۶٫۳  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۵                      | -   |
| اردبیل                                                                                              | ۵۷٫۹  | ۳۱٫۲  | ۸٫۲  | ۲٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۱                      | -   |
| یزد                                                                                                 | ۵۷٫۶  | ۳۲٫۹  | ۸٫۷  | ۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۹                      | -   |
| فارس                                                                                                | ۶۱٫۲  | ۳۶٫۶  | ۲٫۰  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۳                      | -   |
| زنجان                                                                                               | ۶۴٫۸  | ۲۳٫۰  | ۱۲٫۲ | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۰                      | -   |
| قزوین                                                                                               | ۶۰٫۰  | ۳۶٫۱  | ۳٫۲  | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۳٫۴                      | -   |
| گیلان                                                                                               | ۶۲٫۰  | ۳۱٫۴  | ۵٫۹  | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۳٫۱                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                        | ۶۴٫۸  | ۲۶٫۷  | ۷٫۷  | ۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۷                      | -   |
| گلستان                                                                                              | ۶۲٫۷  | ۳۰٫۹  | ۶٫۱  | ۰٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۰                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                        | ۶۸٫۱  | ۲۶٫۴  | ۴٫۲  | ۱٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۱٫۳                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                      | ۶۲٫۷  | ۳۴٫۸  | ۱٫۴  | ۱٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۱٫۱                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                 | ۶۵٫۸  | ۲۸٫۶  | ۵٫۲  | ۰٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۹                      | -   |
| البرز                                                                                               | ۶۸٫۳  | ۲۶٫۴  | ۴٫۴  | ۰٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۸                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                         | ۶۷٫۳  | ۲۶٫۷  | ۴٫۸  | ۱٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۳                      | -   |
| هرمزگان                                                                                             | ۶۶٫۴  | ۲۷٫۴  | ۴٫۲  | ۲٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۳                      | -   |
| کرمان                                                                                               | ۶۸٫۷  | ۲۳٫۵  | ۶٫۵  | ۱٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۰                      | -   |
| تهران                                                                                               | ۶۹٫۸  | ۲۳٫۸  | ۵٫۳  | ۱٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۸                      | -   |
| مرکزی                                                                                               | ۷۲٫۲  | ۲۱٫۵  | ۵٫۷  | ۰٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۶                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                  | ۶۸٫۳  | ۲۸٫۷  | ۲٫۸  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۰                      | -   |
| لرستان                                                                                              | ۷۴٫۷  | ۲۱٫۵  | ۳٫۸  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۵                      | -   |
| خوزستان                                                                                             | ۷۴٫۲  | ۲۲٫۵  | ۳٫۰  | ۰٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۴                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                   | ۸۱٫۲  | ۱۷٫۲  | ۰٫۷  | ۰٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۴                      | -   |
| ایلام                                                                                               | ۸۰٫۰  | ۱۷٫۰  | ۲٫۸  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۸                      | -   |
| کردستان                                                                                             | ۷۸٫۵  | ۱۸٫۹  | ۲٫۶  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۲                      | -   |
| کل کشور                                                                                             | ۶۳٫۲  | ۲۹٫۶  | ۶٫۰  | ۱٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۲٫۴                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۶۳/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت ورزش و جوانان» نزد عموم مردم پایین و ۶ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت ورزش و جوانان در کل کشور معادل با ۴۲/۴ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان همدان نمره کلی رضایت مردم از وزارت ورزش و جوانان را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های کردستان، ایلام، سیستان و بلوچستان، خوزستان و لرستان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۲: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت ورزش و جوانان



## ۳-۲-۷- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ورزش و جوانان، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

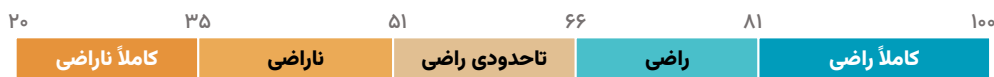
| جدول ۳-۱۳: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ورزش و جوانان، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                        | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                    | مراجعه کرده       | ۴۰/۵    | t-test | ۱۳/۲۳-      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | مراجعه نکرده      | ۴۴/۴    |        |             |              |
| جنس                                                                                          | مرد               | ۴۱/۹    | t-test | ۳/۸۴-       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | زن                | ۴۳/۰    |        |             |              |
| سن                                                                                           | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۲/۹    | F      | ۱۹/۹۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۱/۵    |        |             |              |
|                                                                                              | ۵۰ سال به بالا    | ۴۳/۵    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                      | کمتر از دیپلم     | ۴۴/۲    | F      | ۴۵/۷۲       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | دیپلم             | ۴۲/۳    |        |             |              |
|                                                                                              | دانشگاهی          | ۴۰/۸    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                    | مرکز استان        | ۴۲/۹    | F      | ۱۶/۵۱       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | شهر غیرمرکز استان | ۴۲/۹    |        |             |              |
|                                                                                              | روستا             | ۴۰/۸    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

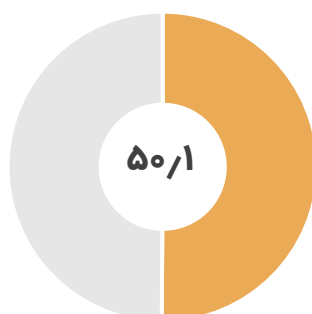
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده، رضایت مردم را از عملکرد وزارت ورزش و جوانان بیش از گروه افراد مراجعه کرده ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت ورزش و جوانان بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۳۰ تا ۴۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت ورزش و جوانان کمتر از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت ورزش و جوانان را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین شهرها اعم از مراکز استان و شهرهای غیر مرکز استان، رضایت مردم از عملکرد وزارت ورزش و جوانان را بیش از ساکنین روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت آموزش و پرورش

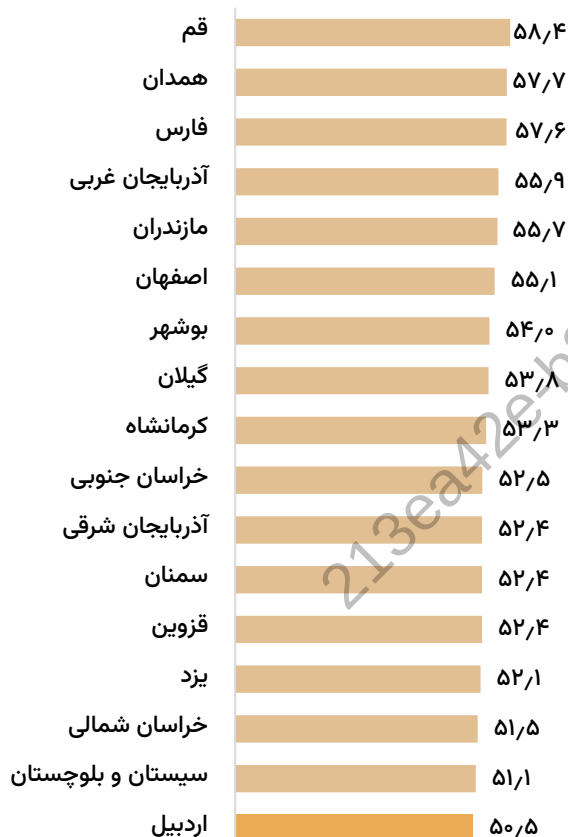
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت آموزش و پرورش



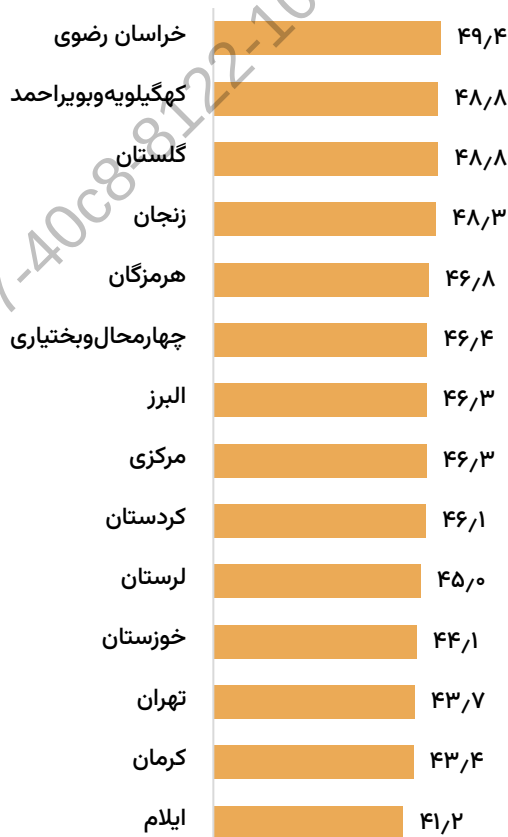
میانگین کل کشور



بالا تر از میانگین دستگاه



پایین تر از میانگین دستگاه

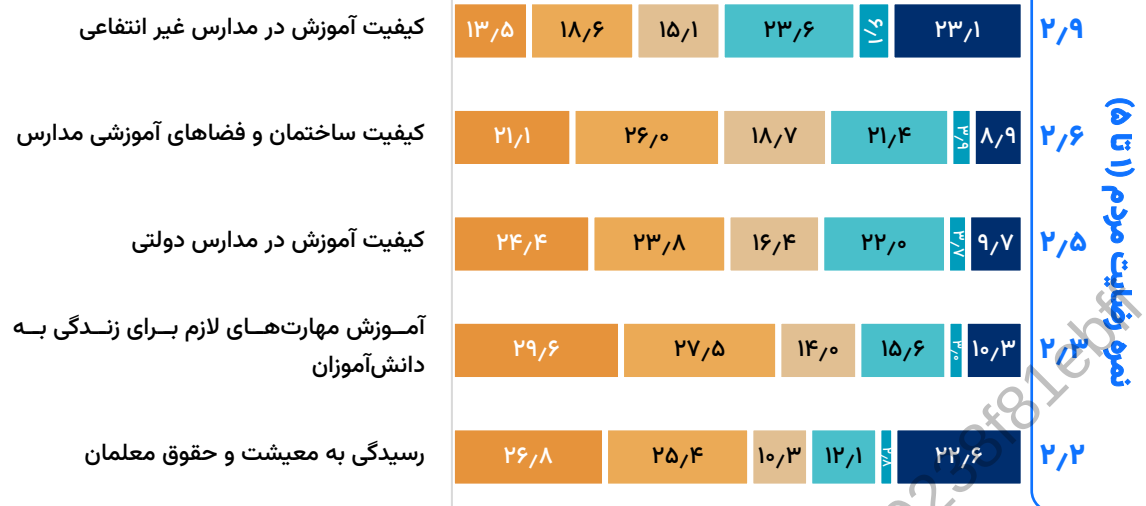


## خدمات منتخب وزارت آموزش و پرورش



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-1023af81c0b1

### ۳-۱- کیفیت آموزش در مدارس دولتی

| جدول ۳-۱۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت آموزش در مدارس دولتی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                        | ۱۲/۲    | ۱۴/۹ | ۳۴/۳  | ۲۹/۱ | ۷/۶       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                              | ۱۹/۷    | ۲۱/۸ | ۱۲/۳  | ۳۴/۱ | ۶/۵       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                       | ۱۰/۰    | ۲۵/۴ | ۲۸/۹  | ۲۳/۲ | ۸/۲       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اصفهان                                                                      | ۱۱/۸    | ۲۷/۰ | ۲۲/۱  | ۲۹/۰ | ۰/۶       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| بوشهر                                                                       | ۲۳/۰    | ۱۳/۰ | ۱۶/۰  | ۳۵/۳ | ۲/۰       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قم                                                                          | ۱۵/۷    | ۱۹/۹ | ۲۸/۲  | ۲۷/۹ | ۲/۵       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                              | ۱۷/۴    | ۲۶/۷ | ۲۱/۵  | ۲۲/۸ | ۳/۱       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                       | ۱۸/۴    | ۲۵/۲ | ۱۷/۹  | ۲۹/۲ | ۰/۵       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                       | ۱۹/۴    | ۲۴/۳ | ۱۳/۵  | ۲۳/۲ | ۷/۸       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                    | ۱۸/۷    | ۱۶/۸ | ۲۹/۵  | ۲۰/۱ | ۵/۰       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| یزد                                                                         | ۱۹/۹    | ۲۴/۹ | ۱۱/۷  | ۲۸/۹ | ۴/۷       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اردبیل                                                                      | ۲۲/۱    | ۳۶/۳ | ۳/۷   | ۲۶/۶ | ۸/۰       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                | ۲۳/۸    | ۱۵/۸ | ۱۵/۸  | ۲۳/۱ | ۴/۵       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سیستان و بلوچستان                                                           | ۲۰/۳    | ۲۵/۴ | ۲۴/۷  | ۲۵/۴ | ۱/۳       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                    | ۱۶/۷    | ۲۴/۵ | ۱۰/۹  | ۲۱/۴ | ۳/۳       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                | ۲۵/۹    | ۲۳/۹ | ۱۷/۷  | ۲۳/۲ | ۴/۰       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                       | ۲۶/۹    | ۲۸/۹ | ۱۱/۷  | ۲۱/۹ | ۷/۲       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سمنان                                                                       | ۱۸/۲    | ۲۶/۲ | ۲۳/۴  | ۱۹/۰ | ۰/۵       | ۱۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                         | ۲۷/۶    | ۲۱/۹ | ۱۰/۶  | ۲۲/۲ | ۵/۹       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                      | ۲۶/۵    | ۲۴/۳ | ۱۲/۷  | ۲۴/۱ | ۲/۲       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| هرمزگان                                                                     | ۲۵/۸    | ۲۹/۸ | ۱۲/۲  | ۱۹/۸ | ۶/۰       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                 | ۲۵/۵    | ۲۲/۲ | ۱۳/۷  | ۲۰/۶ | ۲/۶       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                       | ۲۹/۶    | ۲۵/۱ | ۱۳/۵  | ۱۵/۳ | ۳/۵       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                          | ۳۲/۲    | ۲۱/۹ | ۱۷/۲  | ۱۸/۵ | ۲/۲       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کردستان                                                                     | ۳۷/۴    | ۱۸/۵ | ۱۳/۸  | ۲۱/۱ | ۴/۰       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                      | ۳۳/۸    | ۳۱/۶ | ۴/۰   | ۲۲/۹ | ۳/۱       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                       | ۳۲/۸    | ۳۱/۵ | ۸/۳   | ۱۷/۰ | ۳/۰       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                       | ۳۳/۷    | ۲۰/۸ | ۱۸/۱  | ۱۰/۵ | ۲/۶       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                     | ۳۵/۵    | ۲۴/۷ | ۱۰/۳  | ۲۰/۳ | ۱/۸       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                       | ۳۶/۶    | ۲۶/۵ | ۱۴/۱  | ۱۲/۸ | ۳/۸       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                       | ۲۹/۶    | ۲۱/۳ | ۱۵/۴  | ۱۵/۲ | ۰/۲       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                     | ۲۴/۴    | ۲۳/۸ | ۱۶/۴  | ۲۲/۰ | ۳/۷       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت آموزش در مدارس دولتی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۵/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های مرکزی، کرمان، خوزستان، تهران و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از کیفیت آموزش در مدارس دولتی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۲- کیفیت آموزش در مدارس غیرانتفاعی

| جدول ۳-۱۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت آموزش در مدارس غیر انتفاعی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                              | ۵/۴     | ۱۲/۳ | ۲۶/۰  | ۲۹/۰ | ۲۲/۶      | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| قم                                                                                | ۴/۲     | ۹/۶  | ۳۲/۶  | ۳۴/۱ | ۴/۹       | ۱۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۱۱/۵    | ۱۷/۳ | ۱۱/۱  | ۳۴/۴ | ۱۱/۷      | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| مازندران                                                                          | ۵/۰     | ۱۴/۶ | ۲۷/۲  | ۲۵/۲ | ۷/۹       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| سمنان                                                                             | ۵/۵     | ۱۶/۰ | ۲۲/۸  | ۲۹/۵ | ۱/۰       | ۲۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| یزد                                                                               | ۷/۵     | ۱۶/۰ | ۱۸/۲  | ۲۵/۹ | ۶/۷       | ۲۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان                                                                            | ۷/۷     | ۲۱/۳ | ۸/۱   | ۳۳/۳ | ۳/۲       | ۲۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۹/۱     | ۱۴/۰ | ۱۰/۷  | ۲۱/۱ | ۵/۳       | ۳۹/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| گیلان                                                                             | ۱۱/۶    | ۲۲/۶ | ۱۵/۲  | ۲۵/۸ | ۸/۷       | ۱۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                             | ۹/۸     | ۱۶/۵ | ۲۰/۷  | ۲۵/۲ | ۳/۹       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۱۰/۸    | ۲۱/۰ | ۲۶/۶  | ۲۲/۴ | ۷/۱       | ۱۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                             | ۱۵/۰    | ۱۱/۰ | ۱۱/۳  | ۲۶/۵ | ۳/۰       | ۳۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۱۳/۷    | ۱۹/۷ | ۱۴/۰  | ۲۱/۴ | ۷/۲       | ۲۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین                                                                             | ۱۰/۳    | ۱۶/۹ | ۱۳/۴  | ۲۶/۴ | ۲/۹       | ۳۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اردبیل                                                                            | ۲۱/۶    | ۳۰/۸ | ۲/۵   | ۲۵/۱ | ۱۳/۷      | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| البرز                                                                             | ۱۴/۳    | ۱۷/۴ | ۱۴/۳  | ۱۷/۶ | ۶/۵       | ۲۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| تهران                                                                             | ۱۳/۱    | ۱۳/۶ | ۲۰/۱  | ۱۸/۳ | ۳/۶       | ۳۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۱۲/۰    | ۹/۸  | ۱۲/۰  | ۱۶/۰ | ۳/۵       | ۴۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان                                                                             | ۱۶/۲    | ۲۱/۲ | ۱۱/۰  | ۲۴/۷ | ۶/۲       | ۲۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گلستان                                                                            | ۱۴/۰    | ۱۹/۱ | ۱۳/۴  | ۲۲/۴ | ۴/۴       | ۲۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۱۶/۳    | ۱۶/۵ | ۱۶/۳  | ۲۱/۳ | ۳/۸       | ۲۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۱۶/۷    | ۲۳/۶ | ۱۸/۳  | ۲۲/۹ | ۲/۲       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۱۰/۹    | ۲۰/۷ | ۱۱/۱  | ۲۰/۷ | ۲/۴       | ۳۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| لرستان                                                                            | ۱۳/۸    | ۳۶/۷ | ۶/۷   | ۲۲/۷ | ۶/۴       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خوزستان                                                                           | ۲۳/۱    | ۱۸/۸ | ۱۲/۱  | ۲۵/۱ | ۲/۶       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کردستان                                                                           | ۱۹/۱    | ۱۴/۵ | ۱۴/۵  | ۱۸/۶ | ۴/۲       | ۲۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمان                                                                             | ۲۵/۱    | ۲۵/۵ | ۱۲/۸  | ۱۸/۹ | ۹/۳       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۲۱/۷    | ۲۰/۵ | ۱۰/۴  | ۱۸/۸ | ۸/۱       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مرکزی                                                                             | ۱۶/۶    | ۱۵/۵ | ۱۱/۱  | ۱۴/۸ | ۱/۵       | ۴۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| هرمزگان                                                                           | ۲۶/۹    | ۲۷/۶ | ۶/۹   | ۱۵/۸ | ۷/۶       | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                             | ۲۷/۰    | ۲۵/۰ | ۵/۳   | ۱۸/۸ | ۳/۸       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کل کشور                                                                           | ۱۳/۵    | ۱۸/۶ | ۱۵/۱  | ۲۳/۶ | ۶/۱       | ۲۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۲/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت آموزش در مدارس غیرانتفاعی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۹/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، قم، آذربایجان غربی و مازندران، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های ایلام و هرمزگان به ترتیب نمره رضایت مردمی از کیفیت آموزش در مدارس غیرانتفاعی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۳-۳- کیفیت ساختمان و فضاهای آموزشی مدارس

| جدول ۳-۱۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت ساختمان و فضاهای آموزشی مدارس |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                 | ۸/۲     | ۲۲/۳ | ۲۸/۱  | ۲۹/۱ | ۹/۸       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قم                                                                                   | ۹/۳     | ۱۵/۵ | ۳۵/۹  | ۳۰/۲ | ۲/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                       | ۱۸/۲    | ۲۵/۱ | ۱۴/۴  | ۳۲/۲ | ۷/۱       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                                | ۲۱/۵    | ۱۳/۵ | ۱۳/۰  | ۴۰/۳ | ۳/۳       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                             | ۱۱/۴    | ۱۹/۹ | ۳۰/۶  | ۲۲/۲ | ۴/۳       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                         | ۱۹/۵    | ۱۶/۵ | ۱۹/۸  | ۲۵/۰ | ۵/۳       | ۱۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                | ۱۲/۲    | ۲۲/۴ | ۳۱/۱  | ۲۲/۱ | ۱/۰       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                | ۹/۳     | ۲۹/۹ | ۲۹/۹  | ۱۹/۷ | ۶/۳       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                       | ۱۴/۵    | ۲۳/۰ | ۳۴/۸  | ۱۷/۰ | ۲/۷       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اصفهان                                                                               | ۱۲/۴    | ۳۱/۲ | ۲۵/۲  | ۲۶/۲ | ۰/۸       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان جنوبی                                                                         | ۱۷/۷    | ۲۶/۱ | ۲۵/۱  | ۲۱/۴ | ۴/۵       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                                | ۱۵/۵    | ۲۵/۸ | ۱۹/۲  | ۲۸/۵ | ۱/۷       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                | ۱۹/۵    | ۲۴/۴ | ۱۶/۰  | ۲۴/۶ | ۷/۴       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| یزد                                                                                  | ۱۶/۲    | ۳۱/۳ | ۱۳/۷  | ۲۴/۱ | ۶/۲       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اردبیل                                                                               | ۲۳/۸    | ۳۵/۵ | ۴/۵   | ۲۱/۰ | ۱۲/۵      | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                             | ۱۸/۶    | ۲۳/۳ | ۱۰/۲  | ۱۹/۱ | ۴/۴       | ۲۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                  | ۲۲/۲    | ۲۵/۴ | ۱۳/۱  | ۲۲/۵ | ۶/۲       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                                | ۲۲/۵    | ۲۵/۵ | ۱۸/۱  | ۱۶/۶ | ۳/۳       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                          | ۱۹/۰    | ۲۸/۹ | ۱۲/۵  | ۲۰/۴ | ۲/۴       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                    | ۲۲/۰    | ۲۷/۱ | ۲۶/۴  | ۱۹/۸ | ۰/۹       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                               | ۲۱/۱    | ۲۷/۹ | ۱۹/۸  | ۲۰/۴ | ۲/۹       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| هرمزگان                                                                              | ۲۶/۷    | ۲۹/۳ | ۱۰/۰  | ۱۷/۸ | ۹/۳       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                   | ۲۸/۴    | ۲۲/۲ | ۱۸/۷  | ۱۹/۰ | ۱/۲       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                                | ۲۸/۷    | ۳۰/۰ | ۱۵/۸  | ۱۹/۰ | ۴/۰       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کردستان                                                                              | ۳۳/۳    | ۲۲/۶ | ۱۵/۱  | ۱۹/۵ | ۴/۶       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                                | ۲۴/۲    | ۲۰/۰ | ۲۰/۹  | ۱۶/۸ | ۱/۳       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| تهران                                                                                | ۲۵/۵    | ۲۶/۸ | ۱۹/۶  | ۱۲/۷ | ۲/۷       | ۱۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                              | ۳۴/۲    | ۲۳/۹ | ۱۴/۲  | ۱۹/۰ | ۱/۸       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                               | ۲۸/۹    | ۳۸/۲ | ۷/۸   | ۱۷/۸ | ۴/۰       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                | ۳۴/۳    | ۳۲/۲ | ۱۰/۹  | ۱۲/۸ | ۴/۰       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                                | ۳۶/۱    | ۳۲/۳ | ۵/۳   | ۱۶/۰ | ۱/۰       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                              | ۲۱/۱    | ۲۶/۰ | ۱۸/۷  | ۲۱/۴ | ۳/۹       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۷/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت ساختمان و فضاهای آموزشی مدارس» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۵/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و قم، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های ایلام، کرمان، لرستان، خوزستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از کیفیت آموزش در مدارس غیرانتفاعی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۳-۴- آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش‌آموزان

| جدول ۳-۱۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش‌آموزان |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                              | ۱۱/۹    | ۲۱/۵ | ۳۲/۶  | ۲۳/۲ | ۱/۲       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                           | ۱۳/۴    | ۲۶/۵ | ۲۹/۱  | ۱۴/۸ | ۴/۶       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                  | ۱۴/۵    | ۳۰/۷ | ۳۰/۳  | ۱۴/۹ | ۲/۵       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                                  | ۲۳/۶    | ۲۸/۰ | ۱۲/۷  | ۲۶/۱ | ۴/۸       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                                          | ۱۷/۰    | ۲۷/۸ | ۱۹/۱  | ۲۳/۳ | ۰/۶       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                           | ۲۰/۳    | ۳۱/۰ | ۱۳/۱  | ۲۰/۳ | ۵/۳       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                           | ۲۵/۵    | ۱۹/۵ | ۱۱/۸  | ۲۶/۵ | ۲/۰       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| فارس                                                                                            | ۲۳/۱    | ۲۶/۳ | ۲۷/۹  | ۱۵/۷ | ۵/۴       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                               | ۲۲/۵    | ۲۷/۴ | ۲۹/۶  | ۱۴/۱ | ۱/۵       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                        | ۲۲/۴    | ۲۳/۸ | ۹/۸   | ۱۷/۸ | ۲/۷       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مازندران                                                                                        | ۱۹/۱    | ۳۱/۱ | ۲۲/۶  | ۱۳/۵ | ۳/۱       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                                             | ۲۶/۲    | ۳۰/۷ | ۱۰/۰  | ۲۰/۴ | ۴/۲       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اردبیل                                                                                          | ۲۹/۱    | ۳۸/۸ | ۳/۰   | ۱۶/۹ | ۸/۲       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                     | ۲۷/۸    | ۲۷/۴ | ۸/۳   | ۱۵/۵ | ۲/۸       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قزوین                                                                                           | ۲۵/۱    | ۳۱/۰ | ۱۲/۰  | ۱۸/۴ | ۱/۲       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| زنجان                                                                                           | ۳۹/۲    | ۲۷/۷ | ۸/۰   | ۱۵/۷ | ۶/۵       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سمنان                                                                                           | ۲۷/۹    | ۳۱/۹ | ۱۴/۷  | ۱۲/۲ | ۰/۵       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                             | ۳۱/۵    | ۲۷/۸ | ۹/۶   | ۱۴/۸ | ۴/۴       | ۱۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گلستان                                                                                          | ۳۲/۲    | ۲۷/۲ | ۱۳/۸  | ۱۵/۸ | ۲/۴       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                           | ۲۹/۸    | ۲۴/۸ | ۱۰/۲  | ۱۷/۶ | ۰/۴       | ۱۷/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                         | ۳۶/۲    | ۲۶/۴ | ۷/۸   | ۱۵/۱ | ۶/۲       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                              | ۴۱/۸    | ۲۱/۰ | ۱۲/۳  | ۱۴/۵ | ۲/۵       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                                    | ۳۳/۶    | ۲۹/۴ | ۱۳/۷  | ۱۲/۹ | ۲/۲       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                    | ۳۳/۷    | ۲۲/۹ | ۸/۵   | ۱۳/۰ | ۳/۰       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                                         | ۴۰/۸    | ۲۳/۹ | ۸/۹   | ۱۱/۸ | ۴/۹       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| البرز                                                                                           | ۳۶/۶    | ۲۵/۱ | ۱۱/۵  | ۱۰/۹ | ۲/۰       | ۱۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                                           | ۳۶/۱    | ۲۷/۵ | ۱۳/۴  | ۶/۷  | ۲/۰       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کردستان                                                                                         | ۴۴/۶    | ۲۰/۰ | ۱۳/۶  | ۱۱/۹ | ۱/۵       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                           | ۴۴/۳    | ۲۸/۶ | ۶/۱   | ۱۳/۰ | ۳/۲       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| ایلام                                                                                           | ۴۰/۸    | ۳۳/۰ | ۳/۳   | ۱۱/۰ | ۱/۳       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| لرستان                                                                                          | ۴۴/۹    | ۳۰/۰ | ۴/۴   | ۱۱/۸ | ۳/۱       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                                         | ۲۹/۶    | ۲۷/۵ | ۱۴/۰  | ۱۵/۶ | ۳/۰       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۷/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش‌آموزان» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۸/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های لرستان، ایلام، کرمان، کردستان، تهران و البرز به ترتیب نمره رضایت مردمی از آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش‌آموزان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۵- رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان

| جدول ۳-۱۸: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                          | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                          | ۸/۷     | ۲۲/۸ | ۲۴/۳  | ۱۹/۱ | ۷/۲       | ۱۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                   | ۱۸/۲    | ۲۱/۹ | ۱۱/۷  | ۲۵/۲ | ۸/۰       | ۱۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قم                                                                             | ۱۵/۰    | ۱۹/۴ | ۱۶/۷  | ۲۲/۴ | ۴/۹       | ۲۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                       | ۱۰/۶    | ۱۹/۱ | ۲۱/۶  | ۱۴/۵ | ۴/۶       | ۲۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه                                                                       | ۱۳/۱    | ۲۸/۴ | ۹/۸   | ۲۰/۴ | ۲/۷       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                 | ۲۰/۳    | ۲۵/۳ | ۶/۳   | ۱۷/۵ | ۴/۰       | ۲۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                              | ۱۷/۶    | ۲۸/۰ | ۲۲/۷  | ۱۵/۰ | ۲/۹       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                         | ۱۳/۲    | ۳۰/۲ | ۱۴/۴  | ۱۳/۰ | ۰/۴       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                   | ۲۰/۵    | ۱۴/۰ | ۹/۰   | ۱۱/۸ | ۴/۳       | ۴۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                          | ۱۱/۵    | ۲۹/۷ | ۱۳/۷  | ۱۰/۷ | ۱/۲       | ۳۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گیلان                                                                          | ۲۲/۸    | ۲۴/۵ | ۱۱/۸  | ۱۶/۰ | ۳/۶       | ۲۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                 | ۲۵/۳    | ۲۵/۱ | ۲۱/۱  | ۱۰/۴ | ۱/۲       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قزوین                                                                          | ۱۹/۱    | ۲۲/۱ | ۸/۸   | ۱۱/۸ | ۱/۰       | ۳۷/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اردبیل                                                                         | ۲۶/۴    | ۴۴/۰ | ۴/۲   | ۱۴/۴ | ۳/۷       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| بوشهر                                                                          | ۲۸/۱    | ۱۵/۸ | ۵/۸   | ۱۴/۸ | ۱/۳       | ۳۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                          | ۳۲/۸    | ۲۸/۶ | ۹/۵   | ۱۳/۷ | ۴/۵       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| فارس                                                                           | ۳۱/۷    | ۲۸/۷ | ۱۹/۱  | ۱۱/۲ | ۳/۸       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                          | ۲۴/۶    | ۱۶/۷ | ۸/۷   | ۱۱/۳ | ۰/۹       | ۳۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                             | ۳۲/۵    | ۲۳/۵ | ۴/۸   | ۱۳/۰ | ۳/۰       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان رضوی                                                                    | ۲۴/۵    | ۲۶/۱ | ۶/۱   | ۹/۵  | ۲/۲       | ۳۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گلستان                                                                         | ۲۸/۵    | ۲۵/۹ | ۸/۸   | ۱۱/۶ | ۱/۳       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                        | ۳۳/۰    | ۲۰/۹ | ۱۰/۱  | ۹/۹  | ۱/۳       | ۲۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                            | ۳۲/۴    | ۲۹/۲ | ۲/۹   | ۱۱/۱ | ۲/۹       | ۲۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                         | ۳۸/۵    | ۳۳/۶ | ۴/۲   | ۱۰/۹ | ۲/۴       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| البرز                                                                          | ۳۱/۸    | ۲۷/۵ | ۷/۴   | ۶/۵  | ۱/۱       | ۲۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| ایلام                                                                          | ۳۸/۷    | ۲۸/۷ | ۴/۰   | ۸/۵  | ۲/۰       | ۱۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خوزستان                                                                        | ۴۰/۶    | ۲۴/۵ | ۵/۹   | ۱۰/۸ | ۲/۲       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کرمان                                                                          | ۴۲/۵    | ۲۸/۰ | ۵/۹   | ۹/۷  | ۲/۹       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| هرمزگان                                                                        | ۳۷/۹    | ۲۵/۶ | ۳/۱   | ۷/۱  | ۴/۵       | ۲۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| یزد                                                                            | ۳۵/۹    | ۲۲/۲ | ۶/۲   | ۱۰/۰ | ۱/۵       | ۲۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                          | ۳۶/۱    | ۲۴/۹ | ۸/۱   | ۳/۹  | ۱/۱       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                        | ۲۶/۸    | ۲۵/۴ | ۱۰/۳  | ۱۲/۱ | ۲/۸       | ۲۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۲/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۴/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های تهران، یزد، هرمزگان، کرمان، خوزستان، ایلام و البرز به ترتیب نمره رضایت مردمی از رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

## ۳-۳-۶- میزان رضایت از وزارت آموزش و پرورش در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۱۹: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت آموزش و پرورش در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                               | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| قم                                                                                                  | ۲۳/۸  | ۵۵/۳  | ۱۸/۷ | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۴                      | +   |
| همدان                                                                                               | ۲۶/۷  | ۵۴/۰  | ۱۸/۰ | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۷                      | +   |
| فارس                                                                                                | ۲۲/۳  | ۶۵/۰  | ۱۲/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۶                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                      | ۳۲/۸  | ۴۸/۶  | ۱۷/۱ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۹                      | +   |
| مازندران                                                                                            | ۲۹/۰  | ۵۴/۵  | ۱۳/۵ | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| اصفهان                                                                                              | ۳۱/۷  | ۵۲/۴  | ۱۴/۰ | ۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۱                      | +   |
| بوشهر                                                                                               | ۳۷/۰  | ۴۲/۳  | ۱۸/۰ | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۰                      | +   |
| گیلان                                                                                               | ۳۸/۵  | ۳۷/۹  | ۱۸/۷ | ۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۸                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                            | ۳۸/۰  | ۳۰/۴  | ۱۸/۹ | ۱۲/۷                | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                        | ۳۹/۶  | ۴۸/۰  | ۱۱/۹ | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۵                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                      | ۳۵/۲  | ۴۹/۳  | ۱۰/۶ | ۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| سمنان                                                                                               | ۳۶/۷  | ۴۹/۱  | ۹/۷  | ۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| قزوین                                                                                               | ۳۷/۱  | ۴۷/۲  | ۱۲/۸ | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| یزد                                                                                                 | ۴۱/۴  | ۴۰/۹  | ۱۵/۰ | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۱                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                        | ۴۱/۴  | ۳۹/۸  | ۱۳/۸ | ۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۵                      | +   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                   | ۳۸/۹  | ۵۲/۰  | ۸/۶  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |
| اردبیل                                                                                              | ۴۶/۶  | ۴۰/۶  | ۱۱/۲ | ۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۵                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                         | ۴۵/۹  | ۳۶/۰  | ۱۲/۵ | ۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۴                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                 | ۴۸/۳  | ۳۸/۹  | ۹/۹  | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| گلستان                                                                                              | ۴۷/۹  | ۳۸/۹  | ۱۰/۸ | ۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| زنجان                                                                                               | ۵۷/۱  | ۲۸/۷  | ۱۴/۰ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۳                      | -   |
| هرمزگان                                                                                             | ۵۲/۳  | ۳۴/۷  | ۱۰/۷ | ۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۸                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                  | ۵۵/۰  | ۳۴/۵  | ۸/۳  | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۴                      | -   |
| البرز                                                                                               | ۵۲/۶  | ۳۱/۷  | ۹/۰  | ۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۳                      | -   |
| مرکزی                                                                                               | ۵۱/۶  | ۳۳/۳  | ۸/۵  | ۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۳                      | -   |
| کردستان                                                                                             | ۵۶/۴  | ۳۶/۱  | ۷/۰  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۱                      | -   |
| لرستان                                                                                              | ۵۹/۹  | ۳۱/۸  | ۸/۰  | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۰                      | -   |
| خوزستان                                                                                             | ۶۰/۳  | ۲۸/۹  | ۸/۹  | ۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |
| تهران                                                                                               | ۵۷/۶  | ۳۱/۵  | ۵/۵  | ۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۷                      | -   |
| کرمان                                                                                               | ۵۹/۸  | ۳۲/۲  | ۵/۹  | ۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۴                      | -   |
| ایلام                                                                                               | ۶۵/۵  | ۲۷/۰  | ۴/۰  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۲                      | -   |
| کل کشور                                                                                             | ۴۴/۶  | ۴۰/۵  | ۱۱/۷ | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۱                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۴۴/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت آموزش و پرورش» نزد عموم مردم پایین و ۱۱/۷ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت آموزش و پرورش در کل کشور معادل با ۵۰/۱ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۹) قرار دارد.
- ❖ استان‌های قم، همدان و فارس نمره کلی رضایت مردم از وزارت آموزش و پرورش را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های ایلام، کرمان، تهران و خوزستان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### نقشه شماره ۳: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت آموزش و پرورش



### ۳-۳-۷- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت آموزش و پرورش، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

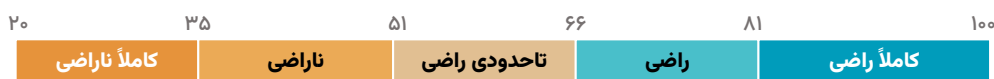
| جدول ۳-۲۰: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت آموزش و پرورش، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                        | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                    | مراجعه کرده       | ۴۷/۹    | t-test | ۱۴/۲۳-      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | مراجعه نکرده      | ۵۲/۴    |        |             |              |
| جنس                                                                                          | مرد               | ۴۹/۱    | t-test | ۶/۳۷-       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | زن                | ۵۱/۱    |        |             |              |
| سن                                                                                           | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۰/۲    | F      | ۳۵/۶۵       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۸/۹    |        |             |              |
|                                                                                              | ۵۰ سال به بالا    | ۵۱/۹    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                      | کمتر از دیپلم     | ۵۳/۶    | F      | ۱۶۶/۶۰      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | دیپلم             | ۵۰/۱    |        |             |              |
|                                                                                              | دانشگاهی          | ۴۶/۸    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                    | مرکز استان        | ۵۰/۲    | F      | ۱۱/۰۳       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | شهر غیرمرکز استان | ۴۹/۳    |        |             |              |
|                                                                                              | روستا             | ۵۱/۳    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

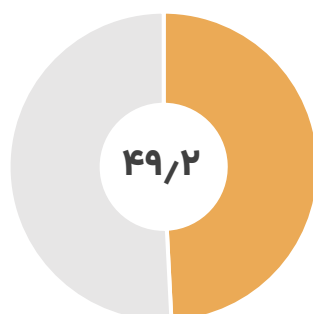
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت آموزش و پرورش بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم از عملکرد وزارت آموزش و پرورش را بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت آموزش و پرورش بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات دانشگاهی، رضایت مردم از عملکرد وزارت آموزش و پرورش را کمتر از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها، رضایت مردم از عملکرد وزارت آموزش و پرورش را بیش از ساکنین شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۴- میزان رضایت از خدمت و عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

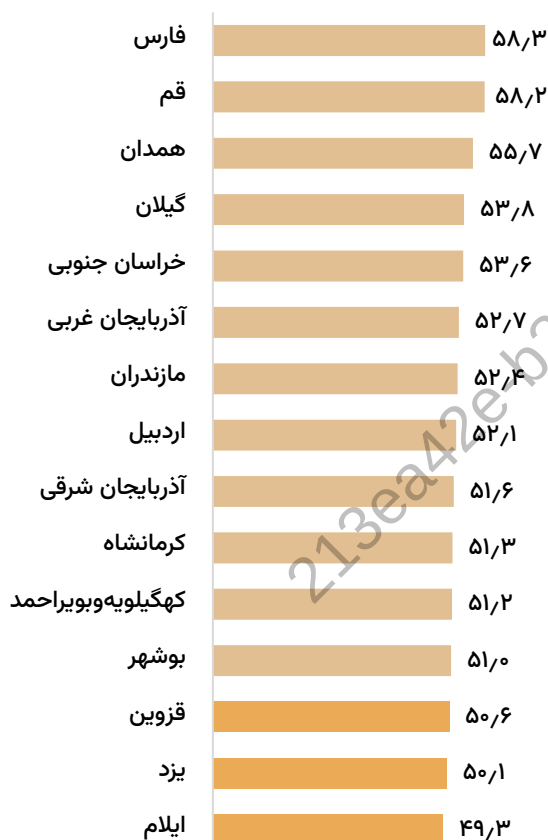
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



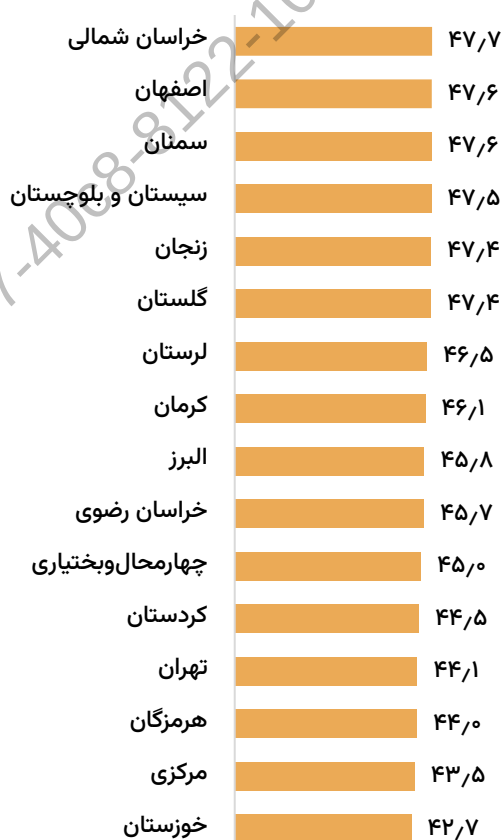
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه



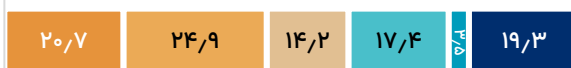
## خدمات منتخب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



### درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

توانایی و مهارت دانش‌آموختگان  
دانشگاه‌های دولتی



۲/۵

وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای  
قبولی در دانشگاه‌ها



۲/۵

توانایی و مهارت دانش‌آموختگان(فارغ  
التحصیلان) از دانشگاه‌ها غیردولتی



۲/۴

(۵ تا ۱) درصد رضایت مردم

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81eb1f

### ۳-۴-۱- توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های دولتی

| جدول ۳-۲۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های دولتی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                             | ۸/۲     | ۱۶/۵ | ۲۲/۵  | ۲۳/۵ | ۲۴/۵      | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| قم                                                                                               | ۶/۲     | ۲۵/۱ | ۲۵/۶  | ۲۴/۱ | ۱/۰       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان غربی                                                                                   | ۱۸/۲    | ۲۲/۳ | ۱۰/۰  | ۳۰/۷ | ۶/۳       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اردبیل                                                                                           | ۱۷/۹    | ۳۴/۳ | ۳/۲   | ۳۰/۸ | ۹/۵       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                            | ۹/۷     | ۲۷/۲ | ۲۱/۹  | ۲۰/۴ | ۰/۲       | ۲۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                            | ۱۸/۱    | ۲۶/۵ | ۱۴/۹  | ۲۱/۷ | ۵/۵       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                         | ۱۲/۱    | ۲۰/۴ | ۲۹/۱  | ۱۶/۰ | ۱/۷       | ۲۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                            | ۹/۸     | ۲۷/۰ | ۲۵/۷  | ۱۶/۱ | ۲/۶       | ۱۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                                            | ۱۹/۰    | ۱۶/۰ | ۱۱/۵  | ۲۳/۶ | ۲/۵       | ۲۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                                     | ۲۰/۹    | ۲۳/۷ | ۱۵/۰  | ۲۱/۴ | ۴/۰       | ۱۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                            | ۱۲/۷    | ۲۶/۷ | ۱۴/۷  | ۱۵/۹ | ۲/۲       | ۲۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| یزد                                                                                              | ۱۹/۷    | ۲۶/۲ | ۱۱/۲  | ۲۰/۹ | ۴/۷       | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                   | ۱۹/۱    | ۲۴/۳ | ۲۰/۱  | ۱۷/۶ | ۲/۱       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                         | ۱۷/۵    | ۲۶/۴ | ۹/۵   | ۱۶/۶ | ۳/۳       | ۲۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                                           | ۱۸/۲    | ۲۳/۰ | ۱۳/۶  | ۱۶/۷ | ۲/۲       | ۲۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان شمالی                                                                                     | ۲۰/۷    | ۱۶/۵ | ۱۱/۲  | ۱۴/۰ | ۳/۵       | ۳۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                | ۱۹/۰    | ۲۵/۶ | ۲۱/۰  | ۱۱/۳ | ۱/۱       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                              | ۲۲/۲    | ۲۶/۶ | ۵/۲   | ۱۷/۵ | ۴/۹       | ۲۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                                           | ۱۵/۴    | ۴۵/۱ | ۱۵/۷  | ۱۴/۴ | ۰/۶       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| البرز                                                                                            | ۲۵/۸    | ۲۱/۰ | ۱۰/۷  | ۱۳/۵ | ۲/۲       | ۲۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                            | ۲۱/۸    | ۳۳/۰ | ۶/۰   | ۱۴/۸ | ۲/۰       | ۲۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                                            | ۲۲/۲    | ۲۵/۶ | ۱۶/۴  | ۱۱/۰ | ۱/۹       | ۲۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                      | ۲۲/۷    | ۱۸/۶ | ۷/۳   | ۱۲/۵ | ۲/۲       | ۳۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| زنجان                                                                                            | ۳۳/۷    | ۲۲/۲ | ۱۳/۲  | ۲۱/۷ | ۱/۵       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مرکزی                                                                                            | ۲۲/۲    | ۲۰/۳ | ۱۳/۵  | ۱۲/۹ | ۰/۷       | ۳۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                               | ۳۳/۵    | ۱۶/۸ | ۱۴/۵  | ۱۴/۵ | ۳/۳       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                          | ۳۳/۹    | ۲۴/۴ | ۸/۹   | ۱۵/۶ | ۲/۴       | ۱۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                                          | ۲۸/۴    | ۱۸/۹ | ۱۶/۰  | ۱۰/۳ | ۱/۱       | ۲۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                            | ۳۲/۴    | ۲۴/۲ | ۱۲/۶  | ۱۴/۷ | ۲/۳       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                           | ۳۰/۳    | ۳۵/۲ | ۶/۰   | ۱۶/۷ | ۲/۴       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                          | ۳۱/۰    | ۲۸/۸ | ۷/۱   | ۱۲/۴ | ۴/۷       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                                          | ۲۰/۷    | ۲۴/۹ | ۱۴/۲  | ۱۷/۴ | ۳/۵       | ۱۹/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۵/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های دولتی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۰/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، لرستان، کرمان، کردستان، خوزستان و چهارمحال و بختیاری به ترتیب نمره رضایت مردمی از توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های دولتی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۴-۲- توانایی و مهارت دانش‌آموختگان (فارغ التحصیلان) از دانشگاه‌ها غیردولتی

| جدول ۳-۲۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها غیردولتی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                              | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۵ تا ۱) |
| فارس                                                                                               | ۱۲/۹    | ۱۸/۳ | ۳۰/۸  | ۲۷/۰ | ۵/۲       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قم                                                                                                 | ۵/۴     | ۲۶/۶ | ۲۳/۶  | ۲۲/۹ | ۱/۲       | ۲۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                              | ۸/۹     | ۲۴/۵ | ۲۳/۹  | ۱۸/۲ | ۲/۶       | ۲۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی                                                                                     | ۱۹/۰    | ۲۲/۵ | ۱۰/۴  | ۲۳/۴ | ۷/۱       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                              | ۱۴/۸    | ۲۸/۷ | ۱۴/۶  | ۲۰/۵ | ۴/۶       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                     | ۱۶/۶    | ۲۳/۲ | ۲۴/۹  | ۱۳/۳ | ۳/۷       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| یزد                                                                                                | ۱۵/۷    | ۲۲/۹ | ۱۲/۷  | ۱۷/۵ | ۳/۵       | ۲۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                                             | ۲۱/۱    | ۴۱/۵ | ۳/۲   | ۲۲/۱ | ۶/۰       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| بوشهر                                                                                              | ۱۹/۳    | ۱۴/۵ | ۱۱/۵  | ۱۸/۸ | ۱/۸       | ۳۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قزوین                                                                                              | ۱۳/۰    | ۲۴/۱ | ۱۲/۳  | ۱۴/۷ | ۱/۷       | ۳۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                           | ۱۴/۲    | ۲۸/۰ | ۱۰/۹  | ۱۵/۱ | ۲/۹       | ۲۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                           | ۱۶/۰    | ۲۲/۴ | ۲۲/۴  | ۱۲/۹ | ۲/۵       | ۲۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان جنوبی                                                                                       | ۲۱/۴    | ۲۶/۴ | ۱۲/۲  | ۱۳/۹ | ۲/۷       | ۲۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                                              | ۱۰/۵    | ۳۱/۸ | ۱۶/۰  | ۱۲/۳ | ۰/۳       | ۲۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                  | ۱۶/۶    | ۲۲/۷ | ۲۱/۶  | ۱۱/۳ | ۱/۳       | ۲۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                                       | ۱۸/۲    | ۱۷/۵ | ۸/۵   | ۹/۵  | ۳/۵       | ۴۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                | ۲۴/۶    | ۲۳/۴ | ۵/۲   | ۱۶/۰ | ۳/۰       | ۲۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                                             | ۱۹/۰    | ۲۶/۷ | ۱۰/۳  | ۱۰/۵ | ۳/۳       | ۳۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                             | ۱۷/۹    | ۵۰/۷ | ۱۱/۲  | ۱۰/۵ | ۰/۶       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                              | ۲۴/۲    | ۳۱/۲ | ۱۱/۴  | ۱۰/۳ | ۲/۰       | ۳۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                              | ۲۱/۴    | ۲۴/۲ | ۱۶/۱  | ۷/۹  | ۱/۲       | ۲۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                                        | ۱۸/۳    | ۲۱/۴ | ۹/۵   | ۸/۹  | ۱/۴       | ۴۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                                              | ۳۳/۹    | ۲۳/۴ | ۱۲/۲  | ۱۷/۷ | ۰/۵       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                              | ۳۳/۵    | ۲۳/۹ | ۹/۰   | ۱۴/۷ | ۳/۴       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                              | ۲۰/۴    | ۲۲/۰ | ۱۳/۰  | ۸/۹  | ۰/۴       | ۳۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                                              | ۲۶/۹    | ۲۸/۹ | ۶/۲   | ۱۱/۷ | ۲/۰       | ۲۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                 | ۳۲/۳    | ۱۸/۵ | ۱۲/۸  | ۱۰/۸ | ۲/۳       | ۲۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                                            | ۳۲/۷    | ۲۵/۸ | ۶/۵   | ۱۵/۰ | ۲/۴       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                            | ۲۹/۶    | ۲۸/۴ | ۶/۲   | ۹/۱  | ۴/۷       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                            | ۳۰/۱    | ۲۰/۰ | ۱۰/۵  | ۶/۴  | ۱/۱       | ۳۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                                             | ۳۰/۰    | ۴۰/۹ | ۴/۲   | ۱۱/۸ | ۱/۶       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                            | ۲۰/۵    | ۲۵/۹ | ۱۳/۴  | ۱۴/۲ | ۲/۵       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۶/۴ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های غیردولتی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۶/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های هرمزگان، لرستان و کردستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از توانایی و مهارت دانش‌آموختگان دانشگاه‌های غیردولتی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۴-۳- وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها

| جدول ۳-۲۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| خراسان جنوبی                                                                                            | ۱۵/۲    | ۲۳/۲ | ۱۳/۲  | ۱۶/۵ | ۱۸/۷      | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                                                      | ۵/۹     | ۲۲/۹ | ۲۲/۴  | ۲۵/۶ | ۲/۵       | ۲۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                     | ۲۱/۷    | ۱۷/۷ | ۵/۴   | ۲۰/۷ | ۱۴/۵      | ۲۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| ایلام                                                                                                   | ۲۵/۳    | ۲۱/۳ | ۵/۰   | ۱۸/۵ | ۱۶/۳      | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                                   | ۱۱/۳    | ۲۱/۳ | ۲۳/۶  | ۱۶/۷ | ۶/۱       | ۲۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                                                  | ۱۱/۰    | ۳۱/۳ | ۱۴/۰  | ۱۸/۱ | ۴/۷       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| لرستان                                                                                                  | ۲۲/۴    | ۳۱/۱ | ۲/۹   | ۱۹/۸ | ۱۴/۲      | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                          | ۱۴/۹    | ۲۹/۵ | ۲۰/۰  | ۱۴/۳ | ۴/۸       | ۱۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| زنجان                                                                                                   | ۲۷/۹    | ۱۷/۰ | ۹/۲   | ۲۲/۴ | ۷/۲       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                                | ۱۶/۰    | ۲۴/۹ | ۷/۸   | ۱۴/۷ | ۵/۶       | ۳۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                                   | ۱۹/۶    | ۲۳/۴ | ۱۳/۵  | ۱۷/۷ | ۶/۱       | ۱۹/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران                                                                                                | ۱۶/۰    | ۱۷/۰ | ۱۷/۲  | ۱۴/۵ | ۴/۱       | ۳۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                                                  | ۲۸/۴    | ۳۲/۸ | ۳/۵   | ۱۶/۴ | ۱۲/۷      | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قزوین                                                                                                   | ۱۵/۰    | ۲۶/۳ | ۹/۸   | ۱۷/۷ | ۲/۲       | ۲۹/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کردستان                                                                                                 | ۳۲/۵    | ۱۲/۵ | ۶/۸   | ۱۹/۶ | ۷/۷       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمان                                                                                                   | ۲۶/۹    | ۲۶/۵ | ۴/۶   | ۱۶/۸ | ۱۱/۲      | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                                          | ۳۰/۳    | ۲۴/۵ | ۵/۶   | ۲۵/۱ | ۴/۰       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                                                   | ۲۳/۹    | ۱۳/۱ | ۷/۵   | ۱۷/۶ | ۲/۵       | ۳۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                       | ۱۷/۵    | ۳۰/۳ | ۱۸/۸  | ۸/۶  | ۳/۳       | ۲۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| فارس                                                                                                    | ۲۴/۳    | ۲۶/۵ | ۲۸/۵  | ۱۲/۰ | ۳/۶       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                                   | ۲۴/۲    | ۲۱/۰ | ۶/۶   | ۱۲/۲ | ۳/۹       | ۳۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                      | ۳۷/۸    | ۱۲/۸ | ۸/۸   | ۱۹/۳ | ۵/۰       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان شمالی                                                                                            | ۲۶/۲    | ۱۵/۲ | ۱۱/۰  | ۷/۰  | ۷/۰       | ۳۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                                                  | ۲۵/۲    | ۲۰/۰ | ۱۰/۵  | ۱۳/۴ | ۳/۱       | ۲۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                                                     | ۲۸/۴    | ۲۱/۴ | ۸/۷   | ۱۱/۷ | ۵/۵       | ۲۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                             | ۲۴/۲    | ۱۶/۱ | ۶/۵   | ۱۱/۳ | ۳/۰       | ۳۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                                 | ۳۲/۹    | ۲۳/۹ | ۷/۵   | ۱۵/۶ | ۳/۴       | ۱۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                                 | ۳۱/۳    | ۲۹/۳ | ۴/۰   | ۱۱/۳ | ۶/۰       | ۱۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                                   | ۲۸/۶    | ۲۲/۱ | ۱۱/۱  | ۷/۲  | ۲/۴       | ۲۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سمنان                                                                                                   | ۲۹/۴    | ۲۸/۱ | ۱۱/۲  | ۹/۲  | ۱/۲       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                                                   | ۳۰/۹    | ۱۵/۹ | ۹/۶   | ۸/۰  | ۲/۲       | ۳۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                                 | ۲۳/۵    | ۲۲/۵ | ۱۰/۹  | ۱۵/۳ | ۶/۳       | ۲۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خراسان جنوبی و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های مرکزی، سمنان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از وجود سهمیه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۴- میزان رضایت از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۲۴: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                        | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                                         | ۲۶/۱  | ۶۱/۴  | ۹/۸  | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۳                      | +   |
| قم                                                                                                           | ۳۱/۴  | ۴۰/۵  | ۱۶/۷ | ۱۱/۴                | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۲                      | +   |
| همدان                                                                                                        | ۳۲/۸  | ۴۰/۱  | ۱۳/۴ | ۱۳/۷                | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| گیلان                                                                                                        | ۴۳/۶  | ۲۸/۰  | ۲۰/۸ | ۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۸                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                                 | ۴۳/۳  | ۳۴/۱  | ۱۵/۴ | ۷/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۶                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                               | ۴۵/۴  | ۳۲/۴  | ۱۶/۵ | ۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۷                      | +   |
| مازندران                                                                                                     | ۳۴/۱  | ۳۹/۵  | ۸/۳  | ۱۸/۱                | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| اردبیل                                                                                                       | ۴۴/۶  | ۳۹/۴  | ۱۱/۷ | ۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۱                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                               | ۴۳/۰  | ۳۷/۶  | ۹/۳  | ۱۰/۱                | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۶                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                     | ۴۲/۷  | ۲۱/۳  | ۱۴/۹ | ۲۱/۱                | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۳                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                          | ۴۴/۸  | ۲۴/۴  | ۱۶/۰ | ۱۴/۸                | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۲                      | +   |
| بوشهر                                                                                                        | ۳۶/۵  | ۲۸/۰  | ۱۵/۵ | ۲۰/۰                | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۰                      | +   |
| قزوین                                                                                                        | ۴۱/۳  | ۲۸/۱  | ۱۲/۲ | ۱۸/۴                | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۶                      | -   |
| یزد                                                                                                          | ۴۵/۰  | ۲۸/۶  | ۱۴/۲ | ۱۲/۲                | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۱                      | -   |
| ایلام                                                                                                        | ۵۲/۸  | ۲۶/۰  | ۱۱/۰ | ۱۰/۲                | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۳                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                                 | ۴۳/۴  | ۲۲/۹  | ۱۱/۰ | ۲۲/۷                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۷                      | -   |
| اصفهان                                                                                                       | ۵۶/۰  | ۳۴/۵  | ۴/۵  | ۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| سمنان                                                                                                        | ۵۲/۹  | ۲۸/۲  | ۸/۰  | ۱۰/۹                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                            | ۴۵/۰  | ۳۲/۹  | ۵/۳  | ۱۶/۸                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۵                      | -   |
| زنجان                                                                                                        | ۵۳/۷  | ۲۵/۹  | ۱۵/۷ | ۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۴                      | -   |
| گلستان                                                                                                       | ۴۵/۲  | ۳۱/۱  | ۷/۲  | ۱۶/۵                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۴                      | -   |
| لرستان                                                                                                       | ۵۶/۷  | ۳۰/۷  | ۸/۷  | ۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۵                      | -   |
| کرمان                                                                                                        | ۵۴/۹  | ۳۰/۷  | ۶/۱  | ۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۱                      | -   |
| البرز                                                                                                        | ۵۰/۰  | ۲۰/۱  | ۹/۶  | ۲۰/۳                | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۸                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                                  | ۴۲/۲  | ۱۹/۶  | ۸/۳  | ۲۹/۹                | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۷                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                           | ۵۵/۹  | ۲۳/۴  | ۱۱/۲ | ۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۰                      | -   |
| کردستان                                                                                                      | ۵۵/۴  | ۲۳/۵  | ۹/۵  | ۱۱/۶                | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۵                      | -   |
| تهران                                                                                                        | ۵۴/۱  | ۲۳/۷  | ۵/۵  | ۱۶/۷                | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                      | ۶۱/۶  | ۱۸/۰  | ۹/۸  | ۱۰/۶                | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۰                      | -   |
| مرکزی                                                                                                        | ۵۱/۴  | ۲۰/۰  | ۷/۸  | ۲۰/۸                | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۵                      | -   |
| خوزستان                                                                                                      | ۶۲/۱  | ۱۹/۲  | ۱۰/۳ | ۸/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۷                      | -   |
| کل کشور                                                                                                      | ۴۶/۸  | ۲۹/۶  | ۱۰/۹ | ۱۲/۷                | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۲                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۴۶/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت علوم، تحقیقات و فناوری» نزد عموم مردم پایین و ۱۰/۹ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در کل کشور معادل با ۴۹/۲ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۹) قرار دارد.
- ❖ استان‌های فارس، قم و همدان نمره کلی رضایت مردم از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های خوزستان، مرکزی، هرمزگان، تهران و کردستان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۴: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



### ۳-۴-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

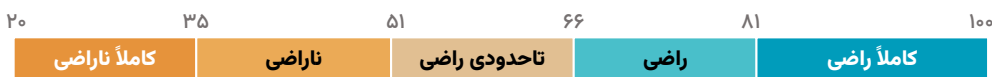
| جدول ۳-۲۵: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت علوم تحقیقات و فناوری، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                                | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                            | مراجعه کرده       | ۴۷/۶    | t-test | ۹/۳۴-       | ۰۰/۰۰        |
|                                                                                                      | مراجعه نکرده      | ۵۱/۰    |        |             |              |
| جنس                                                                                                  | مرد               | ۴۸/۵    | t-test | ۳/۸۰-       | ۰۰/۰۰        |
|                                                                                                      | زن                | ۴۹/۹    |        |             |              |
| سن                                                                                                   | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۱/۰    | F      | ۳۶/۲۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                      | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۷/۶    |        |             |              |
|                                                                                                      | ۵۰ سال به بالا    | ۵۰/۴    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                              | کمتر از دیپلم     | ۵۱/۷    | F      | ۵۱/۳۰       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                      | دیپلم             | ۴۹/۱    |        |             |              |
|                                                                                                      | دانشگاهی          | ۴۷/۳    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                            | مرکز استان        | ۵۰/۳    | F      | ۱۸/۵۵       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                      | شهر غیرمرکز استان | ۴۷/۹    |        |             |              |
|                                                                                                      | روستا             | ۴۹/۴    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

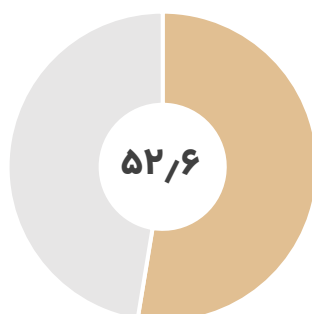
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت علوم بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت علوم بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ جوانان ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت علوم بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت علوم را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت علوم را بیش از ساکنین دیگر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۵- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

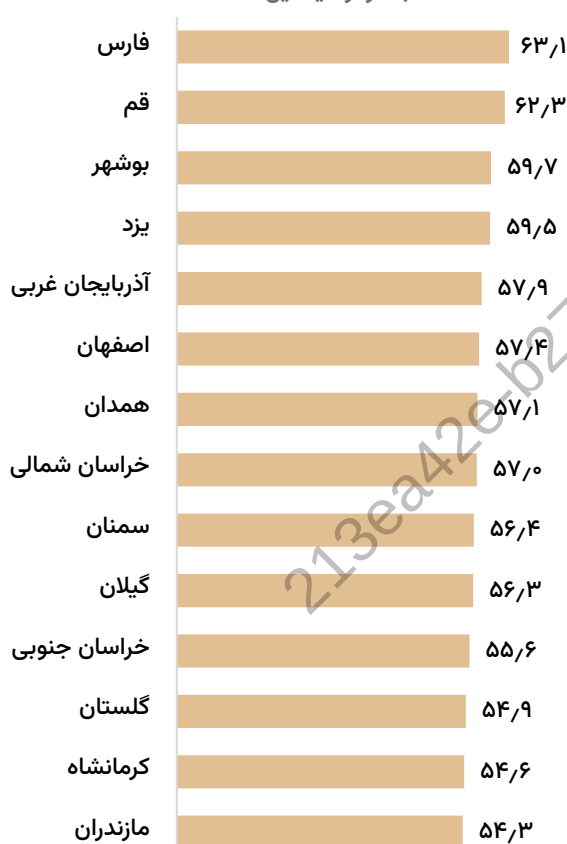
نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی



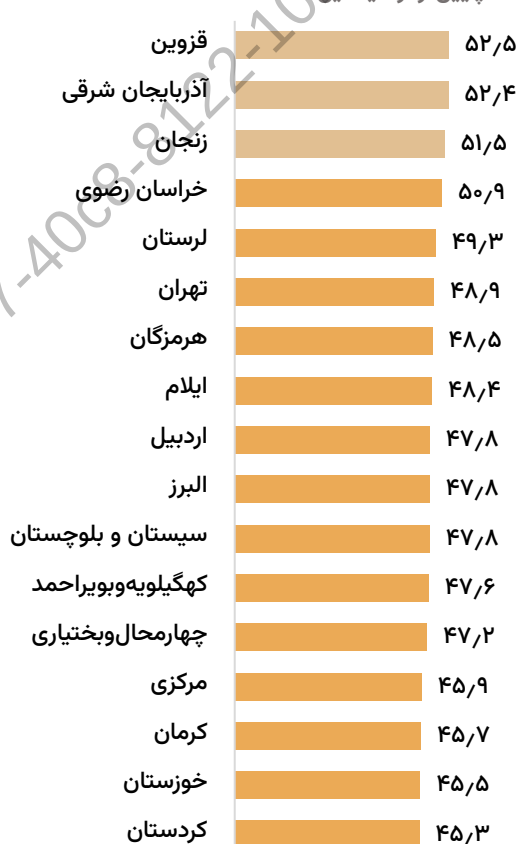
میانگین کل کشور



بالاتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

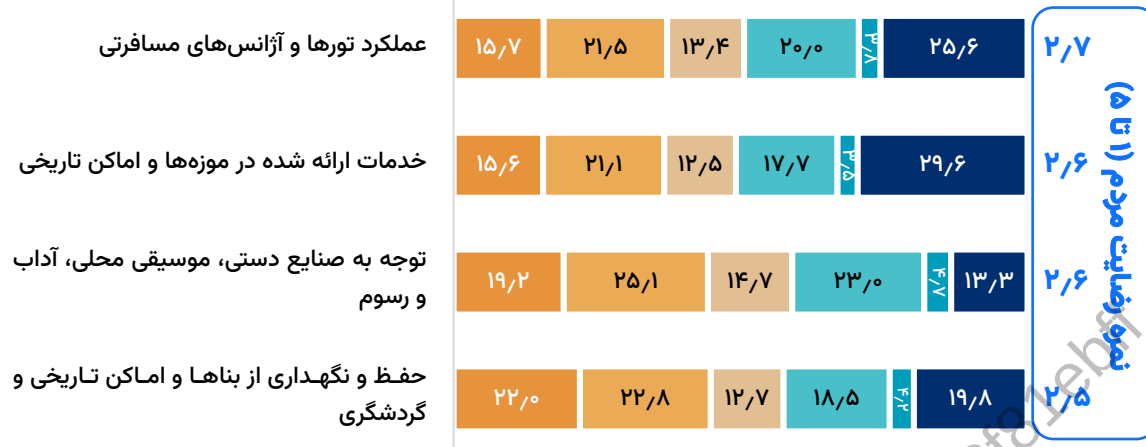


## خدمات منتخب وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی



### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-10238fdebb

### ۳-۵-۱- خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی

| جدول ۳-۲۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                      | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                       | ۷/۸     | ۱۰/۳ | ۳۱/۰  | ۲۹/۶ | ۱۱/۵      | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                                         | ۴/۷     | ۱۰/۸ | ۲۰/۱  | ۲۹/۰ | ۴/۷       | ۳۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| یزد                                                                                        | ۸/۷     | ۱۵/۱ | ۱۴/۱  | ۲۶/۶ | ۶/۷       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                             | ۱۱/۳    | ۱۴/۴ | ۶/۵   | ۲۰/۳ | ۵/۶       | ۴۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اصفهان                                                                                     | ۸/۵     | ۲۶/۸ | ۱۷/۸  | ۳۳/۳ | ۱/۴       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سمنان                                                                                      | ۳/۸     | ۱۷/۳ | ۱۸/۰  | ۱۸/۳ | ۰/۸       | ۴۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان                                                                                      | ۱۳/۵    | ۲۲/۶ | ۱۴/۸  | ۲۴/۹ | ۶/۵       | ۱۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                                   | ۸/۹     | ۱۶/۴ | ۲۰/۳  | ۱۶/۴ | ۶/۸       | ۳۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                      | ۱۰/۷    | ۲۰/۰ | ۲۳/۵  | ۱۹/۳ | ۷/۰       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                             | ۱۰/۸    | ۲۳/۶ | ۱۷/۶  | ۱۹/۹ | ۴/۶       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| بوشهر                                                                                      | ۱۲/۸    | ۱۱/۰ | ۸/۰   | ۲۳/۳ | ۱/۵       | ۴۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                               | ۹/۵     | ۲۱/۴ | ۱۷/۷  | ۱۷/۹ | ۴/۷       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                               | ۱۰/۳    | ۱۰/۵ | ۱۰/۰  | ۱۳/۸ | ۳/۵       | ۵۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان                                                                                      | ۱۲/۴    | ۲۶/۴ | ۶/۵   | ۱۳/۹ | ۹/۲       | ۳۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گلستان                                                                                     | ۹/۴     | ۱۸/۴ | ۱۰/۵  | ۱۶/۲ | ۱/۳       | ۴۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| تهران                                                                                      | ۱۳/۶    | ۱۷/۷ | ۱۵/۱  | ۱۴/۳ | ۱/۶       | ۳۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                      | ۱۲/۵    | ۲۴/۳ | ۹/۱   | ۱۷/۹ | ۱/۲       | ۳۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                   | ۱۳/۱    | ۲۷/۸ | ۷/۶   | ۱۹/۶ | ۲/۴       | ۲۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                                | ۱۳/۲    | ۱۸/۰ | ۸/۳   | ۱۳/۶ | ۲/۴       | ۴۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                     | ۲۸/۹    | ۳۰/۸ | ۳/۲   | ۲۳/۶ | ۵/۰       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| لرستان                                                                                     | ۲۱/۸    | ۲۷/۶ | ۳/۳   | ۱۸/۳ | ۲/۴       | ۲۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                      | ۱۸/۶    | ۱۷/۱ | ۸/۳   | ۱۰/۳ | ۱/۸       | ۴۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                         | ۲۲/۳    | ۱۷/۰ | ۶/۸   | ۱۵/۳ | ۱/۸       | ۳۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                          | ۱۸/۳    | ۳۷/۷ | ۲۲/۳  | ۸/۶  | ۱/۳       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                      | ۲۱/۸    | ۲۹/۳ | ۴/۸   | ۱۲/۵ | ۱/۸       | ۲۹/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                    | ۲۹/۴    | ۲۴/۹ | ۶/۳   | ۱۲/۸ | ۳/۰       | ۲۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                                    | ۲۴/۴    | ۱۶/۳ | ۱۴/۱  | ۱۰/۳ | ۱/۵       | ۳۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                      | ۳۰/۹    | ۲۸/۸ | ۹/۲   | ۱۳/۰ | ۳/۴       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                        | ۲۴/۹    | ۲۸/۱ | ۴/۴   | ۱۲/۳ | ۲/۵       | ۲۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                      | ۲۵/۴    | ۲۱/۳ | ۱۰/۹  | ۱۲/۴ | ۰/۷       | ۲۹/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                    | ۳۳/۵    | ۲۷/۷ | ۵/۳   | ۷/۵  | ۵/۳       | ۲۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                    | ۱۵/۶    | ۲۱/۱ | ۱۲/۵  | ۱۷/۷ | ۳/۵       | ۲۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۶/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، قم و یزد، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، مرکزی، کهگیلویه و بویراحمد، کرمان، کردستان، خوزستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

## ۳-۵-۲- حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری

| جدول ۳-۲۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                             | ۷/۰     | ۱۶/۱ | ۲۹/۶  | ۲۶/۶ | ۱۴/۳      | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                                               | ۶/۶     | ۱۵/۲ | ۲۲/۸  | ۲۳/۵ | ۴/۲       | ۲۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                                   | ۱۷/۱    | ۱۶/۳ | ۹/۰   | ۲۸/۲ | ۶/۷       | ۲۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| یزد                                                                                              | ۱۷/۰    | ۱۸/۸ | ۱۰/۰  | ۳۱/۳ | ۸/۳       | ۱۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اصفهان                                                                                           | ۱۴/۴    | ۲۸/۲ | ۱۵/۴  | ۳۲/۷ | ۱/۸       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                                     | ۱۶/۷    | ۱۷/۷ | ۱۳/۵  | ۲۶/۷ | ۵/۵       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                            | ۱۲/۲    | ۲۲/۶ | ۲۳/۹  | ۲۴/۶ | ۲/۲       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                            | ۱۱/۰    | ۲۲/۷ | ۲۲/۵  | ۲۰/۸ | ۵/۴       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                   | ۱۵/۹    | ۲۳/۴ | ۱۸/۶  | ۱۷/۸ | ۶/۰       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                                            | ۱۹/۸    | ۱۲/۸ | ۱۰/۵  | ۲۸/۵ | ۲/۳       | ۲۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                            | ۱۶/۶    | ۲۶/۷ | ۱۳/۹  | ۲۲/۳ | ۴/۸       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان شمالی                                                                                     | ۱۷/۸    | ۱۳/۵ | ۱۰/۸  | ۱۷/۳ | ۳/۳       | ۳۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| زنجان                                                                                            | ۲۲/۷    | ۳۰/۹ | ۹/۵   | ۲۰/۷ | ۸/۲       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                         | ۱۴/۶    | ۲۵/۳ | ۹/۵   | ۱۹/۳ | ۲/۴       | ۲۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                            | ۱۶/۲    | ۲۶/۵ | ۱۰/۰  | ۱۸/۱ | ۲/۵       | ۲۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                                           | ۲۱/۲    | ۲۱/۴ | ۱۴/۷  | ۱۹/۵ | ۲/۶       | ۲۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                         | ۱۶/۲    | ۲۱/۸ | ۱۹/۷  | ۱۲/۹ | ۲/۱       | ۲۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| ایلام                                                                                            | ۲۴/۰    | ۲۳/۸ | ۷/۸   | ۱۵/۰ | ۴/۰       | ۲۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان رضوی                                                                                      | ۱۹/۶    | ۲۱/۶ | ۷/۹   | ۱۲/۱ | ۳/۴       | ۳۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                | ۲۱/۲    | ۳۱/۸ | ۱۹/۲  | ۱۳/۷ | ۲/۰       | ۱۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اردبیل                                                                                           | ۳۵/۱    | ۳۰/۸ | ۳/۵   | ۱۸/۹ | ۶/۵       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                                           | ۲۸/۶    | ۲۶/۶ | ۳/۸   | ۱۶/۲ | ۶/۴       | ۱۸/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                               | ۳۷/۳    | ۱۶/۸ | ۱۱/۵  | ۱۷/۵ | ۲/۳       | ۱۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                                          | ۳۴/۵    | ۲۰/۴ | ۱۳/۶  | ۱۱/۹ | ۳/۵       | ۱۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                            | ۳۵/۵    | ۲۸/۸ | ۸/۲   | ۱۵/۱ | ۴/۲       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                              | ۲۹/۱    | ۲۴/۲ | ۶/۲   | ۱۴/۸ | ۳/۲       | ۲۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                            | ۲۵/۷    | ۱۹/۸ | ۵/۰   | ۹/۶  | ۲/۲       | ۳۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                            | ۲۷/۸    | ۲۳/۴ | ۱۳/۳  | ۸/۴  | ۲/۱       | ۲۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                                          | ۳۳/۷    | ۲۵/۶ | ۶/۳   | ۱۴/۰ | ۳/۰       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                            | ۳۲/۷    | ۲۲/۰ | ۸/۱   | ۱۴/۸ | ۰/۷       | ۲۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                          | ۳۷/۳    | ۲۹/۳ | ۶/۷   | ۹/۸  | ۶/۲       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                          | ۲۲/۰    | ۲۲/۸ | ۱۲/۷  | ۱۸/۵ | ۴/۲       | ۱۹/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۴/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۲/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، مرکزی، خوزستان، تهران و البرز به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات ارائه شده در حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۵-۳- توجه به صنایع دستی، موسیقی محلی، آداب و رسوم

| جدول ۳-۲۸: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از توجه به صنایع دستی، موسیقی محلی، آداب و رسوم |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| بوشهر                                                                                         | ۱۵/۳    | ۱۱/۳ | ۱۰/۳  | ۴۷/۰ | ۵/۵       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| فارس                                                                                          | ۷/۸     | ۱۷/۵ | ۳۴/۷  | ۲۹/۱ | ۶/۲       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                  | ۱۳/۵    | ۱۴/۲ | ۱۷/۸  | ۲۵/۳ | ۱۰/۰      | ۱۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| هرمزگان                                                                                       | ۲۰/۰    | ۲۳/۱ | ۱۰/۹  | ۲۵/۵ | ۱۸/۴      | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                                            | ۹/۳     | ۱۶/۹ | ۱۸/۴  | ۲۴/۳ | ۳/۴       | ۲۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان غربی                                                                                | ۱۸/۰    | ۲۳/۲ | ۱۰/۹  | ۲۸/۰ | ۴/۸       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                                        | ۱۲/۲    | ۲۸/۰ | ۱۷/۶  | ۳۳/۱ | ۱/۴       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                                  | ۱۳/۷    | ۲۷/۲ | ۱۷/۲  | ۲۲/۷ | ۵/۲       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                         | ۱۲/۰    | ۲۵/۹ | ۲۵/۷  | ۲۴/۷ | ۲/۰       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه                                                                                      | ۱۴/۴    | ۲۳/۶ | ۷/۶   | ۲۲/۷ | ۶/۲       | ۲۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گلستان                                                                                        | ۱۷/۳    | ۲۰/۶ | ۱۶/۴  | ۳۰/۰ | ۵/۰       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گیلان                                                                                         | ۱۴/۱    | ۲۴/۵ | ۱۵/۶  | ۲۸/۳ | ۴/۹       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                         | ۱۲/۱    | ۲۳/۴ | ۲۵/۶  | ۲۱/۰ | ۴/۶       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                                                                                           | ۱۵/۰    | ۲۶/۹ | ۹/۵   | ۲۸/۴ | ۶/۵       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                | ۱۷/۴    | ۲۴/۶ | ۱۸/۴  | ۲۰/۳ | ۴/۸       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                           | ۱۹/۲    | ۲۸/۱ | ۴/۷   | ۲۹/۳ | ۴/۲       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                      | ۱۵/۴    | ۲۶/۶ | ۲۶/۳  | ۲۰/۵ | ۲/۳       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                                         | ۱۶/۷    | ۳۰/۹ | ۱۱/۵  | ۲۲/۱ | ۳/۹       | ۱۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| ایلام                                                                                         | ۲۲/۹    | ۲۶/۴ | ۱۱/۰  | ۲۱/۷ | ۵/۰       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                            | ۲۷/۴    | ۲۴/۷ | ۱۳/۵  | ۲۴/۷ | ۳/۵       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                                   | ۲۱/۰    | ۲۱/۴ | ۱۱/۵  | ۱۸/۴ | ۲/۰       | ۲۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                                         | ۲۵/۲    | ۳۵/۷ | ۷/۷   | ۱۹/۵ | ۷/۰       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                             | ۲۱/۷    | ۲۷/۰ | ۲۲/۶  | ۲۰/۱ | ۲/۰       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| لرستان                                                                                        | ۲۲/۸    | ۳۳/۲ | ۳/۳   | ۲۳/۲ | ۶/۰       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                        | ۲۴/۵    | ۴۰/۳ | ۵/۰   | ۱۹/۸ | ۴/۸       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                         | ۲۰/۹    | ۲۲/۷ | ۹/۶   | ۱۲/۰ | ۴/۱       | ۳۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کردستان                                                                                       | ۳۲/۷    | ۱۷/۸ | ۱۸/۲  | ۱۸/۰ | ۵/۳       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| تهران                                                                                         | ۲۱/۳    | ۲۷/۶ | ۱۷/۲  | ۱۰/۲ | ۳/۰       | ۲۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                       | ۳۵/۲    | ۲۴/۷ | ۷/۵   | ۲۴/۱ | ۳/۰       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                         | ۳۰/۹    | ۲۹/۹ | ۱۰/۳  | ۱۷/۱ | ۳/۴       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مرکزی                                                                                         | ۲۶/۷    | ۲۲/۶ | ۱۲/۰  | ۱۷/۶ | ۱/۵       | ۱۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کل کشور                                                                                       | ۱۹/۲    | ۲۵/۱ | ۱۴/۷  | ۲۳/۰ | ۴/۷       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۴/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توجه به صنایع دستی، موسیقی محلی، آداب و رسوم» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۷/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از خدمت ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های بوشهر، خراسان شمالی و هرمزگان، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های مرکزی، کرمان، خوزستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات ارائه شده در حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۵-۴- عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی

| جدول ۳-۲۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                | ۵/۴     | ۱۰/۸ | ۲۲/۶  | ۲۹/۵ | ۵/۹       | ۲۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر                                                                             | ۱۰/۸    | ۱۱/۸ | ۵/۸   | ۳۲/۱ | ۲/۸       | ۳۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| فارس                                                                              | ۱۰/۹    | ۱۸/۱ | ۲۳/۳  | ۲۶/۶ | ۱۱/۳      | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۱۱/۹    | ۲۲/۰ | ۷/۵   | ۳۱/۸ | ۵/۶       | ۲۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اصفهان                                                                            | ۶/۷     | ۲۶/۲ | ۱۹/۳  | ۳۱/۸ | ۱/۶       | ۱۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| مازندران                                                                          | ۷/۳     | ۱۴/۵ | ۲۵/۳  | ۲۰/۳ | ۵/۲       | ۲۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| یزد                                                                               | ۸/۳     | ۲۵/۰ | ۹/۳   | ۲۷/۳ | ۶/۵       | ۲۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| سمنان                                                                             | ۴/۷     | ۱۵/۰ | ۱۵/۲  | ۱۷/۰ | ۰/۲       | ۴۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گلستان                                                                            | ۸/۱     | ۲۰/۴ | ۱۱/۶  | ۲۵/۹ | ۲/۲       | ۳۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان                                                                             | ۱۲/۷    | ۲۳/۰ | ۱۵/۰  | ۲۵/۵ | ۵/۱       | ۱۸/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| البرز                                                                             | ۱۲/۹    | ۱۴/۲ | ۱۲/۲  | ۱۶/۶ | ۴/۱       | ۴۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قزوین                                                                             | ۱۱/۵    | ۲۷/۲ | ۱۳/۵  | ۲۷/۲ | ۱/۷       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                             | ۱۳/۲    | ۲۰/۸ | ۲۰/۸  | ۱۸/۲ | ۶/۵       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| تهران                                                                             | ۱۳/۳    | ۱۷/۰ | ۱۹/۷  | ۱۷/۳ | ۱/۹       | ۳۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۱۰/۲    | ۲۶/۶ | ۱۰/۰  | ۲۰/۶ | ۳/۵       | ۲۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۱۱/۲    | ۱۵/۲ | ۱۰/۷  | ۱۰/۷ | ۳/۲       | ۴۹/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۱۳/۴    | ۱۸/۸ | ۸/۷   | ۱۸/۸ | ۲/۰       | ۳۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| زنجان                                                                             | ۱۷/۰    | ۲۵/۳ | ۱۰/۸  | ۱۸/۳ | ۶/۰       | ۲۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                            | ۲۳/۴    | ۳۶/۲ | ۴/۵   | ۲۲/۲ | ۵/۵       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۱۶/۵    | ۲۳/۴ | ۱۴/۷  | ۱۰/۷ | ۳/۷       | ۳۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۱۸/۸    | ۲۳/۰ | ۱۷/۴  | ۱۱/۴ | ۲/۱       | ۲۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                             | ۲۲/۸    | ۲۴/۶ | ۴/۸   | ۱۷/۸ | ۳/۵       | ۲۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۲۲/۵    | ۲۶/۵ | ۲۳/۰  | ۱۳/۵ | ۱/۵       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمان                                                                             | ۲۶/۷    | ۲۶/۱ | ۱۰/۷  | ۱۶/۸ | ۴/۸       | ۱۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                             | ۲۴/۳    | ۱۸/۷ | ۱۴/۱  | ۱۹/۳ | ۰/۴       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۲۸/۷    | ۲۰/۵ | ۱۴/۸  | ۱۵/۵ | ۱/۰       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                           | ۲۷/۴    | ۲۵/۰ | ۶/۹   | ۱۸/۵ | ۳/۹       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کردستان                                                                           | ۲۸/۵    | ۱۴/۳ | ۱۳/۲  | ۱۵/۱ | ۱/۵       | ۲۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                            | ۲۰/۹    | ۳۰/۲ | ۳/۸   | ۱۶/۰ | ۲/۹       | ۲۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                           | ۳۰/۰    | ۲۸/۰ | ۸/۰   | ۹/۳  | ۸/۷       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۲۶/۲    | ۲۸/۶ | ۴/۹   | ۱۳/۸ | ۲/۷       | ۲۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                           | ۱۵/۷    | ۲۱/۵ | ۱۳/۴  | ۲۰/۰ | ۳/۸       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۷/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۳/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های قم، بوشهر و فارس، نمره رضایت مردم از این خدمت را بالاتر و استان کهگیلویه و بویراحمد نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات ارائه شده در زمینه عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده است.

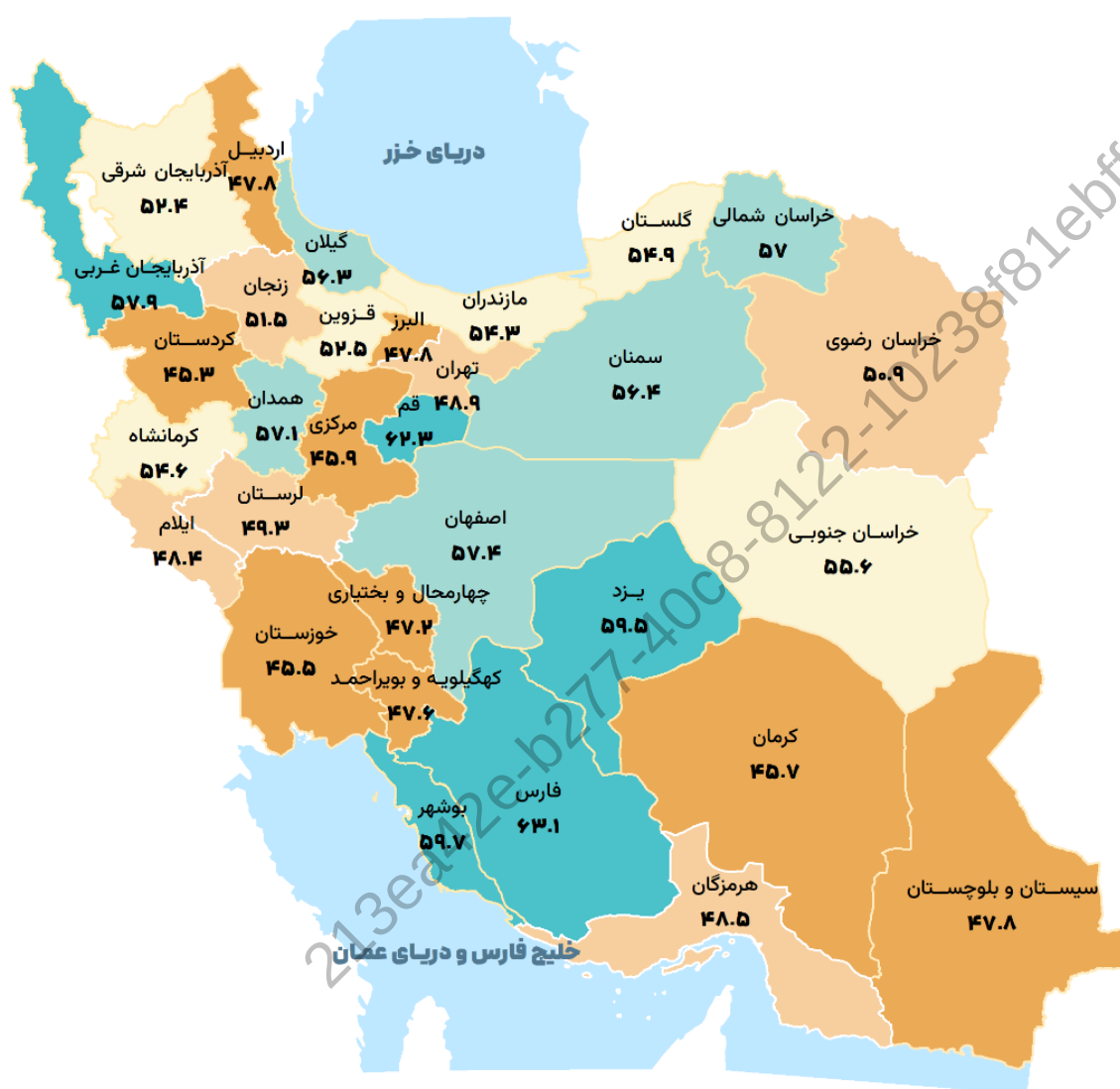
### ۳-۵-۵- میزان رضایت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۳۰: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                                    | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                                                     | ۱۹/۳  | ۴۹/۰  | ۲۹/۹ | ۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۱                      | +   |
| قم                                                                                                                       | ۱۸/۲  | ۴۰/۸  | ۲۵/۱ | ۱۵/۹                | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۳                      | +   |
| بوشهر                                                                                                                    | ۲۷/۸  | ۳۵/۱  | ۳۲/۳ | ۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۷                      | +   |
| یزد                                                                                                                      | ۲۹/۴  | ۳۷/۱  | ۲۷/۱ | ۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۵                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                                           | ۳۰/۳  | ۳۸/۱  | ۲۴/۳ | ۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۹                      | +   |
| اصفهان                                                                                                                   | ۳۱/۴  | ۴۱/۰  | ۲۵/۰ | ۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۴                      | +   |
| همدان                                                                                                                    | ۲۷/۸  | ۴۲/۳  | ۲۰/۲ | ۹/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۱                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                                             | ۳۲/۸  | ۳۲/۰  | ۲۲/۵ | ۱۲/۷                | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۰                      | +   |
| سمنان                                                                                                                    | ۳۱/۲  | ۴۶/۶  | ۱۸/۲ | ۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۴                      | +   |
| گیلان                                                                                                                    | ۳۴/۹  | ۳۵/۲  | ۲۴/۰ | ۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۳                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                                             | ۳۶/۴  | ۳۹/۷  | ۲۰/۰ | ۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۶                      | +   |
| گلستان                                                                                                                   | ۳۳/۶  | ۴۰/۹  | ۱۹/۱ | ۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۹                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                                 | ۳۸/۱  | ۲۴/۹  | ۲۰/۷ | ۱۶/۳                | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۶                      | +   |
| مازندران                                                                                                                 | ۳۶/۶  | ۴۱/۰  | ۱۸/۳ | ۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۳                      | +   |
| قزوین                                                                                                                    | ۴۱/۷  | ۳۴/۳  | ۱۸/۱ | ۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۵                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                                           | ۴۰/۳  | ۳۴/۳  | ۱۵/۱ | ۱۰/۳                | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| زنجان                                                                                                                    | ۴۹/۳  | ۳۲/۱  | ۱۸/۴ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۵                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                                                              | ۴۲/۵  | ۲۶/۰  | ۱۶/۷ | ۱۴/۸                | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۹                      | -   |
| لرستان                                                                                                                   | ۴۹/۷  | ۲۶/۹  | ۱۵/۶ | ۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۳                      | -   |
| تهران                                                                                                                    | ۴۳/۶  | ۳۳/۷  | ۱۰/۵ | ۱۲/۲                | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۹                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                                  | ۵۲/۸  | ۳۵/۷  | ۱۱/۱ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۵                      | -   |
| ایلام                                                                                                                    | ۴۹/۳  | ۲۸/۲  | ۱۳/۰ | ۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۴                      | -   |
| اردبیل                                                                                                                   | ۵۱/۴  | ۳۱/۹  | ۱۲/۵ | ۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| البرز                                                                                                                    | ۴۴/۱  | ۲۱/۶  | ۱۲/۰ | ۲۲/۳                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                        | ۵۱/۰  | ۳۸/۴  | ۸/۶  | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                      | ۵۱/۰  | ۳۰/۰  | ۱۲/۱ | ۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                       | ۵۱/۱  | ۳۳/۶  | ۱۲/۳ | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۲                      | -   |
| مرکزی                                                                                                                    | ۵۳/۶  | ۲۳/۵  | ۱۲/۶ | ۱۰/۳                | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۹                      | -   |
| کرمان                                                                                                                    | ۵۵/۳  | ۳۲/۶  | ۸/۶  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۷                      | -   |
| خوزستان                                                                                                                  | ۵۹/۲  | ۲۳/۵  | ۱۴/۶ | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۵                      | -   |
| کردستان                                                                                                                  | ۵۴/۸  | ۳۲/۲  | ۹/۵  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۳                      | -   |
| کل کشور                                                                                                                  | ۴۰/۷  | ۳۴/۴  | ۱۷/۶ | ۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۶                      | +   |

بر طبق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۴۰/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی» نزد عموم مردم پایین و ۱۷/۶ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در کل کشور معادل با ۵۲/۶ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های سمنان، فارس و قم نمره کلی رضایت مردم از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های کردستان، خوزستان، کرمان و مرکزی نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۵: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی



### ۳-۵-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

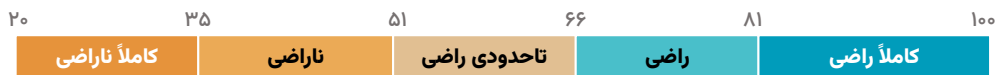
| جدول ۳-۳۱: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت میراث فرهنگی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                       | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                   | مراجعه کرده       | ۵۱/۳    | t-test | ۷/۵۳-       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | مراجعه نکرده      | ۵۴      |        |             |              |
| جنس                                                                                         | مرد               | ۵۰/۷    | t-test | ۱۰/۹۳-      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | زن                | ۵۴/۶    |        |             |              |
| سن                                                                                          | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۴/۰    | F      | ۴۲/۵۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۰/۹    |        |             |              |
|                                                                                             | ۵۰ سال به بالا    | ۵۴/۲    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                     | کمتر از دیپلم     | ۵۵/۱    | F      | ۵۶/۱۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | دیپلم             | ۵۲/۳    |        |             |              |
|                                                                                             | دانشگاهی          | ۵۰/۶    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                   | مرکز استان        | ۵۴/۹    | F      | ۶۲/۶۹       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | شهر غیرمرکز استان | ۵۱/۴    |        |             |              |
|                                                                                             | روستا             | ۵۰/۲    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

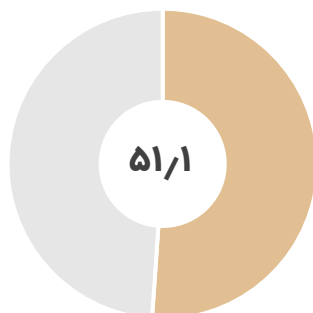
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت میراث فرهنگی بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت میراث فرهنگی بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۳۰ تا ۴۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت میراث فرهنگی کمتر از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت میراث فرهنگی را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت میراث فرهنگی را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۶- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت نیرو

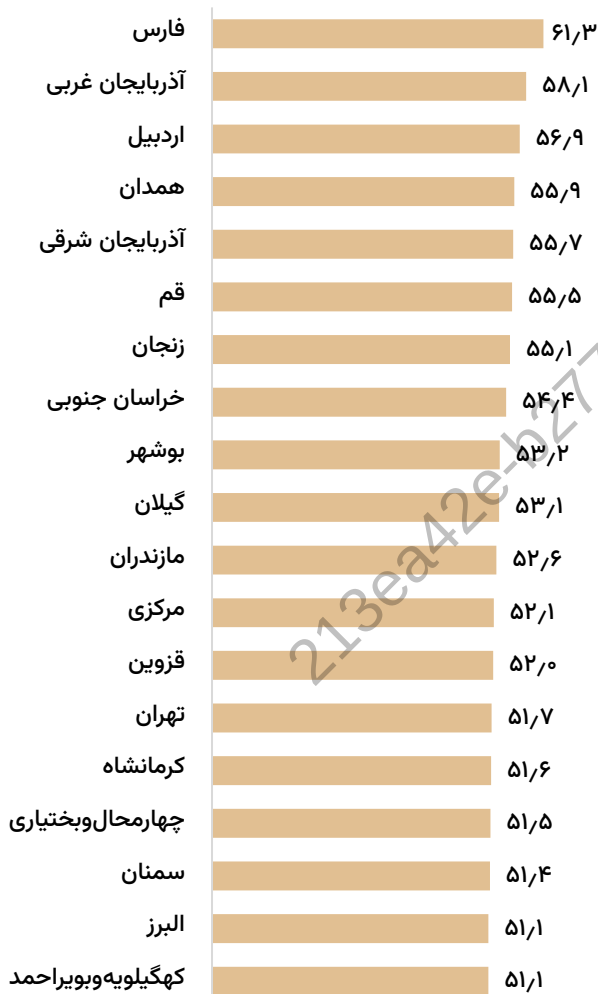
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت نیرو



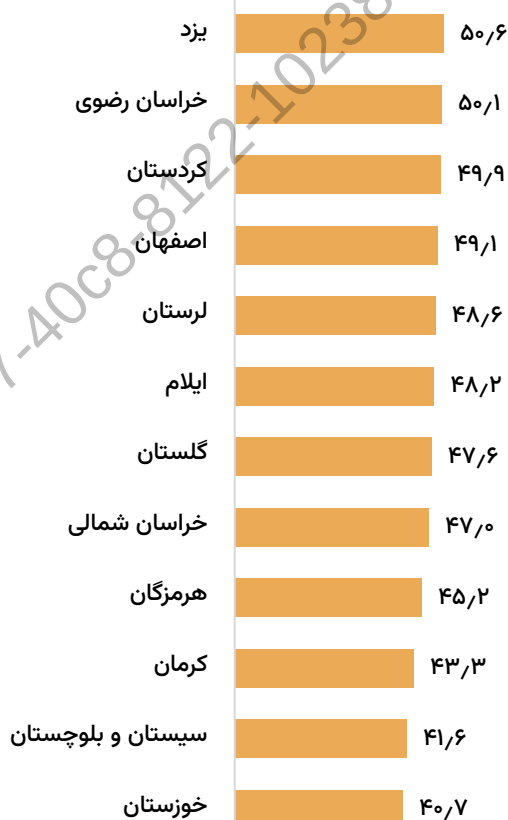
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

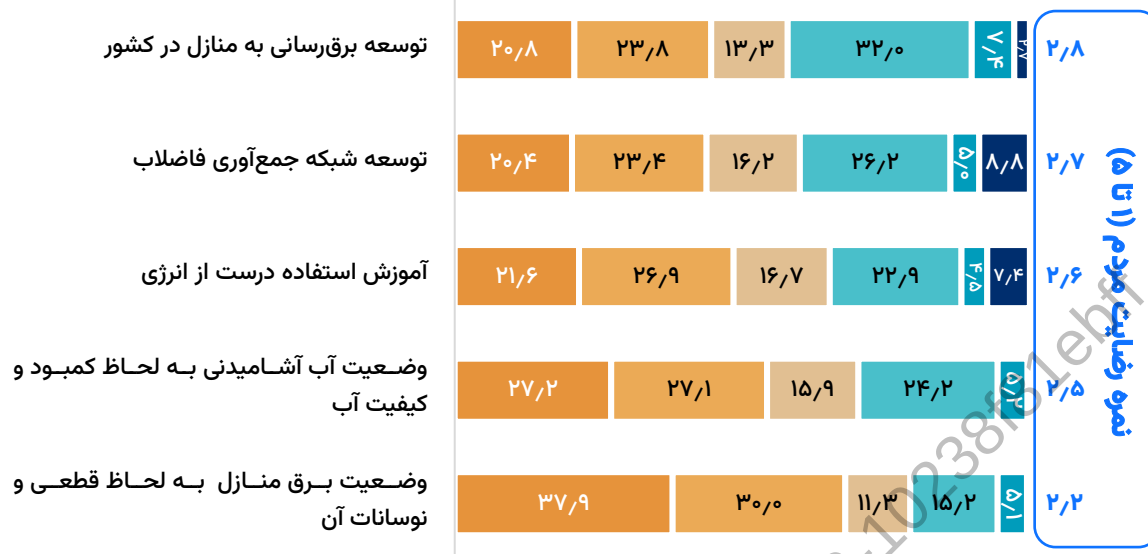


## خدمات منتخب وزارت نیرو



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



### ۳-۶-۱- آموزش استفاده درست از انرژی

| جدول ۳-۳۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از آموزش استفاده درست از انرژی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                           | ۶/۹     | ۱۵/۹ | ۳۳/۳  | ۳۳/۳ | ۳/۹       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                               | ۱۸/۸    | ۲۴/۵ | ۱۰/۵  | ۳۶/۶ | ۶/۷       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اردبیل                                                                       | ۱۷/۰    | ۳۱/۹ | ۶/۲   | ۲۷/۲ | ۱۳/۰      | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمانشاه                                                                     | ۱۲/۰    | ۲۰/۰ | ۱۲/۶  | ۲۳/۱ | ۵/۳       | ۲۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                        | ۷/۲     | ۲۶/۵ | ۲۷/۳  | ۲۱/۳ | ۷/۴       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                               | ۷/۷     | ۲۹/۴ | ۳۹/۱  | ۱۷/۰ | ۴/۱       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| بوشهر                                                                        | ۲۳/۴    | ۱۵/۸ | ۱۴/۱  | ۳۷/۷ | ۴/۳       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                           | ۲۲/۳    | ۲۱/۸ | ۱۲/۸  | ۳۲/۸ | ۵/۰       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گیلان                                                                        | ۱۲/۹    | ۳۲/۵ | ۱۴/۶  | ۳۱/۹ | ۳/۶       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                     | ۱۷/۰    | ۲۰/۵ | ۲۴/۱  | ۲۸/۰ | ۲/۷       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مرکزی                                                                        | ۱۹/۳    | ۲۰/۲ | ۱۷/۲  | ۳۲/۰ | ۳/۳       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                        | ۱۲/۲    | ۳۴/۴ | ۲۵/۹  | ۲۲/۹ | ۱/۲       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| فارس                                                                         | ۲۵/۸    | ۲۰/۷ | ۲۳/۷  | ۱۶/۹ | ۱۰/۵      | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اصفهان                                                                       | ۱۰/۴    | ۳۲/۴ | ۲۳/۶  | ۱۸/۹ | ۱/۲       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                        | ۲۳/۷    | ۲۶/۱ | ۱۴/۲  | ۲۵/۹ | ۳/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                 | ۱۹/۰    | ۳۰/۲ | ۱۷/۰  | ۲۴/۹ | ۴/۰       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                 | ۲۳/۷    | ۱۵/۲ | ۱۹/۷  | ۲۰/۹ | ۳/۰       | ۱۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                  | ۱۹/۴    | ۲۸/۵ | ۱۷/۶  | ۲۲/۵ | ۳/۶       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                        | ۱۷/۲    | ۳۰/۰ | ۱۵/۷  | ۲۶/۰ | ۱/۷       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                       | ۱۸/۸    | ۲۶/۹ | ۱۹/۹  | ۲۵/۶ | ۲/۴       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| یزد                                                                          | ۲۳/۵    | ۲۷/۸ | ۱۱/۳  | ۲۱/۸ | ۹/۵       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| تهران                                                                        | ۲۴/۵    | ۲۷/۸ | ۱۶/۹  | ۲۰/۹ | ۳/۴       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                          | ۲۴/۹    | ۲۴/۴ | ۹/۶   | ۲۴/۱ | ۳/۴       | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| ایلام                                                                        | ۲۱/۴    | ۳۸/۴ | ۹/۲   | ۲۰/۹ | ۲/۲       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                        | ۲۹/۴    | ۲۸/۹ | ۱۰/۲  | ۱۶/۵ | ۶/۷       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                            | ۲۳/۸    | ۳۷/۵ | ۲۰/۱  | ۱۳/۵ | ۰/۹       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                        | ۳۵/۹    | ۲۹/۷ | ۹/۳   | ۱۵/۸ | ۶/۵       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                      | ۳۱/۶    | ۳۰/۹ | ۷/۶   | ۱۴/۲ | ۸/۰       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                      | ۳۷/۷    | ۲۴/۳ | ۹/۱   | ۱۶/۰ | ۲/۸       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                      | ۳۹/۶    | ۲۱/۳ | ۱۷/۸  | ۱۳/۰ | ۲/۰       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                       | ۳۶/۲    | ۳۵/۱ | ۴/۷   | ۱۶/۷ | ۳/۱       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                      | ۲۱/۶    | ۲۶/۹ | ۱۶/۷  | ۲۲/۹ | ۴/۵       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «آموزش استفاده درست از انرژی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۷/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های لرستان، کردستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به آموزش استفاده درست از انرژی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۴-۲- توسعه برق‌رسانی به منازل در کشور

| جدول ۳-۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از توسعه برق‌رسانی به منازل در کشور |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                             | ۶/۲     | ۹/۳  | ۱۵/۳  | ۳۳/۴ | ۳۵/۰      | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| اردبیل                                                                           | ۱۲/۲    | ۱۸/۵ | ۲/۰   | ۳۵/۷ | ۳۱/۴      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                   | ۱۱/۳    | ۱۹/۷ | ۶/۷   | ۵۲/۰ | ۱۰/۳      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| سمنان                                                                            | ۸/۰     | ۱۶/۵ | ۱۶/۲  | ۵۱/۶ | ۳/۰       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                   | ۱۲/۹    | ۱۷/۲ | ۱۵/۶  | ۴۱/۷ | ۱۲/۴      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| بوشهر                                                                            | ۲۰/۵    | ۱۵/۰ | ۱۰/۳  | ۴۵/۳ | ۵/۰       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| زنجان                                                                            | ۲۱/۹    | ۱۵/۵ | ۱۰/۵  | ۳۸/۷ | ۱۲/۵      | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                                                                               | ۱۲/۳    | ۱۷/۴ | ۳۵/۵  | ۳۰/۴ | ۳/۴       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| مازندران                                                                         | ۱۲/۷    | ۱۶/۴ | ۲۸/۸  | ۳۴/۴ | ۵/۰       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                               | ۲۲/۳    | ۱۳/۵ | ۱۰/۸  | ۳۴/۸ | ۷/۲       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                     | ۱۴/۵    | ۲۹/۴ | ۱۳/۲  | ۳۴/۷ | ۵/۷       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان                                                                            | ۱۴/۳    | ۲۸/۸ | ۱۴/۱  | ۳۵/۲ | ۷/۶       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مرکزی                                                                            | ۱۹/۸    | ۱۹/۳ | ۱۶/۱  | ۴۰/۷ | ۲/۴       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                            | ۱۱/۳    | ۲۹/۱ | ۲۴/۱  | ۲۷/۵ | ۷/۶       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اصفهان                                                                           | ۱۸/۷    | ۲۴/۳ | ۱۴/۴  | ۴۱/۴ | ۰/۶       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| تهران                                                                            | ۱۸/۶    | ۲۵/۶ | ۱۶/۸  | ۳۰/۴ | ۴/۷       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کردستان                                                                          | ۲۴/۱    | ۱۴/۳ | ۱۴/۷  | ۲۷/۰ | ۹/۰       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                                                                              | ۲۴/۹    | ۲۳/۹ | ۹/۰   | ۲۵/۶ | ۱۳/۷      | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| ایلام                                                                            | ۱۷/۰    | ۳۷/۸ | ۵/۰   | ۳۲/۵ | ۴/۳       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان شمالی                                                                     | ۲۸/۶    | ۱۶/۲ | ۱۵/۷  | ۲۷/۹ | ۸/۵       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| البرز                                                                            | ۲۵/۱    | ۲۵/۹ | ۱۰/۷  | ۲۹/۴ | ۴/۶       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                      | ۲۴/۲    | ۲۹/۱ | ۱۲/۳  | ۲۷/۹ | ۳/۲       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                            | ۲۳/۷    | ۲۸/۴ | ۸/۳   | ۳۴/۷ | ۲/۰       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                         | ۲۲/۰    | ۳۲/۹ | ۱۲/۰  | ۲۷/۶ | ۲/۷       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                              | ۲۶/۱    | ۲۴/۴ | ۱۰/۶  | ۲۳/۴ | ۷/۶       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| لرستان                                                                           | ۲۷/۶    | ۲۸/۴ | ۶/۰   | ۲۶/۴ | ۷/۸       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                           | ۲۹/۰    | ۳۰/۱ | ۱۱/۴  | ۲۴/۶ | ۲/۶       | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خوزستان                                                                          | ۳۸/۳    | ۲۲/۷ | ۶/۳   | ۲۳/۷ | ۴/۵       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                | ۳۰/۳    | ۳۰/۸ | ۱۸/۵  | ۱۵/۸ | ۴/۰       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                          | ۳۲/۷    | ۳۳/۴ | ۹/۶   | ۱۳/۴ | ۸/۵       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                            | ۳۹/۰    | ۲۹/۶ | ۸/۴   | ۱۸/۴ | ۴/۰       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                          | ۲۰/۸    | ۲۳/۸ | ۱۳/۳  | ۳۲/۰ | ۷/۴       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۴/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توسعه برق رسانی به منازل در کشور» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۹/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۸ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و اردبیل نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های کرمان، هرمزگان، سیستان و بلوچستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به توسعه برق رسانی به منازل در کشور را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۴-۳- وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن

| جدول ۳-۳۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                      | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| خراسان جنوبی                                                                               | ۲۰/۲    | ۲۷/۷ | ۱۱/۲  | ۲۶/۲ | ۱۳/۰      | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان                                                                                      | ۳۱/۹    | ۱۸/۰ | ۱۳/۵  | ۲۳/۷ | ۱۲/۲      | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                        | ۲۷/۹    | ۲۵/۲ | ۱۰/۹  | ۱۵/۸ | ۱۹/۵      | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                      | ۲۲/۷    | ۳۰/۹ | ۱۰/۳  | ۲۳/۳ | ۱۲/۶      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی                                                                                      | ۲۱/۲    | ۲۸/۲ | ۱۵/۱  | ۳۲/۳ | ۲/۶       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اردبیل                                                                                     | ۲۳/۶    | ۳۵/۶ | ۳/۷   | ۲۸/۱ | ۸/۷       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                      | ۱۵/۸    | ۴۱/۱ | ۱۹/۰  | ۱۶/۰ | ۶/۳       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| فارس                                                                                       | ۳۱/۸    | ۲۵/۶ | ۲۰/۹  | ۱۶/۳ | ۵/۲       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان غربی                                                                             | ۳۲/۸    | ۳۴/۹ | ۹/۱   | ۱۶/۳ | ۶/۹       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                      | ۳۱/۹    | ۳۵/۲ | ۷/۰   | ۱۹/۵ | ۵/۰       | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                                      | ۲۷/۲    | ۳۳/۳ | ۲۰/۵  | ۱۶/۲ | ۲/۴       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                                     | ۳۴/۴    | ۳۴/۸ | ۴/۷   | ۱۴/۶ | ۱۰/۴      | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                    | ۳۸/۸    | ۲۹/۹ | ۶/۹   | ۱۴/۴ | ۹/۳       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                             | ۳۱/۷    | ۳۳/۵ | ۱۸/۲  | ۱۴/۳ | ۲/۱       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                      | ۳۵/۶    | ۳۰/۳ | ۱۳/۳  | ۱۷/۵ | ۳/۳       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| بوشهر                                                                                      | ۴۲/۹    | ۲۳/۶ | ۸/۵   | ۲۲/۶ | ۲/۳       | ۰/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قم                                                                                         | ۲۸/۳    | ۳۵/۶ | ۱۹/۹  | ۱۵/۲ | ۰/۷       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                   | ۳۲/۲    | ۳۳/۹ | ۱۲/۰  | ۱۶/۲ | ۲/۹       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                                      | ۳۰/۱    | ۴۵/۰ | ۷/۳   | ۱۵/۴ | ۲/۰       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                               | ۴۹/۳    | ۲۳/۵ | ۱۱/۳  | ۹/۸  | ۵/۸       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                      | ۴۹/۶    | ۲۴/۲ | ۵/۹   | ۱۲/۸ | ۷/۱       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                     | ۴۱/۷    | ۳۶/۴ | ۱۰/۱  | ۷/۹  | ۳/۵       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                                | ۴۴/۴    | ۳۳/۹ | ۷/۳   | ۱۱/۱ | ۳/۰       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                          | ۴۹/۸    | ۲۶/۰ | ۱۲/۸  | ۶/۶  | ۴/۰       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مازندران                                                                                   | ۵۹/۵    | ۱۰/۸ | ۱۳/۹  | ۱۲/۱ | ۳/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                         | ۵۶/۰    | ۲۴/۰ | ۷/۸   | ۹/۸  | ۲/۳       | ۰/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                    | ۵۴/۲    | ۲۵/۲ | ۷/۴   | ۸/۵  | ۴/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                    | ۵۶/۳    | ۱۹/۱ | ۱۱/۹  | ۹/۵  | ۳/۱       | ۰/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| یزد                                                                                        | ۵۶/۱    | ۲۴/۹ | ۷/۲   | ۸/۲  | ۲/۷       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| اصفهان                                                                                     | ۵۶/۰    | ۳۱/۸ | ۴/۹   | ۶/۳  | ۱/۰       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| سمنان                                                                                      | ۴۸/۴    | ۴۰/۶ | ۶/۸   | ۴/۰  | ۰/۲       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                    | ۳۷/۹    | ۳۰/۰ | ۱۱/۳  | ۱۵/۲ | ۵/۱       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۷/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۰/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سمنان، اصفهان، یزد، کردستان، خوزستان و چهارمحال و بختیاری به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

### ۳-۶-۴- وضعیت آب آشامیدنی به لحاظ کمبود و کیفیت آب

| جدول ۳-۳۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت آب آشامیدنی به لحاظ کمبود و کیفیت آب |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                        | ۱۲/۲    | ۱۷/۵ | ۲۳/۹  | ۲۵/۹ | ۲۰/۳      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۱۱/۳    | ۲۵/۳ | ۹/۸   | ۴۳/۱ | ۹/۴       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| زنجان                                                                                       | ۲۵/۲    | ۱۵/۵ | ۱۶/۷  | ۳۰/۹ | ۱۰/۵      | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کردستان                                                                                     | ۱۸/۹    | ۱۸/۳ | ۲۰/۵  | ۳۷/۷ | ۴/۶       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۲۱/۲    | ۲۰/۵ | ۲۲/۶  | ۲۹/۹ | ۵/۸       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قزوین                                                                                       | ۲۲/۱    | ۲۳/۰ | ۱۵/۰  | ۳۶/۵ | ۳/۲       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۲۰/۲    | ۲۱/۵ | ۱۶/۶  | ۳۶/۴ | ۳/۸       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| البرز                                                                                       | ۲۱/۲    | ۲۷/۱ | ۱۹/۴  | ۲۵/۱ | ۷/۰       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۲۴/۵    | ۲۴/۵ | ۱۶/۳  | ۲۹/۰ | ۵/۵       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                    | ۲۴/۰    | ۱۷/۸ | ۲۵/۷  | ۲۷/۷ | ۳/۹       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                       | ۲۰/۲    | ۲۹/۱ | ۱۹/۸  | ۲۶/۳ | ۴/۶       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| تهران                                                                                       | ۲۴/۷    | ۲۶/۸ | ۲۰/۲  | ۲۳/۲ | ۴/۷       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۲۵/۳    | ۲۵/۹ | ۱۵/۰  | ۲۶/۹ | ۶/۱       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| لرستان                                                                                      | ۲۵/۵    | ۳۰/۸ | ۱۰/۴  | ۲۶/۴ | ۶/۷       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| یزد                                                                                         | ۲۳/۷    | ۲۷/۷ | ۱۵/۷  | ۲۴/۷ | ۶/۷       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                       | ۳۲/۸    | ۲۳/۱ | ۱۱/۸  | ۲۷/۸ | ۴/۵       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۱۹/۲    | ۳۶/۴ | ۲۲/۴  | ۱۹/۵ | ۱/۷       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سمنان                                                                                       | ۲۱/۷    | ۳۲/۴ | ۲۳/۰  | ۲۱/۲ | ۱/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| ایلام                                                                                       | ۲۳/۴    | ۳۹/۹ | ۶/۷   | ۲۶/۴ | ۲/۷       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قم                                                                                          | ۲۳/۸    | ۳۴/۲ | ۲۴/۶  | ۱۵/۲ | ۲/۰       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۳۲/۳    | ۲۷/۱ | ۱۴/۸  | ۱۹/۷ | ۵/۹       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گیلان                                                                                       | ۲۶/۴    | ۳۷/۳ | ۹/۱   | ۲۰/۰ | ۶/۸       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اردبیل                                                                                      | ۳۶/۹    | ۳۴/۴ | ۲/۵   | ۱۷/۲ | ۹/۰       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                                      | ۲۹/۴    | ۳۲/۰ | ۱۵/۴  | ۱۹/۷ | ۲/۹       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۳۲/۷    | ۳۴/۴ | ۱۰/۰  | ۱۶/۹ | ۵/۳       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                      | ۳۱/۴    | ۳۴/۹ | ۱۶/۱  | ۱۵/۶ | ۲/۰       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۳۹/۳    | ۲۳/۶ | ۱۶/۲  | ۱۸/۵ | ۲/۴       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                       | ۳۸/۵    | ۲۹/۷ | ۱۲/۲  | ۱۴/۷ | ۴/۴       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                       | ۳۹/۲    | ۲۳/۱ | ۱۵/۰  | ۲۱/۴ | ۰/۴       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                     | ۴۹/۷    | ۱۷/۹ | ۸/۹   | ۱۸/۷ | ۴/۵       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۴۸/۶    | ۲۱/۴ | ۱۳/۶  | ۱۳/۲ | ۳/۲       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                     | ۲۷/۲    | ۲۷/۱ | ۱۵/۹  | ۲۴/۲ | ۵/۲       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۴/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت آب آشامیدنی به لحاظ کمبود و کیفیت آب» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۹/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و آذربایجان غربی نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های خراسان شمالی و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از وضعیت آب آشامیدنی به لحاظ کمبود و کیفیت آب را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۶-۵- توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب

| جدول ۳-۳۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                        | ۱۱/۳    | ۱۲/۷ | ۳۰/۶  | ۲۵/۶ | ۱۶/۷      | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                          | ۶/۴     | ۱۳/۵ | ۳۳/۷  | ۳۴/۵ | ۸/۴       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| اصفهان                                                                      | ۱۰/۶    | ۲۳/۴ | ۲۳/۲  | ۳۸/۸ | ۳/۱       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                              | ۱۶/۰    | ۱۷/۸ | ۳۲/۰  | ۲۸/۴ | ۵/۲       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان غربی                                                              | ۱۸/۱    | ۲۴/۲ | ۹/۸   | ۳۷/۵ | ۶/۵       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اردبیل                                                                      | ۲۰/۴    | ۲۸/۶ | ۱/۵   | ۳۳/۳ | ۱۱/۷      | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                       | ۱۹/۸    | ۱۲/۸ | ۱۰/۵  | ۴۲/۳ | ۱/۵       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                          | ۱۹/۰    | ۱۲/۳ | ۱۴/۰  | ۲۷/۰ | ۶/۳       | ۲۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                 | ۱۵/۰    | ۲۲/۶ | ۱۴/۱  | ۳۶/۲ | ۳/۴       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سمنان                                                                       | ۴/۰     | ۲۴/۴ | ۱۵/۵  | ۲۵/۲ | ۱/۰       | ۲۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین                                                                       | ۱۶/۲    | ۲۰/۶ | ۱۶/۴  | ۳۶/۸ | ۳/۹       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                       | ۸/۰     | ۲۸/۶ | ۲۷/۱  | ۲۷/۵ | ۵/۴       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| یزد                                                                         | ۱۴/۸    | ۱۹/۸ | ۱۴/۸  | ۲۳/۰ | ۹/۰       | ۱۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| تهران                                                                       | ۱۳/۵    | ۲۰/۷ | ۲۳/۸  | ۲۵/۱ | ۳/۵       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                | ۱۶/۷    | ۲۲/۲ | ۱۲/۷  | ۲۷/۴ | ۴/۲       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان                                                                       | ۱۹/۲    | ۲۷/۴ | ۱۲/۹  | ۲۵/۱ | ۹/۵       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کردستان                                                                     | ۲۳/۱    | ۱۳/۲ | ۲۰/۷  | ۳۴/۱ | ۵/۳       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                    | ۱۸/۰    | ۱۹/۹ | ۲۳/۷  | ۲۷/۴ | ۴/۴       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| البرز                                                                       | ۱۷/۵    | ۲۵/۱ | ۱۷/۷  | ۲۴/۷ | ۳/۹       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان شمالی                                                                | ۲۴/۲    | ۱۸/۰ | ۱۰/۲  | ۲۲/۲ | ۵/۰       | ۲۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                      | ۱۸/۸    | ۲۶/۳ | ۱۵/۱  | ۲۶/۵ | ۲/۶       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| لرستان                                                                      | ۲۵/۱    | ۳۱/۳ | ۶/۹   | ۲۴/۰ | ۸/۰       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                    | ۱۹/۱    | ۳۳/۵ | ۱۱/۳  | ۲۰/۰ | ۲/۹       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                         | ۱۷/۷    | ۲۶/۱ | ۷/۴   | ۲۱/۲ | ۲/۲       | ۲۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مرکزی                                                                       | ۲۴/۷    | ۲۰/۴ | ۱۴/۵  | ۲۵/۲ | ۱/۵       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                       | ۲۶/۵    | ۳۳/۲ | ۱۶/۰  | ۱۸/۱ | ۴/۲       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                       | ۳۰/۴    | ۳۹/۲ | ۶/۷   | ۱۶/۷ | ۳/۲       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                       | ۳۵/۱    | ۲۶/۷ | ۹/۲   | ۱۳/۴ | ۵/۵       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                     | ۴۰/۰    | ۲۷/۱ | ۹/۱   | ۱۲/۲ | ۶/۷       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                     | ۵۳/۸    | ۲۱/۵ | ۷/۳   | ۱۴/۴ | ۲/۰       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                           | ۴۵/۸    | ۳۶/۷ | ۸/۶   | ۴/۲  | ۱/۳       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                     | ۲۰/۴    | ۲۳/۴ | ۱۶/۲  | ۲۶/۲ | ۵/۰       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۳/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۱/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۶-۶- میزان رضایت از وزارت نیرو در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۳۷: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت نیرو در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                      | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                       | ۱۸/۵  | ۵۸/۲  | ۲۳/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۳                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                             | ۱۹/۹  | ۶۶/۵  | ۱۳/۶ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۱                      | +   |
| اردبیل                                                                                     | ۲۲/۷  | ۶۵/۸  | ۱۱/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۹                      | +   |
| همدان                                                                                      | ۲۷/۸  | ۵۸/۷  | ۱۳/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۹                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                             | ۲۴/۲  | ۶۶/۹  | ۸/۹  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| قم                                                                                         | ۲۳/۱  | ۶۹/۵  | ۷/۴  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۵                      | +   |
| زنجان                                                                                      | ۳۳/۲  | ۵۱/۱  | ۱۵/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۱                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                               | ۲۷/۲  | ۶۷/۱  | ۵/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۴                      | +   |
| بوشهر                                                                                      | ۳۶/۸  | ۵۰/۹  | ۱۲/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۲                      | +   |
| گیلان                                                                                      | ۳۴/۱  | ۵۶/۲  | ۹/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۱                      | +   |
| مازندران                                                                                   | ۳۶/۳  | ۵۴/۴  | ۹/۳  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۶                      | +   |
| مرکزی                                                                                      | ۳۴/۱  | ۵۷/۹  | ۸/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۱                      | +   |
| قزوین                                                                                      | ۳۵/۰  | ۵۹/۹  | ۵/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۰                      | +   |
| تهران                                                                                      | ۳۷/۳  | ۵۵/۶  | ۷/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۷                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                   | ۳۸/۰  | ۵۴/۹  | ۶/۹  | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۶                      | +   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                         | ۴۱/۰  | ۴۹/۷  | ۹/۳  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۵                      | +   |
| سمنان                                                                                      | ۳۱/۰  | ۶۵/۵  | ۳/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۴                      | +   |
| البرز                                                                                      | ۴۰/۶  | ۵۱/۸  | ۷/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                        | ۳۷/۷  | ۵۴/۲  | ۸/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |
| یزد                                                                                        | ۴۶/۹  | ۴۳/۶  | ۹/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۶                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                | ۴۱/۱  | ۵۳/۹  | ۵/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۱                      | -   |
| کردستان                                                                                    | ۴۲/۴  | ۵۳/۴  | ۴/۲  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۹                      | -   |
| اصفهان                                                                                     | ۳۸/۷  | ۶۰/۳  | ۱/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۱                      | -   |
| لرستان                                                                                     | ۴۶/۹  | ۴۷/۵  | ۵/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۶                      | -   |
| ایلام                                                                                      | ۴۶/۰  | ۵۰/۲  | ۳/۸  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۲                      | -   |
| گلستان                                                                                     | ۴۷/۸  | ۴۸/۵  | ۳/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                               | ۵۰/۲  | ۴۵/۰  | ۴/۸  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| هرمزگان                                                                                    | ۵۶/۲  | ۴۰/۲  | ۳/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۲                      | -   |
| کرمان                                                                                      | ۵۹/۶  | ۳۷/۲  | ۳/۲  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۳                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                          | ۶۷/۱  | ۳۱/۸  | ۱/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۶                      | -   |
| خوزستان                                                                                    | ۶۷/۸  | ۲۸/۶  | ۳/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۷                      | -   |
| کل کشور                                                                                    | ۳۹/۲  | ۵۳/۲  | ۷/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |

براساس داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۳۹/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت نیرو» نزد عموم مردم پایین است و ۷/۶ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت نیرو در کل کشور معادل ۵۱/۱ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های فارس و آذربایجان غربی نمره کلی رضایت مردم از وزارت نیرو را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های خوزستان و سیستان و بلوچستان، نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۶: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت نیرو



### ۳-۶-۷- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نیرو، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

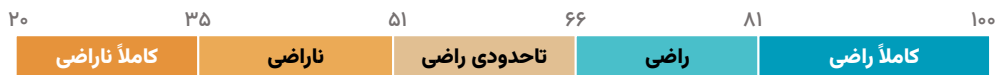
| جدول ۳-۸: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نیرو، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                              | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                          | مراجعه کرده       | ۵۰/۳    | t-test | -۶/۹۰       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                    | مراجعه نکرده      | ۵۲/۱    |        |             |              |
| جنس                                                                                | مرد               | ۵۰/۹    | t-test | -۲/۰۶       | ۰/۰۳۹        |
|                                                                                    | زن                | ۵۱/۴    |        |             |              |
| سن                                                                                 | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۹/۹    | F      | ۷۳/۸۰       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                    | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۰/۱    |        |             |              |
|                                                                                    | ۵۰ سال به بالا    | ۵۳/۴    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                            | کمتر از دیپلم     | ۵۲/۴    | F      | ۲۶/۳۱       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                    | دیپلم             | ۵۰/۲    |        |             |              |
|                                                                                    | دانشگاهی          | ۵۰/۷    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                          | مرکز استان        | ۵۱/۹    | F      | ۱۳/۱۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                    | شهر غیرمرکز استان | ۵۰/۵    |        |             |              |
|                                                                                    | روستا             | ۵۰/۷    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

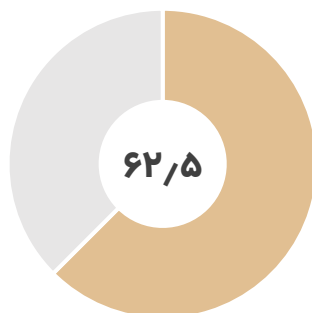
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نیرو بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نیرو بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نیرو بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت نیرو را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت نیرو را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۷- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت نفت

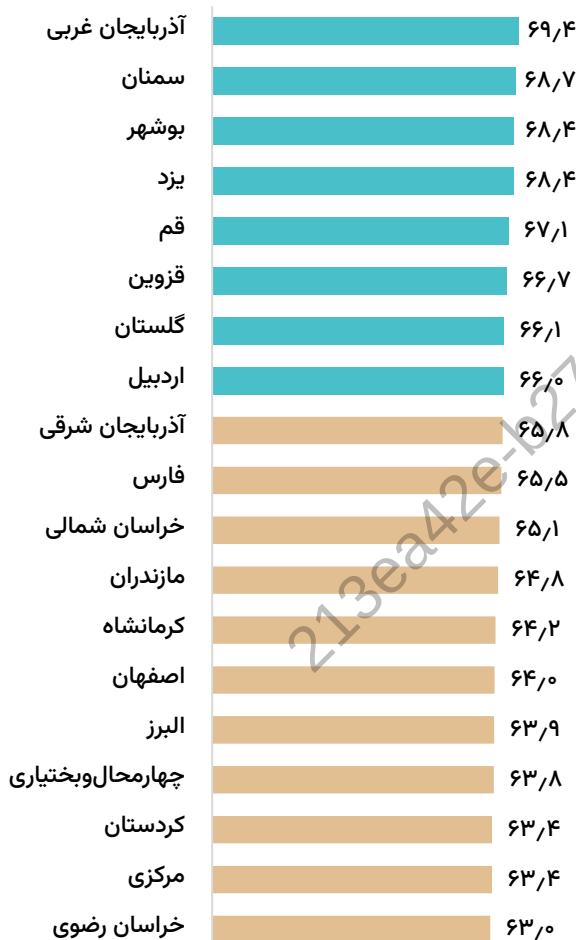
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت نفت



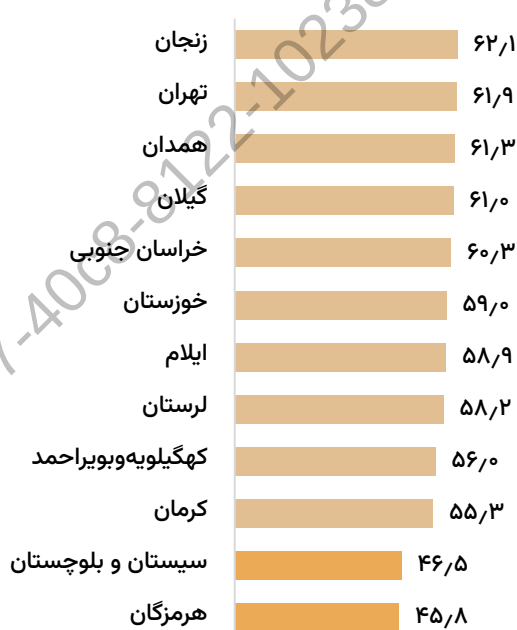
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه



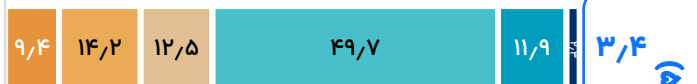
## خدمات منتخب وزارت نفت



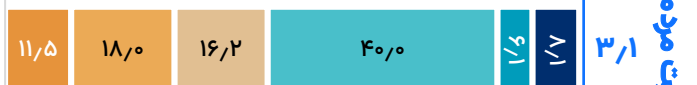
### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ   ■ خیلی زیاد   ■ زیاد   ■ متوسط   ■ کم   ■ خیلی کم

وضعیت گاز خانگی (مانند قطعی و افت فشار)



وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده



کیفیت بنزین



نمونه رضایت مردم (۱ تا ۵)

213ea42e-b277-40c8-8122-10238fcd1eb1

### ۳-۷-۱- وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار

| جدول ۳-۳۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                    | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| بوشهر                                                                                    | ۲/۵     | ۴/۸  | ۴/۳   | ۵۲/۹ | ۲۳/۸      | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                           | ۳/۱     | ۱۲/۳ | ۴/۰   | ۶۵/۱ | ۱۴/۶      | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| سمنان                                                                                    | ۱/۲     | ۶/۰  | ۱۴/۰  | ۷۴/۳ | ۴/۵       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                           | ۲/۹     | ۶/۸  | ۲۳/۸  | ۵۴/۵ | ۱۲/۰      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| قزوین                                                                                    | ۲/۷     | ۹/۶  | ۶/۸   | ۷۴/۸ | ۶/۱       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| کردستان                                                                                  | ۴/۴     | ۸/۶  | ۱۳/۷  | ۵۶/۴ | ۱۵/۲      | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| یزد                                                                                      | ۴/۷     | ۱۳/۲ | ۹/۰   | ۵۰/۹ | ۲۱/۴      | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| اردبیل                                                                                   | ۱۴/۲    | ۱۷/۷ | ۳/۰   | ۲۷/۴ | ۳۶/۳      | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| اصفهان                                                                                   | ۴/۱     | ۱۰/۸ | ۱۴/۷  | ۶۶/۳ | ۴/۱       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| البرز                                                                                    | ۵/۷     | ۱۳/۳ | ۱۲/۲  | ۵۴/۴ | ۱۳/۸      | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                             | ۶/۲     | ۱۰/۵ | ۱۵/۲  | ۵۳/۴ | ۱۳/۷      | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| فارس                                                                                     | ۱۰/۸    | ۹/۶  | ۱۶/۹  | ۳۳/۳ | ۲۸/۳      | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| قم                                                                                       | ۲/۷     | ۸/۴  | ۲۹/۷  | ۴۸/۹ | ۱۰/۱      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| گلستان                                                                                   | ۵/۵     | ۹/۷  | ۱۲/۹  | ۶۱/۸ | ۱۰/۱      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| تهران                                                                                    | ۵/۵     | ۱۱/۶ | ۱۷/۱  | ۵۳/۶ | ۱۱/۲      | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                       | ۷/۸     | ۱۲/۵ | ۹/۸   | ۵۸/۶ | ۱۱/۰      | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                              | ۷/۱     | ۱۴/۱ | ۱۰/۵  | ۶۰/۲ | ۷/۵       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| خوزستان                                                                                  | ۱۳/۴    | ۸/۳  | ۶/۷   | ۶۱/۷ | ۹/۱       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| مازندران                                                                                 | ۴/۸     | ۱۱/۶ | ۲۲/۲  | ۴۵/۲ | ۱۴/۷      | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| مرکزی                                                                                    | ۶/۱     | ۱۲/۲ | ۱۵/۹  | ۵۹/۰ | ۵/۹       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| ایلام                                                                                    | ۱۰/۰    | ۲۰/۹ | ۴/۰   | ۵۰/۴ | ۱۲/۲      | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                 | ۹/۸     | ۱۴/۲ | ۱۱/۱  | ۵۷/۶ | ۶/۰       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| زنجان                                                                                    | ۱۷/۲    | ۱۱/۲ | ۸/۵   | ۴۴/۱ | ۱۷/۷      | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| گیلان                                                                                    | ۷/۴     | ۲۸/۳ | ۱۱/۶  | ۴۲/۸ | ۹/۹       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                             | ۱۱/۲    | ۲۰/۴ | ۱۶/۵  | ۴۴/۹ | ۵/۷       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| لرستان                                                                                   | ۲۱/۶    | ۱۶/۹ | ۳/۶   | ۴۴/۴ | ۱۳/۳      | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| همدان                                                                                    | ۷/۶     | ۲۴/۳ | ۲۳/۶  | ۳۷/۵ | ۵/۴       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کرمان                                                                                    | ۲۱/۳    | ۲۰/۸ | ۴/۴   | ۳۴/۵ | ۱۴/۳      | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                      | ۲۴/۱    | ۲۲/۶ | ۱۲/۸  | ۳۰/۰ | ۹/۳       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                        | ۳۴/۹    | ۲۳/۸ | ۱۳/۲  | ۱۶/۱ | ۵/۱       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                  | ۳۳/۶    | ۲۰/۰ | ۴/۵   | ۸/۰  | ۵/۶       | ۲۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                  | ۹/۴     | ۱۴/۲ | ۱۲/۵  | ۴۹/۷ | ۱۱/۹      | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۳/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۶۱/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۳/۴ برآورد شده که این مقدار بیش از حد متوسط (۳) است. استان‌های بوشهر، آذربایجان غربی و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان و کهگیلویه و بویراحمد به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۷-۲- وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده

| جدول ۳-۴۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| یزد                                                                                                              | ۶٫۳     | ۱۳٫۵ | ۱۱٫۰  | ۴۵٫۸ | ۱۶٫۰      | ۷٫۴                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۶                    |
| بوشهر                                                                                                            | ۹٫۸     | ۸٫۵  | ۱۰٫۰  | ۶۲٫۲ | ۴٫۰       | ۵٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۵                    |
| سمنان                                                                                                            | ۳٫۵     | ۱۱٫۵ | ۱۹٫۵  | ۵۴٫۶ | ۳٫۰       | ۷٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                   | ۸٫۲     | ۱۳٫۴ | ۷٫۳   | ۵۷٫۵ | ۵٫۶       | ۸٫۰                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۴                    |
| اردبیل                                                                                                           | ۱۱٫۷    | ۱۷٫۰ | ۴٫۲   | ۴۲٫۱ | ۱۹٫۷      | ۵٫۳                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۴                    |
| فارس                                                                                                             | ۶٫۴     | ۱۴٫۵ | ۲۸٫۸  | ۳۵٫۲ | ۱۲٫۹      | ۲٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۴                    |
| قم                                                                                                               | ۳٫۲     | ۱۰٫۸ | ۳۷٫۳  | ۳۹٫۶ | ۴٫۲       | ۴٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۳                    |
| مازندران                                                                                                         | ۷٫۵     | ۱۲٫۹ | ۲۰٫۸  | ۴۸٫۲ | ۴٫۴       | ۶٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۳                    |
| اصفهان                                                                                                           | ۴٫۷     | ۱۸٫۱ | ۲۷٫۰  | ۴۶٫۷ | ۱٫۸       | ۱٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| البرز                                                                                                            | ۱۱٫۴    | ۱۶٫۸ | ۱۴٫۰  | ۴۰٫۷ | ۸٫۸       | ۸٫۳                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| تهران                                                                                                            | ۸٫۶     | ۱۷٫۹ | ۲۰٫۲  | ۳۹٫۰ | ۶٫۱       | ۸٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| زنجان                                                                                                            | ۱۷٫۷    | ۱۳٫۵ | ۱۳٫۲  | ۴۴٫۶ | ۹٫۷       | ۱٫۳                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| قزوین                                                                                                            | ۸٫۳     | ۱۹٫۱ | ۱۳٫۲  | ۴۸٫۳ | ۲٫۷       | ۸٫۴                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| گلستان                                                                                                           | ۹٫۲     | ۱۵٫۸ | ۱۸٫۰  | ۴۴٫۳ | ۴٫۲       | ۸٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| مرکزی                                                                                                            | ۱۲٫۴    | ۱۱٫۷ | ۱۶٫۷  | ۴۷٫۸ | ۲٫۴       | ۹٫۰                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                               | ۱۵٫۵    | ۱۲٫۵ | ۱۳٫۰  | ۴۸٫۶ | ۳٫۸       | ۶٫۶                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                     | ۹٫۵     | ۲۳٫۴ | ۲۰٫۰  | ۳۷٫۹ | ۴٫۷       | ۴٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                                     | ۱۲٫۲    | ۱۳٫۰ | ۱۵٫۷  | ۳۵٫۷ | ۶٫۷       | ۱۶٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| خراسان رضوی                                                                                                      | ۱۰٫۱    | ۱۷٫۷ | ۱۱٫۷  | ۴۰٫۵ | ۴٫۴       | ۱۵٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| کرمانشاه                                                                                                         | ۱۲٫۷    | ۱۷٫۸ | ۱۰٫۴  | ۳۶٫۲ | ۵٫۸       | ۱۷٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| گیلان                                                                                                            | ۱۰٫۵    | ۲۳٫۲ | ۱۳٫۳  | ۴۳٫۲ | ۶٫۳       | ۳٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                   | ۶٫۰     | ۱۷٫۶ | ۲۲٫۸  | ۲۷٫۰ | ۱٫۰       | ۲۵٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| ایلام                                                                                                            | ۹٫۷     | ۳۳٫۲ | ۵٫۰   | ۴۴٫۱ | ۴٫۲       | ۳٫۸                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                              | ۱۳٫۳    | ۲۱٫۱ | ۱۱٫۱  | ۳۴٫۴ | ۵٫۹       | ۱۴٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| لرستان                                                                                                           | ۱۴٫۹    | ۲۵٫۱ | ۹٫۱   | ۳۶٫۷ | ۷٫۸       | ۶٫۴                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| همدان                                                                                                            | ۸٫۵     | ۲۴٫۷ | ۲۴٫۳  | ۲۸٫۶ | ۴٫۸       | ۹٫۱                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| خوزستان                                                                                                          | ۲۱٫۳    | ۱۵٫۰ | ۱۲٫۰  | ۳۷٫۷ | ۳٫۲       | ۱۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| کردستان                                                                                                          | ۱۸٫۳    | ۱۵٫۶ | ۱۸٫۵  | ۳۳٫۰ | ۴٫۲       | ۱۰٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| کرمان                                                                                                            | ۲۴٫۶    | ۲۰٫۸ | ۱۳٫۹  | ۲۵٫۱ | ۱۱٫۴      | ۴٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| هرمزگان                                                                                                          | ۳۳٫۶    | ۲۵٫۳ | ۸٫۹   | ۱۸٫۰ | ۸٫۰       | ۶٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                | ۲۸٫۵    | ۲۹٫۶ | ۱۴٫۸  | ۱۸٫۳ | ۱٫۳       | ۷٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۳                    |
| کل کشور                                                                                                          | ۱۱٫۵    | ۱۸٫۰ | ۱۶٫۲  | ۴۰٫۰ | ۶٫۱       | ۸٫۱                  | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۹/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۶/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۳/۱ برآورد شده که این مقدار بیش از حد متوسط (۳) است. استان‌های یزد، بوشهر و سمنان، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و هرمزگان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۷-۳- کیفیت بنزین

| جدول ۳-۴۱: جداول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت بنزین |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| آذربایجان غربی                                                | ۱۱٫۳    | ۱۸٫۰ | ۱۲٫۱  | ۳۸٫۴ | ۵٫۴       | ۱۴٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| قم                                                            | ۷٫۱     | ۱۵٫۲ | ۲۸٫۹  | ۳۳٫۸ | ۴٫۲       | ۱۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| کرمانشاه                                                      | ۸٫۶     | ۱۹٫۵ | ۱۰٫۶  | ۳۶٫۱ | ۴٫۴       | ۲۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۱                    |
| سمنان                                                         | ۵٫۷     | ۲۳٫۹ | ۲۳٫۹  | ۲۹٫۷ | ۱٫۰       | ۱۵٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| همدان                                                         | ۸٫۵     | ۲۰٫۸ | ۲۵٫۸  | ۲۳٫۹ | ۶٫۱       | ۱۴٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۳٫۰                    |
| اردبیل                                                        | ۱۴٫۷    | ۳۱٫۷ | ۴٫۰   | ۳۵٫۲ | ۷٫۰       | ۷٫۴                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| خراسان جنوبی                                                  | ۱۳٫۰    | ۲۷٫۰ | ۱۴٫۸  | ۳۳٫۳ | ۳٫۳       | ۸٫۶                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| فارس                                                          | ۱۵٫۹    | ۲۳٫۷ | ۲۳٫۳  | ۲۰٫۳ | ۱۳٫۳      | ۳٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| قزوین                                                         | ۱۱٫۸    | ۲۱٫۱ | ۱۱٫۸  | ۳۴٫۳ | ۲٫۷       | ۱۸٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| گلستان                                                        | ۱۱٫۲    | ۲۱٫۳ | ۱۶٫۴  | ۲۸٫۵ | ۳٫۵       | ۱۹٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| یزد                                                           | ۱۵٫۷    | ۲۰٫۷ | ۱۶٫۷  | ۳۰٫۲ | ۸٫۲       | ۸٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                | ۹٫۵     | ۱۹٫۱ | ۲۰٫۱  | ۱۶٫۶ | ۲٫۳       | ۳۲٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| اصفهان                                                        | ۹٫۷     | ۳۲٫۷ | ۲۱٫۱  | ۲۸٫۴ | ۰٫۸       | ۷٫۳                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| بوشهر                                                         | ۲۳٫۱    | ۱۲٫۳ | ۱۳٫۵  | ۳۲٫۳ | ۲٫۵       | ۱۶٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                            | ۱۸٫۷    | ۱۸٫۲ | ۱۲٫۲  | ۲۹٫۹ | ۴٫۲       | ۱۶٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| زنجان                                                         | ۱۹٫۵    | ۲۲٫۸ | ۱۷٫۳  | ۲۷٫۶ | ۷٫۳       | ۵٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| گیلان                                                         | ۱۴٫۶    | ۲۷٫۱ | ۱۴٫۶  | ۳۰٫۴ | ۴٫۲       | ۹٫۱                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۸                    |
| خراسان شمالی                                                  | ۱۶٫۵    | ۱۴٫۳ | ۱۵٫۵  | ۲۰٫۳ | ۴٫۰       | ۲۹٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| کردستان                                                       | ۲۰٫۴    | ۱۳٫۴ | ۲۰٫۹  | ۲۳٫۱ | ۳٫۳       | ۱۸٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| مازندران                                                      | ۱۷٫۰    | ۱۶٫۰ | ۲۷٫۹  | ۲۱٫۸ | ۲٫۵       | ۱۴٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| مرکزی                                                         | ۱۹٫۷    | ۱۵٫۳ | ۱۵٫۵  | ۲۸٫۴ | ۱٫۵       | ۱۹٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| البرز                                                         | ۱۹٫۹    | ۲۳٫۶ | ۱۵٫۱  | ۲۱٫۴ | ۳٫۹       | ۱۶٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۶                    |
| خراسان رضوی                                                   | ۲۰٫۶    | ۱۸٫۴ | ۱۱٫۱  | ۲۲٫۰ | ۳٫۰       | ۲۴٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                           | ۲۱٫۲    | ۲۱٫۷ | ۸٫۹   | ۲۳٫۷ | ۳٫۵       | ۲۱٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۶                    |
| لرستان                                                        | ۲۱٫۱    | ۳۰٫۹ | ۶٫۲   | ۲۷٫۸ | ۳٫۸       | ۱۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۶                    |
| ایلام                                                         | ۲۳٫۰    | ۳۶٫۵ | ۵٫۰   | ۲۴٫۰ | ۴٫۳       | ۷٫۲                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۵                    |
| کرمان                                                         | ۳۱٫۹    | ۲۱٫۳ | ۱۳٫۷  | ۱۶٫۷ | ۹٫۵       | ۶٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۵                    |
| تهران                                                         | ۲۳٫۵    | ۲۳٫۸ | ۱۶٫۷  | ۱۵٫۵ | ۱٫۹       | ۱۸٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| خوزستان                                                       | ۲۹٫۹    | ۲۱٫۵ | ۱۲٫۰  | ۲۳٫۶ | ۲٫۰       | ۱۱٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                             | ۲۲٫۱    | ۳۱٫۸ | ۲۲٫۵  | ۱۵٫۲ | ۰٫۷       | ۷٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| هرمزگان                                                       | ۲۸٫۴    | ۲۹٫۳ | ۷٫۳   | ۱۵٫۱ | ۶٫۷       | ۱۳٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۳                    |
| کل کشور                                                       | ۱۷٫۵    | ۲۲٫۶ | ۱۵٫۹  | ۲۵٫۴ | ۴٫۰       | ۱۴٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۰٫۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت بنزین» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۹٫۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲٫۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های آذربایجان غربی، قم و کرمانشاه نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان، خوزستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به کیفیت بنزین را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۷-۴- میزان رضایت از وزارت نفت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۴۲: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت نفت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                     | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| آذربایجان غربی                                                                            | ۱۲/۵  | ۴۳/۰  | ۴۴/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۹/۴                      | +   |
| سمنان                                                                                     | ۶/۷   | ۵۷/۹  | ۳۵/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۸/۷                      | +   |
| بوشهر                                                                                     | ۱۲/۰  | ۴۳/۹  | ۴۳/۴ | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۶۸/۴                      | +   |
| یزد                                                                                       | ۱۶/۵  | ۴۱/۶  | ۴۱/۴ | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۶۸/۴                      | +   |
| قم                                                                                        | ۱۰/۱  | ۶۱/۳  | ۲۸/۶ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۷/۱                      | +   |
| قزوین                                                                                     | ۱۴/۵  | ۴۶/۰  | ۳۹/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۶/۷                      | +   |
| گلستان                                                                                    | ۱۵/۱  | ۴۹/۹  | ۳۵/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۶/۱                      | +   |
| اردبیل                                                                                    | ۲۲/۷  | ۴۳/۹  | ۳۳/۲ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۶/۰                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                            | ۱۴/۷  | ۵۶/۳  | ۲۹/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۵/۸                      | +   |
| فارس                                                                                      | ۲۳/۱  | ۴۵/۱  | ۳۱/۸ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۵/۵                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                              | ۲۰/۰  | ۴۳/۱  | ۳۶/۷ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۵/۱                      | +   |
| مازندران                                                                                  | ۱۵/۰  | ۵۷/۶  | ۲۷/۰ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۶۴/۸                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                  | ۲۲/۴  | ۴۱/۰  | ۳۶/۴ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۴/۲                      | +   |
| اصفهان                                                                                    | ۱۳/۸  | ۶۴/۷  | ۲۱/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۴/۰                      | +   |
| البرز                                                                                     | ۲۰/۰  | ۴۹/۷  | ۳۰/۱ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۹                      | +   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                        | ۲۱/۰  | ۴۶/۰  | ۳۲/۸ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۸                      | +   |
| کردستان                                                                                   | ۲۴/۲  | ۴۵/۷  | ۲۹/۹ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۴                      | +   |
| مرکزی                                                                                     | ۲۰/۵  | ۴۷/۵  | ۳۲/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۴                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                               | ۲۲/۸  | ۴۴/۵  | ۳۲/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۳/۰                      | +   |
| زنجان                                                                                     | ۲۳/۷  | ۴۶/۴  | ۲۹/۷ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۱                      | +   |
| تهران                                                                                     | ۲۲/۸  | ۵۴/۱  | ۲۳/۱ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۹                      | +   |
| همدان                                                                                     | ۲۶/۹  | ۴۷/۹  | ۲۵/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۳                      | +   |
| گیلان                                                                                     | ۲۴/۲  | ۵۰/۵  | ۲۵/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۰                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                              | ۲۷/۹  | ۴۹/۷  | ۲۲/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۰/۳                      | +   |
| خوزستان                                                                                   | ۳۲/۲  | ۳۸/۷  | ۲۸/۹ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۰                      | +   |
| ایلام                                                                                     | ۳۲/۰  | ۴۸/۵  | ۱۹/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۹                      | +   |
| لرستان                                                                                    | ۳۷/۸  | ۳۸/۰  | ۲۴/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۲                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                       | ۳۶/۲  | ۴۷/۵  | ۱۶/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۰                      | +   |
| کرمان                                                                                     | ۴۱/۷  | ۳۶/۶  | ۲۱/۱ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۳                      | +   |
| سیستان و بلوچستان                                                                         | ۶۰/۹  | ۳۰/۰  | ۸/۶  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۵                      | -   |
| هرمزگان                                                                                   | ۵۹/۰  | ۲۷/۶  | ۱۰/۵ | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۸                      | -   |
| کل کشور                                                                                   | ۲۳/۹  | ۴۷/۶  | ۲۸/۳ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۵                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۲۳/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت نفت» نزد عموم مردم پایین و ۲۸/۳ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت نفت در کل کشور معادل با ۶۲/۵ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ اغلب استان‌ها نمره کلی رضایت مردم از وزارت نفت را در حد رضایت نسبی ارزیابی نموده‌اند در حالی‌که فقط دو استان هرمزگان و سیستان و بلوچستان نمره کلی رضایت مردمی را کمتر از حد رضایت نسبی برآورد کرده‌اند.

نقشه شماره ۷: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت نفت



### ۳-۷-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نفت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

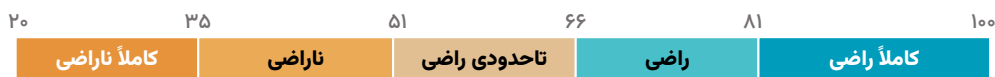
| جدول ۳-۴: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت نفت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                             | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                         | مراجعه کرده       | ۶۲/۹    | t-test | ۲/۴۲        | ۰/۱۵۰        |
|                                                                                   | مراجعه نکرده      | ۶۲/۲    |        |             |              |
| جنس                                                                               | مرد               | ۶۱/۷    | t-test | -۵/۱۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                   | زن                | ۶۳/۲    |        |             |              |
| سن                                                                                | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۶۰/۷    | F      | ۴۳/۶۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                   | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۶۱/۹    |        |             |              |
|                                                                                   | ۵۰ سال به بالا    | ۶۴/۴    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                           | کمتر از دیپلم     | ۶۳/۷    | F      | ۱۵/۷۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                   | دیپلم             | ۶۱/۸    |        |             |              |
|                                                                                   | دانشگاهی          | ۶۱/۹    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                         | مرکز استان        | ۶۳/۳    | F      | ۳۹/۰۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                   | شهر غیرمرکز استان | ۶۳/۰    |        |             |              |
|                                                                                   | روستا             | ۵۹/۹    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

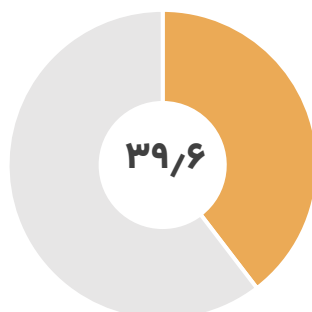
- ❖ گروه افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نفت بیش از افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نفت بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت نفت بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت نفت را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها، رضایت مردم از عملکرد وزارت نفت را کمتر از ساکنین مراکز استان‌ها و سایر شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۸- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه

|                   |      |
|-------------------|------|
| همدان             | ۵۰٫۴ |
| قم                | ۴۷٫۳ |
| اردبیل            | ۴۵٫۸ |
| مازندران          | ۴۵٫۰ |
| کرمانشاه          | ۴۴٫۸ |
| آذربایجان غربی    | ۴۴٫۳ |
| زنجان             | ۴۳٫۳ |
| گیلان             | ۴۳٫۰ |
| فارس              | ۴۱٫۴ |
| بوشهر             | ۴۱٫۱ |
| خراسان جنوبی      | ۴۱٫۱ |
| آذربایجان شرقی    | ۴۰٫۹ |
| یزد               | ۴۰٫۵ |
| سمنان             | ۴۰٫۳ |
| سیستان و بلوچستان | ۳۹٫۹ |

پایین‌تر از میانگین دستگاه

|                     |      |
|---------------------|------|
| اصفهان              | ۳۹٫۳ |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۳۹٫۲ |
| خراسان شمالی        | ۳۸٫۳ |
| گلستان              | ۳۸٫۰ |
| هرمزگان             | ۳۷٫۸ |
| قزوین               | ۳۷٫۵ |
| البرز               | ۳۷٫۱ |
| خراسان رضوی         | ۳۶٫۵ |
| لرستان              | ۳۶٫۳ |
| ایلام               | ۳۶٫۰ |
| تهران               | ۳۵٫۶ |
| مرکزی               | ۳۵٫۴ |
| کردستان             | ۳۵٫۲ |
| کرمان               | ۳۵٫۱ |
| چهارمحال و بختیاری  | ۳۴٫۹ |
| خوزستان             | ۳۴٫۶ |

## خدمات منتخب وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



### ۳-۸-۱- حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد

| جدول ۳-۴۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                                      | ۲۹/۴    | ۳۳/۳ | ۳/۷   | ۱۵/۷ | ۱۴/۹      | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                                       | ۳۰/۷    | ۳۲/۲ | ۱۲/۷  | ۱۵/۰ | ۸/۵       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قم                                                                                          | ۲۷/۳    | ۳۱/۸ | ۱۴/۸  | ۱۹/۷ | ۲/۵       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| همدان                                                                                       | ۲۸/۲    | ۲۹/۳ | ۱۸/۰  | ۱۴/۵ | ۷/۲       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مازندران                                                                                    | ۳۳/۱    | ۲۱/۸ | ۱۸/۹  | ۱۳/۱ | ۴/۶       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۳۴/۰    | ۳۷/۱ | ۷/۱   | ۱۵/۷ | ۴/۲       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۲۵/۸    | ۳۲/۷ | ۹/۱   | ۱۳/۴ | ۱/۶       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۳۸/۲    | ۲۳/۶ | ۱۹/۶  | ۱۲/۸ | ۱/۰       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                       | ۴۴/۱    | ۲۳/۸ | ۷/۳   | ۲۰/۶ | ۱/۳       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گیلان                                                                                       | ۳۴/۹    | ۳۰/۷ | ۱۲/۴  | ۱۱/۸ | ۳/۶       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اصفهان                                                                                      | ۳۵/۳    | ۴۰/۴ | ۱۵/۴  | ۵/۹  | ۱/۰       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۳۱/۱    | ۳۵/۱ | ۱۹/۰  | ۶/۸  | ۰/۴       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| یزد                                                                                         | ۴۱/۹    | ۳۰/۸ | ۸/۴   | ۱۲/۴ | ۳/۵       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۴۴/۸    | ۳۰/۱ | ۱۰/۷  | ۱۰/۴ | ۲/۰       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۴۹/۱    | ۲۳/۸ | ۷/۳   | ۱۰/۵ | ۳/۰       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سمنان                                                                                       | ۳۹/۸    | ۳۳/۶ | ۱۳/۹  | ۷/۷  | ۰/۵       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۴۵/۹    | ۲۹/۴ | ۵/۴   | ۱۱/۴ | ۳/۷       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| البرز                                                                                       | ۴۴/۷    | ۳۲/۲ | ۸/۱   | ۵/۰  | ۱/۷       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| ایلام                                                                                       | ۴۷/۸    | ۳۵/۸ | ۵/۵   | ۷/۵  | ۱/۸       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                     | ۵۴/۷    | ۲۵/۳ | ۶/۷   | ۹/۱  | ۳/۰       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کرمان                                                                                       | ۵۰/۳    | ۳۰/۱ | ۴/۶   | ۸/۸  | ۲/۱       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| گلستان                                                                                      | ۴۵/۵    | ۳۲/۲ | ۹/۴   | ۸/۵  | ۱/۳       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| لرستان                                                                                      | ۴۶/۹    | ۳۵/۳ | ۴/۷   | ۸/۹  | ۲/۹       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۵۰/۳    | ۳۲/۴ | ۴/۰   | ۷/۱  | ۳/۳       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| تهران                                                                                       | ۴۹/۹    | ۲۷/۷ | ۸/۶   | ۶/۵  | ۰/۴       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۵۱/۲    | ۲۹/۴ | ۶/۳   | ۴/۸  | ۰/۸       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| فارس                                                                                        | ۵۱/۰    | ۲۸/۵ | ۱۳/۵  | ۴/۸  | ۰/۸       | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| قزوین                                                                                       | ۴۶/۲    | ۳۴/۰ | ۶/۴   | ۵/۴  | ۱/۲       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کردستان                                                                                     | ۵۳/۴    | ۲۳/۷ | ۹/۵   | ۷/۹  | ۰/۷       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| مرکزی                                                                                       | ۵۲/۴    | ۲۴/۱ | ۸/۹   | ۷/۸  | ۰/۲       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۵۸/۳    | ۲۲/۰ | ۷/۸   | ۶/۸  | ۱/۰       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کل کشور                                                                                     | ۴۳/۰    | ۳۰/۰ | ۱۰/۰  | ۹/۹  | ۲/۵       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۲/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۱/۹ برآورد شده که این مقدار خیلی کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های چهارمحال و بختیاری، مرکزی، کردستان، قزوین، فارس، خراسان رضوی و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۲- حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین

| جدول ۳-۴۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                              | ۱۹/۷    | ۳۵/۲ | ۵/۰   | ۱۷/۰ | ۱۶/۲      | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                               | ۱۳/۹    | ۲۴/۰ | ۲۷/۳  | ۱۳/۴ | ۷/۴       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                                      | ۲۱/۵    | ۳۱/۶ | ۷/۹   | ۱۷/۲ | ۶/۱       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                               | ۲۰/۲    | ۲۷/۷ | ۹/۵   | ۱۶/۰ | ۷/۲       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                            | ۱۹/۹    | ۱۹/۳ | ۲۱/۸  | ۱۱/۸ | ۵/۴       | ۲۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                  | ۲۳/۶    | ۳۰/۷ | ۱۴/۰  | ۱۸/۷ | ۲/۹       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                            | ۱۴/۹    | ۳۸/۱ | ۷/۸   | ۱۴/۲ | ۲/۰       | ۲۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                               | ۲۵/۰    | ۱۱/۳ | ۵/۳   | ۱۶/۰ | ۱/۵       | ۴۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سمنان                                                                               | ۹/۵     | ۳۴/۹ | ۱۱/۰  | ۷/۵  | ۰/۲       | ۳۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گیلان                                                                               | ۲۵/۸    | ۲۷/۹ | ۱۱/۶  | ۱۳/۰ | ۲/۳       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| یزد                                                                                 | ۲۶/۴    | ۲۹/۲ | ۶/۲   | ۱۳/۰ | ۲/۵       | ۲۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                      | ۳۲/۵    | ۲۸/۴ | ۲۰/۷  | ۸/۳  | ۱/۰       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                        | ۲۶/۳    | ۳۵/۸ | ۹/۰   | ۱۰/۸ | ۲/۰       | ۱۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                        | ۲۷/۴    | ۱۵/۵ | ۷/۵   | ۹/۷  | ۲/۰       | ۳۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                   | ۲۷/۰    | ۳۸/۱ | ۱۶/۶  | ۴/۴  | ۱/۸       | ۱۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| فارس                                                                                | ۳۴/۰    | ۲۳/۱ | ۱۹/۹  | ۹/۱  | ۱/۲       | ۱۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                             | ۳۳/۰    | ۲۲/۹ | ۱۱/۲  | ۱۲/۷ | ۲/۲       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گلستان                                                                              | ۲۶/۳    | ۲۳/۹ | ۱۱/۰  | ۸/۸  | ۰/۴       | ۲۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اصفهان                                                                              | ۲۳/۳    | ۴۸/۶ | ۱۴/۶  | ۴/۵  | ۰/۶       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| قزوین                                                                               | ۲۶/۵    | ۳۵/۵ | ۸/۳   | ۶/۱  | ۱/۵       | ۲۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                 | ۳۰/۴    | ۳۱/۹ | ۳/۲   | ۸/۴  | ۲/۵       | ۲۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                              | ۳۲/۹    | ۳۶/۹ | ۳/۸   | ۸/۹  | ۲/۴       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| البرز                                                                               | ۳۱/۰    | ۲۸/۸ | ۵/۲   | ۶/۳  | ۱/۳       | ۲۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| ایلام                                                                               | ۳۵/۴    | ۳۴/۴ | ۴/۷   | ۱۰/۲ | ۱/۲       | ۱۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                         | ۳۱/۷    | ۲۷/۴ | ۳/۸   | ۶/۷  | ۱/۶       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مرکزی                                                                               | ۳۳/۰    | ۲۲/۲ | ۷/۰   | ۸/۳  | ۰/۲       | ۲۹/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                               | ۳۴/۴    | ۲۷/۰ | ۵/۹   | ۵/۴  | ۱/۰       | ۲۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                  | ۳۹/۳    | ۱۹/۵ | ۸/۵   | ۷/۸  | ۰/۳       | ۲۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                             | ۴۴/۶    | ۲۴/۷ | ۵/۱   | ۸/۹  | ۱/۶       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کرمان                                                                               | ۴۱/۶    | ۲۹/۱ | ۴/۴   | ۸/۲  | ۱/۳       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                             | ۴۴/۰    | ۲۶/۷ | ۳/۱   | ۷/۸  | ۳/۱       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                             | ۲۸/۴    | ۲۸/۸ | ۹/۷   | ۱۰/۱ | ۲/۵       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۷/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۲/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۱ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های هرمزگان، کرمان، خوزستان، چهارمحال و بختیاری و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۸-۳- ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای

### اشتغال‌زایی

| جدول ۳-۴۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای اشتغال‌زایی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۵ تا ۱) |
| همدان                                                                                                         | ۱۶/۷    | ۳۴/۵ | ۲۴/۷  | ۱۱/۹ | ۳/۷       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                                            | ۱۶/۷    | ۳۰/۵ | ۲۶/۵  | ۱۱/۸ | ۰/۲       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                                                         | ۱۷/۰    | ۳۶/۹ | ۱۴/۰  | ۹/۰  | ۰/۵       | ۲۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                                                         | ۲۶/۹    | ۳۳/۷ | ۱۰/۱  | ۱۲/۸ | ۲/۹       | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مازندران                                                                                                      | ۲۹/۰    | ۲۳/۹ | ۱۴/۵  | ۱۴/۱ | ۱/۷       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                | ۲۹/۷    | ۳۶/۴ | ۷/۱   | ۱۵/۱ | ۱/۵       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اردبیل                                                                                                        | ۲۷/۹    | ۴۷/۳ | ۴/۲   | ۱۲/۷ | ۲/۷       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اصفهان                                                                                                        | ۱۸/۹    | ۵۷/۳ | ۱۵/۹  | ۳/۷  | ۰/۲       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                                         | ۳۱/۸    | ۱۶/۵ | ۶/۳   | ۱۵/۸ | ۱/۳       | ۲۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                  | ۳۰/۳    | ۳۰/۳ | ۱۵/۴  | ۸/۷  | ۲/۰       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                                                         | ۳۷/۸    | ۱۹/۴ | ۶/۵   | ۱۷/۷ | ۱/۵       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمانشاه                                                                                                      | ۲۲/۴    | ۳۱/۸ | ۷/۳   | ۱۱/۸ | ۰/۷       | ۲۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| یزد                                                                                                           | ۲۷/۲    | ۲۸/۷ | ۱۱/۷  | ۸/۲  | ۲/۲       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                           | ۳۳/۷    | ۲۷/۸ | ۳/۹   | ۱۰/۶ | ۲/۷       | ۲۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                                        | ۲۸/۹    | ۳۰/۵ | ۹/۹   | ۸/۶  | ۰/۲       | ۲۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                | ۳۳/۵    | ۳۲/۹ | ۱۷/۶  | ۴/۸  | ۰/۲       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| البرز                                                                                                         | ۳۰/۳    | ۲۹/۲ | ۷/۰   | ۵/۹  | ۰/۹       | ۲۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                                                         | ۳۱/۲    | ۳۱/۵ | ۹/۴   | ۴/۶  | ۰/۹       | ۲۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                                  | ۳۳/۷    | ۱۸/۰ | ۷/۲   | ۷/۷  | ۲/۲       | ۳۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                                                   | ۳۲/۹    | ۲۷/۳ | ۵/۷   | ۷/۷  | ۰/۶       | ۲۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                             | ۲۹/۴    | ۴۱/۴ | ۱۲/۲  | ۴/۰  | ۰/۲       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| قزوین                                                                                                         | ۲۷/۸    | ۴۳/۰ | ۷/۴   | ۳/۷  | ۰/۷       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| ایلام                                                                                                         | ۳۶/۳    | ۳۵/۳ | ۳/۵   | ۶/۸  | ۲/۰       | ۱۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                            | ۴۱/۵    | ۲۳/۸ | ۱۰/۳  | ۶/۰  | ۰/۸       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| فارس                                                                                                          | ۴۳/۲    | ۳۰/۳ | ۱۷/۹  | ۲/۶  | ۰/۶       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کرمان                                                                                                         | ۴۳/۱    | ۳۲/۱ | ۵/۵   | ۵/۹  | ۱/۵       | ۱۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| لرستان                                                                                                        | ۳۹/۷    | ۳۷/۵ | ۳/۵   | ۵/۸  | ۱/۳       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| مرکزی                                                                                                         | ۳۷/۵    | ۲۹/۰ | ۷/۴   | ۷/۶  | ۰/۴       | ۱۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                                                       | ۳۹/۱    | ۳۵/۱ | ۳/۶   | ۵/۱  | ۲/۲       | ۱۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                                       | ۴۹/۰    | ۲۵/۸ | ۶/۱   | ۵/۱  | ۰/۸       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کردستان                                                                                                       | ۴۸/۴    | ۲۳/۱ | ۹/۵   | ۳/۳  | ۰/۹       | ۱۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                                       | ۳۱/۸    | ۳۱/۸ | ۱۰/۲  | ۸/۰  | ۱/۳       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۳/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای اشتغال‌زایی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۹/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای اشتغال‌زایی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۴- رسیدگی به مطالبات بازنشستگان

| جدول ۳-۴۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از رسیدگی به مطالبات بازنشستگان |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| همدان                                                                         | ۱۱/۹    | ۲۵/۸ | ۲۷/۵  | ۱۶/۲ | ۵/۸       | ۱۲/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| مازندران                                                                      | ۲۰/۷    | ۲۴/۹ | ۱۹/۷  | ۱۲/۲ | ۵/۸       | ۱۶/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| فارس                                                                          | ۲۱/۳    | ۲۱/۹ | ۳۳/۱  | ۱۱/۴ | ۱/۸       | ۱۰/۵               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| قم                                                                            | ۲۰/۱    | ۳۲/۱ | ۲۲/۳  | ۱۲/۰ | ۱/۷       | ۱۱/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| آذربایجان غربی                                                                | ۲۴/۳    | ۳۶/۷ | ۷/۸   | ۱۶/۱ | ۴/۴       | ۱۰/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| کرمانشاه                                                                      | ۱۷/۳    | ۳۴/۷ | ۸/۷   | ۱۳/۱ | ۱/۸       | ۲۴/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| اردبیل                                                                        | ۲۹/۲    | ۴۲/۹ | ۵/۵   | ۱۰/۵ | ۸/۰       | ۳/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| سیستان و بلوچستان                                                             | ۲۱/۸    | ۳۲/۶ | ۲۰/۳  | ۶/۶  | ۱/۳       | ۱۷/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| بوشهر                                                                         | ۴۰/۶    | ۱۵/۳ | ۸/۰   | ۱۶/۸ | ۱/۰       | ۱۸/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| خراسان جنوبی                                                                  | ۳۳/۲    | ۳۲/۷ | ۱۲/۲  | ۹/۵  | ۳/۰       | ۹/۴                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| زنجان                                                                         | ۳۶/۷    | ۳۲/۹ | ۶/۷   | ۹/۲  | ۶/۲       | ۸/۳                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                           | ۳۱/۵    | ۲۸/۱ | ۵/۴   | ۱۱/۳ | ۳/۴       | ۲۰/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| گیلان                                                                         | ۳۴/۶    | ۲۶/۸ | ۱۲/۲  | ۱۲/۰ | ۲/۳       | ۱۲/۱               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| آذربایجان شرقی                                                                | ۳۹/۵    | ۲۷/۵ | ۱۷/۲  | ۷/۵  | ۱/۴       | ۶/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| سمنان                                                                         | ۲۹/۵    | ۳۶/۰ | ۱۲/۳  | ۶/۰  | ۰/۵       | ۱۵/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| گلستان                                                                        | ۳۴/۴    | ۲۴/۱ | ۱۲/۰  | ۹/۰  | ۰/۷       | ۱۹/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                            | ۴۴/۸    | ۱۹/۵ | ۱۱/۳  | ۸/۸  | ۱/۸       | ۱۳/۸               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| خراسان شمالی                                                                  | ۳۳/۸    | ۱۹/۰ | ۵/۵   | ۷/۳  | ۲/۸       | ۳۱/۶               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| قزوین                                                                         | ۳۳/۷    | ۳۵/۶ | ۸/۱   | ۷/۱  | ۱/۰       | ۱۴/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| لرستان                                                                        | ۴۳/۱    | ۳۳/۶ | ۳/۳   | ۹/۱  | ۳/۸       | ۷/۱                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| هرمزگان                                                                       | ۴۴/۳    | ۳۱/۰ | ۱/۸   | ۶/۲  | ۵/۶       | ۱۱/۱               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| البرز                                                                         | ۴۳/۳    | ۲۷/۶ | ۸/۱   | ۷/۹  | ۰/۹       | ۱۲/۲               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| تهران                                                                         | ۴۱/۹    | ۲۸/۱ | ۹/۱   | ۴/۷  | ۰/۷       | ۱۵/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| خراسان رضوی                                                                   | ۳۷/۳    | ۲۶/۴ | ۵/۸   | ۵/۸  | ۱/۲       | ۲۳/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| کردستان                                                                       | ۴۴/۴    | ۲۱/۱ | ۹/۰   | ۵/۹  | ۱/۳       | ۱۸/۳               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| یزد                                                                           | ۴۴/۰    | ۲۷/۳ | ۷/۵   | ۸/۸  | ۱/۰       | ۱۱/۴               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| اصفهان                                                                        | ۴۵/۴    | ۴۰/۰ | ۸/۱   | ۳/۰  | ۰/۲       | ۳/۳                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| خوزستان                                                                       | ۵۱/۸    | ۲۵/۷ | ۶/۹   | ۷/۱  | ۱/۶       | ۶/۹                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| کرمان                                                                         | ۵۱/۶    | ۲۸/۰ | ۴/۶   | ۶/۳  | ۱/۳       | ۸/۲                | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| مرکزی                                                                         | ۴۸/۰    | ۲۳/۳ | ۹/۶   | ۴/۳  | ۰/۲       | ۱۴/۶               | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| ایلام                                                                         | ۵۷/۱    | ۲۵/۷ | ۱/۷   | ۶/۲  | ۲/۰       | ۷/۳                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| کل کشور                                                                       | ۳۶/۳    | ۲۸/۷ | ۱۰/۵  | ۸/۹  | ۲/۳       | ۱۳/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «رسیدگی به مطالبات بازنشستگان» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۱/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های ایلام، مرکزی، کرمان، خوزستان و اصفهان، به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به رسیدگی به مطالبات بازنشستگان را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۵- رسیدگی به مسائل و مشکلات کارگران

| جدول ۳-۴۸: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از رسیدگی به مسائل و مشکلات کارگران |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                             | ۲۷/۲    | ۳۱/۵ | ۲۰/۰  | ۱۳/۷ | ۵/۴       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قم                                                                                | ۲۴/۸    | ۳۳/۷ | ۲۲/۱  | ۱۰/۸ | ۰/۵       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۲۶/۷    | ۳۵/۸ | ۶/۷   | ۸/۹  | ۲/۰       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                             | ۴۲/۳    | ۳۲/۳ | ۸/۰   | ۶/۵  | ۵/۵       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| فارس                                                                              | ۳۵/۷    | ۳۰/۳ | ۲۴/۵  | ۵/۶  | ۰/۴       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گیلان                                                                             | ۳۷/۸    | ۳۰/۶ | ۱۰/۳  | ۹/۳  | ۲/۵       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مازندران                                                                          | ۴۲/۹    | ۲۳/۲ | ۱۲/۷  | ۹/۸  | ۳/۱       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۴۴/۶    | ۳۴/۱ | ۴/۸   | ۹/۴  | ۲/۹       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| اردبیل                                                                            | ۴۵/۴    | ۳۴/۷ | ۲/۵   | ۶/۷  | ۸/۰       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۴۷/۲    | ۲۸/۰ | ۱۳/۰  | ۷/۰  | ۱/۰       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۴۷/۴    | ۳۳/۲ | ۸/۲   | ۶/۵  | ۰/۷       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۳۵/۹    | ۴۴/۹ | ۱۱/۵  | ۴/۰  | ۰/۰       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| اصفهان                                                                            | ۴۲/۷    | ۴۶/۰ | ۵/۳   | ۳/۰  | ۰/۸       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| البرز                                                                             | ۴۴/۱    | ۳۴/۳ | ۵/۷   | ۳/۷  | ۱/۱       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| بوشهر                                                                             | ۵۰/۵    | ۱۹/۸ | ۵/۵   | ۹/۵  | ۰/۵       | ۱۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| سمنان                                                                             | ۴۲/۶    | ۳۵/۲ | ۶/۷   | ۴/۰  | ۰/۲       | ۱۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| یزد                                                                               | ۴۶/۵    | ۳۰/۳ | ۴/۷   | ۶/۰  | ۲/۰       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| تهران                                                                             | ۴۸/۸    | ۳۲/۸ | ۵/۷   | ۲/۴  | ۰/۴       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۵۵/۰    | ۲۱/۵ | ۶/۵   | ۴/۵  | ۲/۰       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۴۸/۱    | ۳۳/۳ | ۴/۶   | ۴/۰  | ۰/۸       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| خوزستان                                                                           | ۶۱/۳    | ۲۴/۳ | ۴/۵   | ۳/۴  | ۲/۶       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| قزوین                                                                             | ۴۴/۰    | ۴۱/۱ | ۳/۹   | ۲/۹  | ۰/۵       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کرمان                                                                             | ۵۶/۸    | ۲۸/۴ | ۲/۱   | ۷/۴  | ۰/۴       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۵۹/۳    | ۲۴/۹ | ۲/۷   | ۴/۴  | ۲/۷       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| گلستان                                                                            | ۵۱/۵    | ۲۸/۹ | ۴/۴   | ۳/۵  | ۰/۹       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| هرمزگان                                                                           | ۵۴/۴    | ۲۹/۶ | ۲/۲   | ۵/۳  | ۲/۰       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| ایلام                                                                             | ۶۱/۵    | ۲۶/۳ | ۱/۳   | ۴/۳  | ۱/۵       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| کردستان                                                                           | ۶۴/۰    | ۱۹/۳ | ۴/۸   | ۴/۸  | ۰/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| لرستان                                                                            | ۶۰/۱    | ۲۸/۶ | ۱/۸   | ۳/۳  | ۲/۴       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| مرکزی                                                                             | ۵۶/۴    | ۲۶/۱ | ۷/۰   | ۲/۴  | ۰/۷       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۶۵/۳    | ۲۰/۵ | ۵/۳   | ۳/۳  | ۰/۳       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                    |
| کل کشور                                                                           | ۴۷/۱    | ۳۰/۷ | ۷/۵   | ۵/۷  | ۱/۷       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۷/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «رسیدگی به مسائل و مشکلات کارگران» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۷/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۱/۸ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های چهارمحال و بختیاری، مرکزی، لرستان، کردستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به رسیدگی به مسائل و مشکلات کارگران را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۶- کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و ...

| جدول ۳-۴۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و ... |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                                     | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                                                     | ۲۱/۵    | ۳۳/۸ | ۲۱/۰  | ۱۲/۸ | ۵/۶       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                            | ۳۳/۴    | ۲۷/۶ | ۱۴/۵  | ۱۹/۳ | ۳/۵       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قم                                                                                                                        | ۲۴/۶    | ۳۰/۵ | ۲۳/۳  | ۱۴/۵ | ۰/۲       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                            | ۴۰/۴    | ۲۸/۵ | ۸/۸   | ۱۱/۱ | ۸/۴       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                                                  | ۲۶/۲    | ۳۰/۶ | ۶/۷   | ۱۱/۳ | ۲/۹       | ۲۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                                                   | ۴۰/۲    | ۲۴/۹ | ۳/۶   | ۱۴/۹ | ۸/۴       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                                                                    | ۳۷/۴    | ۳۵/۷ | ۴/۰   | ۱۰/۷ | ۷/۵       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                         | ۳۰/۰    | ۳۸/۶ | ۱۶/۳  | ۷/۹  | ۱/۵       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                       | ۴۹/۸    | ۱۸/۵ | ۲/۵   | ۱۲/۳ | ۹/۶       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گیلان                                                                                                                     | ۳۷/۱    | ۳۱/۹ | ۱۰/۱  | ۸/۶  | ۶/۱       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                              | ۴۰/۳    | ۳۱/۳ | ۸/۵   | ۱۲/۰ | ۲/۵       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| بوشهر                                                                                                                     | ۴۵/۴    | ۲۱/۸ | ۷/۳   | ۱۳/۰ | ۰/۸       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| زنجان                                                                                                                     | ۵۱/۱    | ۲۲/۷ | ۷/۰   | ۱۲/۷ | ۲/۲       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مازندران                                                                                                                  | ۴۲/۹    | ۲۲/۶ | ۱۳/۷  | ۸/۱  | ۲/۳       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| یزد                                                                                                                       | ۴۰/۵    | ۲۹/۴ | ۹/۲   | ۷/۰  | ۳/۲       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| اصفهان                                                                                                                    | ۳۷/۸    | ۴۴/۷ | ۱۱/۰  | ۳/۹  | ۰/۴       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| ایلام                                                                                                                     | ۵۹/۶    | ۲۲/۹ | ۱/۷   | ۶/۰  | ۷/۲       | ۲/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                                                              | ۴۹/۵    | ۱۸/۸ | ۷/۵   | ۶/۵  | ۳/۳       | ۱۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| قزوین                                                                                                                     | ۳۷/۳    | ۳۷/۳ | ۷/۴   | ۴/۷  | ۲/۰       | ۱۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| البرز                                                                                                                     | ۴۷/۴    | ۲۶/۶ | ۵/۵   | ۵/۵  | ۲/۰       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                                                               | ۵۱/۱    | ۲۵/۵ | ۵/۳   | ۶/۱  | ۱/۴       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| سمنان                                                                                                                     | ۴۳/۳    | ۳۶/۵ | ۷/۲   | ۳/۸  | ۱/۰       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| فارس                                                                                                                      | ۴۶/۶    | ۳۲/۹ | ۱۶/۱  | ۲/۰  | ۰/۴       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کرمان                                                                                                                     | ۵۸/۱    | ۲۳/۶ | ۴/۶   | ۵/۷  | ۳/۴       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| گلستان                                                                                                                    | ۵۱/۵    | ۲۶/۵ | ۴/۸   | ۵/۹  | ۲/۲       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| لرستان                                                                                                                    | ۵۶/۹    | ۲۵/۶ | ۲/۹   | ۸/۴  | ۴/۰       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| مرکزی                                                                                                                     | ۴۷/۷    | ۲۲/۴ | ۶/۳   | ۶/۸  | ۰/۹       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| تهران                                                                                                                     | ۴۹/۸    | ۲۷/۳ | ۶/۶   | ۴/۶  | ۰/۵       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| خوزستان                                                                                                                   | ۶۰/۴    | ۲۰/۰ | ۴/۶   | ۷/۷  | ۱/۸       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کردستان                                                                                                                   | ۶۲/۳    | ۱۵/۹ | ۷/۵   | ۵/۷  | ۲/۹       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                        | ۶۳/۷    | ۱۶/۰ | ۶/۸   | ۴/۵  | ۱/۸       | ۷/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| کل کشور                                                                                                                   | ۴۴/۸    | ۲۷/۶ | ۸/۵   | ۸/۳  | ۳/۰       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۲/۴ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و ...» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۱/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۱/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های چهارمحال و بختیاری، کردستان، خوزستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و ... را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۷- نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی

| جدول ۳-۵۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                                      | ۹/۱     | ۲۳/۱ | ۲۶/۵  | ۱۹/۷ | ۰/۷       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| فارس                                                                                                    | ۱۲/۳    | ۲۵/۸ | ۳۸/۴  | ۱۴/۷ | ۱/۸       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                                   | ۱۱/۳    | ۲۷/۱ | ۲۶/۲  | ۱۵/۴ | ۴/۵       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| اصفهان                                                                                                  | ۱۶/۰    | ۳۰/۶ | ۱۸/۸  | ۲۴/۹ | ۰/۲       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                                          | ۲۲/۳    | ۳۱/۱ | ۱۱/۵  | ۲۳/۸ | ۳/۳       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| بوشهر                                                                                                   | ۲۰/۶    | ۱۱/۸ | ۱۴/۵  | ۱۸/۸ | ۱/۰       | ۳۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                                | ۲۰/۳    | ۲۰/۷ | ۲۶/۸  | ۱۳/۹ | ۲/۳       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                                  | ۲۲/۹    | ۴۲/۱ | ۵/۵   | ۱۸/۷ | ۴/۵       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                                            | ۱۷/۳    | ۲۰/۸ | ۱۲/۵  | ۱۳/۵ | ۲/۰       | ۳۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                                                   | ۱۴/۰    | ۳۰/۴ | ۱۸/۵  | ۱۱/۷ | ۰/۰       | ۲۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                                                     | ۲۱/۹    | ۲۹/۴ | ۱۴/۷  | ۱۸/۵ | ۲/۰       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                                            | ۲۵/۲    | ۲۶/۴ | ۱۸/۰  | ۱۳/۰ | ۲/۷       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                             | ۲۰/۶    | ۲۶/۲ | ۱۳/۵  | ۱۱/۵ | ۱/۶       | ۲۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| زنجان                                                                                                   | ۳۱/۶    | ۱۶/۴ | ۱۰/۲  | ۱۸/۷ | ۱/۲       | ۲۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                                                | ۱۹/۱    | ۲۷/۸ | ۹/۸   | ۱۴/۹ | ۱/۶       | ۲۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                                                  | ۲۰/۲    | ۲۵/۹ | ۱۴/۵  | ۱۲/۹ | ۰/۹       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گیلان                                                                                                   | ۲۳/۹    | ۳۴/۵ | ۱۱/۲  | ۱۴/۰ | ۲/۳       | ۱۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                                   | ۲۴/۶    | ۳۶/۸ | ۹/۲   | ۱۳/۷ | ۲/۵       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                                                   | ۲۱/۱    | ۳۳/۴ | ۱۱/۳  | ۹/۸  | ۲/۰       | ۲۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                     | ۲۷/۶    | ۲۶/۴ | ۵/۹   | ۱۲/۳ | ۳/۷       | ۲۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                          | ۳۲/۴    | ۲۷/۸ | ۲۱/۶  | ۷/۳  | ۰/۶       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| البرز                                                                                                   | ۲۶/۴    | ۲۷/۵ | ۱۰/۷  | ۱۱/۴ | ۰/۷       | ۲۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                                   | ۲۶/۸    | ۲۶/۳ | ۱۴/۱  | ۸/۴  | ۰/۹       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                      | ۳۴/۶    | ۱۸/۰ | ۱۴/۳  | ۱۲/۵ | ۰/۵       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                                                  | ۲۶/۰    | ۴۰/۲ | ۵/۳   | ۹/۳  | ۲/۲       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                                   | ۳۱/۱    | ۲۱/۳ | ۱۳/۹  | ۱۲/۴ | ۰/۴       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                                 | ۳۳/۳    | ۲۸/۷ | ۸/۷   | ۸/۹  | ۴/۹       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                                 | ۳۵/۹    | ۲۲/۲ | ۱۳/۰  | ۸/۸  | ۲/۴       | ۱۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                                   | ۳۸/۴    | ۲۸/۷ | ۹/۳   | ۱۱/۶ | ۳/۲       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                                 | ۴۲/۸    | ۲۳/۵ | ۵/۳   | ۱۲/۴ | ۲/۶       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                       | ۲۹/۵    | ۳۷/۰ | ۱۷/۲  | ۳/۱  | ۰/۴       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                                                 | ۲۴/۲    | ۲۷/۷ | ۱۴/۶  | ۱۳/۳ | ۱/۹       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۱/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۵/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این مقوله ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سیستان و بلوچستان، خوزستان، کرمان و کردستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۸-۸- میزان رضایت از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۵۱: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                           | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                                           | ۴۸٫۴  | ۳۹٫۷  | ۱۱٫۷ | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۵۰٫۴                      | -   |
| قم                                                                                                              | ۵۳٫۱  | ۳۹٫۸  | ۶٫۶  | ۰٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۷٫۳                      | -   |
| اردبیل                                                                                                          | ۵۹٫۴  | ۳۱٫۷  | ۷٫۷  | ۱٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۸                      | -   |
| مازندران                                                                                                        | ۶۴٫۱  | ۲۵٫۳  | ۱۰٫۶ | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۵٫۰                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                                        | ۶۰٫۷  | ۲۱٫۹  | ۹٫۸  | ۷٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۸                      | -   |
| آذربایجان غربی                                                                                                  | ۶۵٫۵  | ۲۶٫۱  | ۸٫۴  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۴٫۳                      | -   |
| زنجان                                                                                                           | ۶۶٫۱  | ۲۶٫۷  | ۷٫۲  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۳٫۳                      | -   |
| گیلان                                                                                                           | ۶۵٫۳  | ۲۶٫۷  | ۷٫۴  | ۰٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۳٫۰                      | -   |
| فارس                                                                                                            | ۷۱٫۲  | ۲۸٫۰  | ۰٫۸  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۱٫۴                      | -   |
| بوشهر                                                                                                           | ۶۷٫۸  | ۲۴٫۴  | ۷٫۸  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۱٫۱                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                                    | ۷۳٫۶  | ۲۲٫۹  | ۳٫۵  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۱٫۱                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                                  | ۷۱٫۴  | ۲۴٫۷  | ۳٫۹  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۹                      | -   |
| یزد                                                                                                             | ۷۲٫۱  | ۲۳٫۲  | ۴٫۵  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۵                      | -   |
| سمنان                                                                                                           | ۷۸٫۳  | ۱۸٫۸  | ۲٫۷  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۴۰٫۳                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                               | ۷۴٫۴  | ۲۴٫۵  | ۰٫۹  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۹                      | -   |
| اصفهان                                                                                                          | ۷۸٫۵  | ۲۰٫۹  | ۰٫۶  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۳                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                             | ۷۳٫۸  | ۲۲٫۷  | ۳٫۵  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۲                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                                    | ۷۵٫۳  | ۲۰٫۰  | ۴٫۰  | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۸٫۳                      | -   |
| گلستان                                                                                                          | ۷۵٫۹  | ۲۰٫۸  | ۳٫۱  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۸٫۰                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                         | ۷۶٫۷  | ۲۰٫۰  | ۲٫۴  | ۰٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۷٫۸                      | -   |
| قزوین                                                                                                           | ۸۲٫۱  | ۱۶٫۲  | ۱٫۰  | ۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۷٫۵                      | -   |
| البرز                                                                                                           | ۸۱٫۹  | ۱۳٫۸  | ۳٫۵  | ۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۷٫۱                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                                     | ۸۱٫۵  | ۱۴٫۹  | ۲٫۸  | ۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۵                      | -   |
| لرستان                                                                                                          | ۸۳٫۳  | ۱۳٫۸  | ۲٫۹  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۳                      | -   |
| ایلام                                                                                                           | ۸۴٫۵  | ۱۲٫۳  | ۳٫۲  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۶٫۰                      | -   |
| تهران                                                                                                           | ۸۴٫۲  | ۱۲٫۷  | ۲٫۵  | ۰٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۶                      | -   |
| مرکزی                                                                                                           | ۸۳٫۳  | ۱۵٫۰  | ۱٫۵  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۴                      | -   |
| کردستان                                                                                                         | ۸۲٫۶  | ۱۶٫۱  | ۱٫۳  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۲                      | -   |
| کرمان                                                                                                           | ۸۳٫۲  | ۱۴٫۷  | ۱٫۹  | ۰٫۲                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۵٫۱                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                              | ۸۳٫۰  | ۱۴٫۵  | ۲٫۵  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۴٫۹                      | -   |
| خوزستان                                                                                                         | ۸۲٫۹  | ۱۳٫۶  | ۳٫۵  | ۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۴٫۶                      | -   |
| کل کشور                                                                                                         | ۷۴٫۳  | ۲۱٫۰  | ۴٫۲  | ۰٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۳۹٫۶                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۷۴/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از عملکرد «وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی» نزد عموم مردم پایین و فقط ۴/۲ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در کل کشور معادل با ۳۹/۶ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ تمام استان‌ها نمره کلی رضایت مردم از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی را کمتر از حد رضایت نسبی ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۸: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



### ۳-۸-۹- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

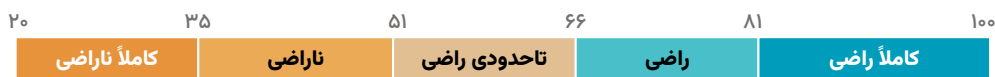
| جدول ۳-۵۲: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت تعاون- کار و رفاه اجتماعی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                                    | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                                | مراجعه کرده       | ۳۷/۸    | t-test | -۱۴/۰۰      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | مراجعه نکرده      | ۴۱/۵    |        |             |              |
| جنس                                                                                                      | مرد               | ۳۹/۶    | t-test | ۰/۶۶        | ۰/۵۱۰        |
|                                                                                                          | زن                | ۳۹/۷    |        |             |              |
| سن                                                                                                       | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۱/۹    | F      | ۴۵/۱۵       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۳۸/۷    |        |             |              |
|                                                                                                          | ۵۰ سال به بالا    | ۳۹/۵    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                                  | کمتر از دیپلم     | ۴۰/۷    | F      | ۲۰/۵۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | دیپلم             | ۳۹/۵    |        |             |              |
|                                                                                                          | دانشگاهی          | ۳۸/۷    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                                | مرکز استان        | ۳۹/۶    | F      | ۱/۸۵        | ۰/۱۵۸        |
|                                                                                                          | شهر غیرمرکز استان | ۳۹/۴    |        |             |              |
|                                                                                                          | روستا             | ۴۰/۱    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

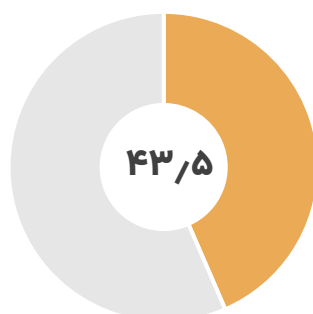
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ بین زنان و مردان، هیچ تفاوت معناداری به لحاظ برآورد میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی وجود ندارد.
- ❖ افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ بین ساکنین مختلف در مراکز شهری و روستایی، هیچ تفاوت معناداری به لحاظ برآورد میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی وجود ندارد.

## ۳-۹- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی

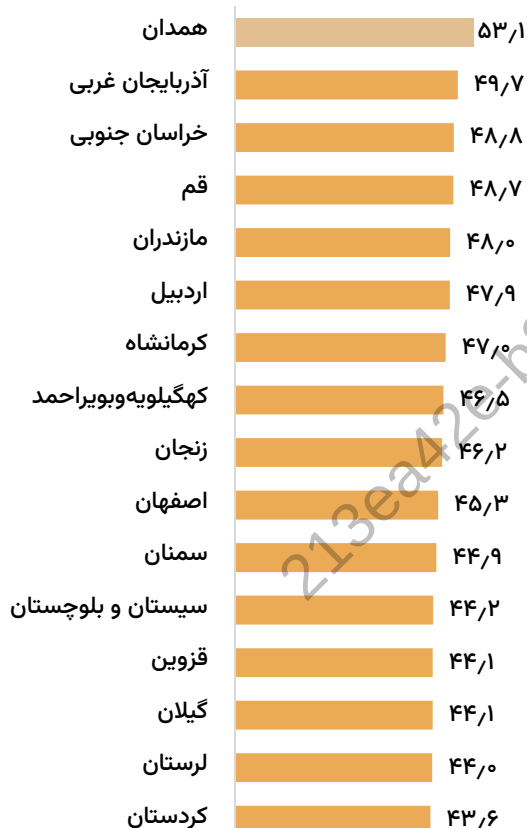
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی



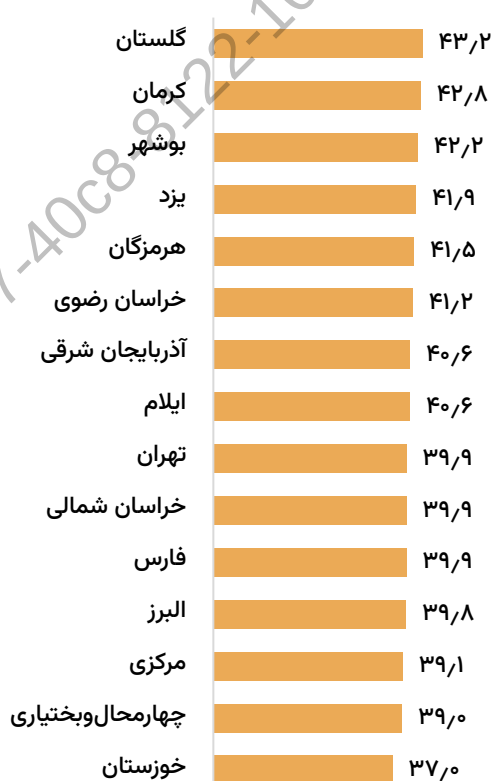
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



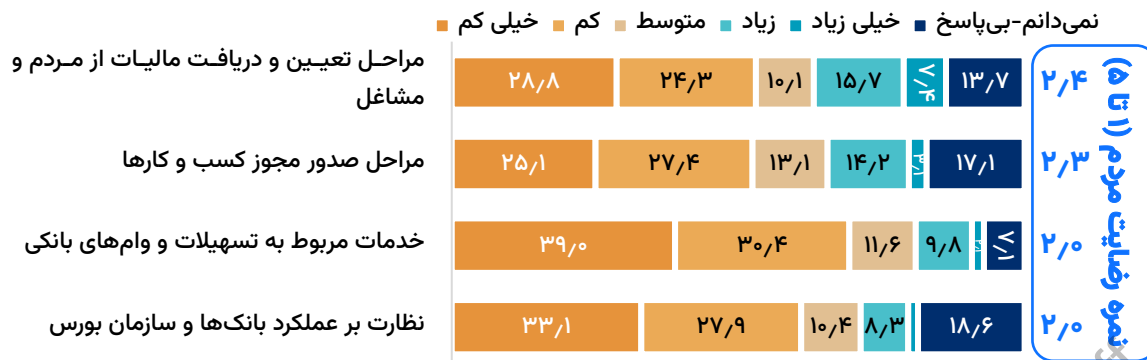
پایین‌تر از میانگین دستگاه



## خدمات منتخب وزارت امور اقتصادی و دارایی



### درصد میزان رضایت از خدمات



213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

### ۳-۹-۱- خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی

| جدول ۳-۵۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                   | ۱۶/۳    | ۲۸/۷ | ۲۵/۲  | ۱۶/۱ | ۴/۸       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                          | ۲۸/۷    | ۳۸/۳ | ۶/۳   | ۱۷/۲ | ۵/۹       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قم                                                                                      | ۲۹/۸    | ۲۵/۴ | ۱۹/۵  | ۱۹/۷ | ۰/۷       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                                | ۲۰/۹    | ۳۴/۷ | ۷/۸   | ۱۴/۷ | ۱/۶       | ۲۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مازندران                                                                                | ۳۸/۰    | ۱۹/۷ | ۱۸/۹  | ۱۵/۸ | ۴/۱       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اردبیل                                                                                  | ۴۰/۸    | ۳۳/۶ | ۲/۷   | ۱۱/۹ | ۷/۵       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اصفهان                                                                                  | ۲۲/۹    | ۴۹/۸ | ۱۷/۴  | ۶/۷  | ۰/۶       | ۲/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                                   | ۳۹/۳    | ۳۲/۸ | ۹/۵   | ۱۰/۰ | ۵/۳       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سمنان                                                                                   | ۲۸/۷    | ۴۱/۹ | ۱۵/۲  | ۹/۲  | ۰/۰       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                       | ۲۸/۳    | ۳۵/۸ | ۱۸/۸  | ۸/۸  | ۱/۳       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گیلان                                                                                   | ۳۶/۰    | ۳۰/۱ | ۱۲/۸  | ۱۲/۰ | ۲/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                   | ۴۴/۵    | ۱۸/۸ | ۹/۵   | ۱۴/۸ | ۲/۳       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                            | ۳۶/۸    | ۳۶/۱ | ۱۳/۷  | ۷/۲  | ۲/۰       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| قزوین                                                                                   | ۳۱/۳    | ۴۰/۸ | ۱۲/۵  | ۷/۶  | ۱/۵       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                     | ۴۰/۴    | ۲۷/۱ | ۵/۹   | ۱۴/۸ | ۲/۵       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                  | ۳۶/۲    | ۳۰/۰ | ۱۲/۵  | ۹/۹  | ۰/۹       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                                 | ۳۷/۸    | ۳۳/۸ | ۷/۳   | ۸/۴  | ۵/۱       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| یزد                                                                                     | ۳۴/۸    | ۳۴/۶ | ۱۲/۲  | ۹/۲  | ۲/۵       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                                          | ۴۴/۵    | ۲۶/۵ | ۱۷/۰  | ۷/۹  | ۰/۴       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| البرز                                                                                   | ۴۳/۴    | ۲۷/۵ | ۹/۲   | ۸/۳  | ۱/۳       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                                   | ۳۸/۴    | ۳۱/۳ | ۱۴/۰  | ۶/۰  | ۱/۰       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کردستان                                                                                 | ۴۸/۷    | ۲۰/۲ | ۱۱/۸  | ۱۲/۳ | ۱/۳       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مرکزی                                                                                   | ۴۲/۷    | ۲۶/۶ | ۱۲/۶  | ۷/۶  | ۱/۱       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                      | ۵۴/۸    | ۲۰/۰ | ۱۱/۰  | ۸/۸  | ۱/۰       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                            | ۴۹/۳    | ۲۰/۵ | ۱۰/۰  | ۷/۵  | ۳/۳       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان رضوی                                                                             | ۳۸/۸    | ۲۹/۷ | ۷/۳   | ۷/۱  | ۰/۸       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کرمان                                                                                   | ۵۰/۹    | ۲۷/۸ | ۷/۸   | ۶/۵  | ۲/۱       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| لرستان                                                                                  | ۴۵/۵    | ۳۳/۵ | ۴/۷   | ۸/۶  | ۲/۷       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| ایلام                                                                                   | ۵۳/۴    | ۲۸/۴ | ۵/۲   | ۴/۲  | ۳/۰       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| خوزستان                                                                                 | ۵۴/۳    | ۲۵/۰ | ۵/۵   | ۷/۹  | ۱/۲       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| فارس                                                                                    | ۶۰/۶    | ۲۲/۹ | ۱۲/۴  | ۱/۸  | ۰/۰       | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| کل کشور                                                                                 | ۳۹/۰    | ۳۰/۴ | ۱۱/۶  | ۹/۸  | ۲/۱       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۹/۴ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۱/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، خوزستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۹-۲- نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس

| جدول ۳-۵۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                                  | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                  | ۱۴/۳    | ۲۰/۷ | ۱۶/۷  | ۱۴/۶ | ۵/۲       | ۲۸/۵               | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| مازندران                                                                               | ۲۸/۸    | ۱۷/۶ | ۲۰/۷  | ۱۱/۰ | ۵/۲       | ۱۶/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| اصفهان                                                                                 | ۱۶/۲    | ۴۳/۶ | ۲۰/۵  | ۱۱/۰ | ۰/۲       | ۸/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| قم                                                                                     | ۲۹/۰    | ۲۳/۱ | ۲۰/۶  | ۱۶/۷ | ۱/۰       | ۹/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| کرمانشاه                                                                               | ۱۹/۱    | ۳۴/۹ | ۹/۸   | ۱۲/۴ | ۱/۸       | ۲۲/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| آذربایجان غربی                                                                         | ۲۶/۶    | ۳۶/۸ | ۷/۱   | ۱۶/۳ | ۲/۵       | ۱۰/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| سیستان و بلوچستان                                                                      | ۲۰/۶    | ۳۶/۷ | ۱۴/۶  | ۸/۴  | ۱/۱       | ۱۸/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| گیلان                                                                                  | ۳۰/۳    | ۳۱/۶ | ۱۱/۸  | ۱۳/۵ | ۱/۹       | ۱۰/۹               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| آذربایجان شرقی                                                                         | ۳۲/۶    | ۲۶/۸ | ۱۸/۵  | ۸/۵  | ۰/۸       | ۱۲/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| بوشهر                                                                                  | ۳۳/۰    | ۱۶/۸ | ۸/۰   | ۱۳/۸ | ۱/۰       | ۲۷/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| فارس                                                                                   | ۳۱/۳    | ۲۵/۵ | ۲۲/۲  | ۹/۰  | ۱/۴       | ۱۰/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| زنجان                                                                                  | ۳۹/۴    | ۲۹/۹ | ۷/۰   | ۶/۵  | ۵/۰       | ۱۲/۲               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| سمنان                                                                                  | ۲۶/۹    | ۳۴/۸ | ۱۱/۹  | ۶/۰  | ۰/۵       | ۱۹/۹               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| قزوین                                                                                  | ۲۸/۰    | ۳۲/۹ | ۹/۶   | ۵/۴  | ۱/۲       | ۲۲/۹               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| گلستان                                                                                 | ۳۰/۳    | ۲۴/۶ | ۸/۳   | ۸/۱  | ۰/۹       | ۲۷/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| اردبیل                                                                                 | ۴۰/۹    | ۴۰/۶ | ۴/۰   | ۷/۵  | ۲/۵       | ۴/۵                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| تهران                                                                                  | ۳۲/۹    | ۲۵/۲ | ۱۱/۲  | ۴/۶  | ۰/۷       | ۲۵/۴               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| خراسان جنوبی                                                                           | ۳۵/۹    | ۲۹/۴ | ۱۱/۰  | ۶/۰  | ۱/۰       | ۱۶/۷               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| خراسان شمالی                                                                           | ۳۳/۹    | ۱۷/۲ | ۸/۰   | ۵/۲  | ۲/۲       | ۳۳/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| خراسان رضوی                                                                            | ۳۱/۲    | ۲۳/۹ | ۵/۹   | ۷/۵  | ۱/۰       | ۳۰/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| کردستان                                                                                | ۴۲/۹    | ۱۹/۱ | ۱۰/۳  | ۷/۹  | ۱/۵       | ۱۸/۳               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                    | ۳۷/۴    | ۲۶/۸ | ۳/۲   | ۸/۹  | ۱/۷       | ۲۲/۰               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| یزد                                                                                    | ۳۵/۵    | ۲۴/۳ | ۱۰/۸  | ۴/۵  | ۱/۳       | ۲۳/۶               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| البرز                                                                                  | ۳۳/۴    | ۲۷/۵ | ۵/۹   | ۵/۷  | ۱/۱       | ۲۶/۴               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| کرمان                                                                                  | ۴۳/۶    | ۲۸/۴ | ۶/۷   | ۷/۴  | ۱/۷       | ۱۲/۲               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| لرستان                                                                                 | ۴۳/۷    | ۳۰/۱ | ۳/۳   | ۵/۸  | ۲/۴       | ۱۴/۷               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| مرکزی                                                                                  | ۳۵/۹    | ۲۴/۳ | ۸/۷   | ۶/۱  | ۰/۷       | ۲۴/۳               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| هرمزگان                                                                                | ۳۸/۲    | ۳۲/۰ | ۴/۰   | ۶/۰  | ۳/۱       | ۱۶/۷               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| خوزستان                                                                                | ۴۵/۸    | ۲۶/۷ | ۴/۳   | ۷/۵  | ۱/۲       | ۱۴/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| ایلام                                                                                  | ۴۹/۹    | ۳۰/۶ | ۴/۸   | ۲/۸  | ۰/۸       | ۱۱/۱               | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                                     | ۵۰/۰    | ۱۷/۵ | ۶/۳   | ۵/۰  | ۱/۳       | ۱۹/۹               | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| کل کشور                                                                                | ۳۳/۱    | ۲۷/۹ | ۱۰/۴  | ۸/۳  | ۱/۷       | ۱۸/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۰ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های چهارمحال بختیاری، ایلام و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۹-۳- مراحل صدور مجوز کسب و کارها

| جدول ۳-۵۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از مراحل صدور مجوز کسب و کارها |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                       | ۱۹/۰    | ۳۲/۹ | ۴/۷   | ۲۲/۴ | ۱۶/۷      | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                        | ۸/۹     | ۲۶/۰ | ۲۳/۲  | ۱۴/۳ | ۵/۲       | ۲۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                     | ۱۷/۶    | ۲۲/۸ | ۲۴/۶  | ۱۷/۶ | ۷/۲       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                               | ۱۸/۰    | ۳۴/۳ | ۹/۴   | ۲۵/۱ | ۴/۶       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| زنجان                                                                        | ۲۰/۷    | ۲۷/۴ | ۱۰/۵  | ۱۴/۰ | ۱۲/۲      | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قم                                                                           | ۱۶/۲    | ۲۱/۴ | ۲۳/۱  | ۲۱/۶ | ۰/۷       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                        | ۲۶/۱    | ۱۵/۸ | ۱۱/۰  | ۲۲/۸ | ۱/۳       | ۲۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان جنوبی                                                                 | ۲۴/۹    | ۲۶/۴ | ۱۴/۷  | ۱۷/۰ | ۶/۵       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سمنان                                                                        | ۱۳/۴    | ۲۸/۴ | ۱۵/۴  | ۱۶/۹ | ۱/۰       | ۲۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                       | ۱۴/۲    | ۴۰/۴ | ۲۰/۷  | ۱۴/۸ | ۱/۰       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گلستان                                                                       | ۱۹/۳    | ۲۷/۰ | ۱۶/۷  | ۱۵/۲ | ۱/۸       | ۲۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                          | ۲۱/۹    | ۲۷/۶ | ۱۳/۹  | ۱۶/۴ | ۲/۲       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                           | ۳۴/۳    | ۱۶/۸ | ۱۴/۰  | ۱۹/۸ | ۱/۳       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان شمالی                                                                 | ۲۶/۲    | ۱۶/۷ | ۱۳/۲  | ۱۳/۵ | ۲/۵       | ۲۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کردستان                                                                      | ۲۸/۱    | ۲۲/۴ | ۱۲/۷  | ۱۸/۹ | ۱/۵       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                     | ۱۷/۵    | ۳۳/۵ | ۸/۶   | ۱۳/۷ | ۱/۸       | ۲۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                       | ۲۷/۱    | ۳۳/۵ | ۵/۱   | ۱۶/۹ | ۶/۲       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| البرز                                                                        | ۲۷/۰    | ۲۰/۵ | ۱۰/۷  | ۱۲/۹ | ۲/۰       | ۲۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                        | ۲۱/۱    | ۲۵/۱ | ۱۵/۶  | ۸/۹  | ۱/۱       | ۲۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                            | ۱۸/۵    | ۳۸/۹ | ۱۶/۳  | ۷/۳  | ۰/۷       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                        | ۲۰/۱    | ۳۷/۵ | ۱۰/۳  | ۹/۳  | ۱/۲       | ۲۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                        | ۳۳/۱    | ۲۹/۳ | ۹/۳   | ۱۳/۱ | ۵/۹       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                          | ۲۷/۸    | ۳۱/۰ | ۴/۹   | ۱۳/۱ | ۳/۰       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                        | ۳۰/۴    | ۳۱/۲ | ۱۵/۲  | ۱۲/۷ | ۲/۱       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                        | ۳۳/۸    | ۳۴/۵ | ۷/۸   | ۱۱/۳ | ۳/۳       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان رضوی                                                                  | ۲۸/۳    | ۲۵/۵ | ۱۰/۳  | ۱۱/۳ | ۰/۸       | ۲۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                      | ۳۸/۹    | ۲۲/۳ | ۶/۳   | ۱۶/۶ | ۱/۶       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| فارس                                                                         | ۳۸/۴    | ۲۳/۳ | ۲۴/۹  | ۷/۴  | ۱/۴       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                        | ۳۰/۴    | ۲۱/۷ | ۱۰/۰  | ۱۱/۳ | ۱/۱       | ۲۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                      | ۳۵/۶    | ۳۴/۲ | ۵/۳   | ۱۰/۲ | ۲/۴       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| آذربایجان شرقی                                                               | ۳۶/۲    | ۲۶/۷ | ۱۴/۵  | ۶/۲  | ۱/۲       | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                      | ۲۵/۱    | ۲۷/۴ | ۱۳/۱  | ۱۴/۲ | ۳/۱       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۲/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «مراحل صدور مجوز کسب و کارها» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۷/۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیت ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های آذربایجان شرقی و هرمزگان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به نظارت بر مراحل صدور مجوز کسب و کارها را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

### ۳-۹-۴- مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل

| جدول ۳-۵۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| خراسان جنوبی                                                                                 | ۱۱/۰    | ۲۲/۸ | ۱۰/۵  | ۲۶/۸ | ۲۲/۰      | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                          | ۱۹/۷    | ۱۵/۰ | ۴/۴   | ۲۱/۷ | ۲۲/۴      | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                               | ۲۰/۱    | ۲۸/۲ | ۷/۱   | ۲۶/۲ | ۱۳/۲      | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اردبیل                                                                                       | ۲۳/۴    | ۲۵/۷ | ۴/۷   | ۲۴/۹ | ۱۴/۷      | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| لرستان                                                                                       | ۲۳/۳    | ۲۴/۴ | ۵/۸   | ۲۴/۶ | ۱۲/۰      | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                        | ۱۳/۲    | ۲۴/۱ | ۲۰/۶  | ۱۴/۸ | ۹/۵       | ۱۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| ایلام                                                                                        | ۲۵/۰    | ۲۴/۳ | ۴/۳   | ۲۳/۳ | ۱۳/۳      | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کرمان                                                                                        | ۳۱/۳    | ۱۷/۴ | ۴/۸   | ۱۸/۹ | ۱۷/۶      | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                                        | ۲۹/۵    | ۲۰/۳ | ۸/۸   | ۱۸/۵ | ۱۳/۳      | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قم                                                                                           | ۱۸/۷    | ۲۵/۹ | ۲۰/۲  | ۱۷/۰ | ۵/۷       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                        | ۲۰/۸    | ۲۵/۷ | ۷/۴   | ۲۲/۸ | ۳/۴       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کردستان                                                                                      | ۳۵/۲    | ۱۷/۶ | ۷/۷   | ۲۰/۰ | ۱۰/۸      | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سمنان                                                                                        | ۱۳/۲    | ۳۶/۹ | ۱۶/۲  | ۱۴/۰ | ۱/۲       | ۱۸/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                     | ۱۹/۴    | ۳۱/۰ | ۶/۲   | ۱۵/۱ | ۴/۹       | ۲۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                               | ۲۸/۴    | ۲۶/۳ | ۱۴/۷  | ۱۵/۱ | ۲/۷       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                       | ۲۲/۱    | ۴۲/۲ | ۱۵/۴  | ۱۳/۲ | ۲/۰       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                  | ۳۰/۰    | ۲۰/۰ | ۶/۵   | ۱۳/۱ | ۶/۵       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                            | ۲۰/۷    | ۳۱/۷ | ۱۹/۲  | ۹/۹  | ۲/۹       | ۱۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گیلان                                                                                        | ۲۷/۸    | ۳۰/۹ | ۱۳/۱  | ۱۵/۸ | ۴/۴       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مازندران                                                                                     | ۳۵/۸    | ۱۷/۵ | ۱۸/۹  | ۱۵/۲ | ۶/۰       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                      | ۳۸/۰    | ۲۴/۷ | ۲/۹   | ۱۵/۱ | ۱۰/۰      | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| فارس                                                                                         | ۳۵/۳    | ۲۵/۲ | ۱۸/۵  | ۱۲/۳ | ۴/۴       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گلستان                                                                                       | ۳۳/۰    | ۲۳/۳ | ۹/۵   | ۱۱/۲ | ۴/۸       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                        | ۳۳/۰    | ۲۴/۹ | ۱۰/۳  | ۱۰/۰ | ۳/۵       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                        | ۳۲/۴    | ۲۲/۵ | ۱۰/۵  | ۸/۸  | ۴/۲       | ۲۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                           | ۴۴/۹    | ۱۴/۸ | ۸/۰   | ۱۷/۵ | ۴/۸       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                 | ۳۵/۰    | ۱۷/۸ | ۱۲/۵  | ۷/۲  | ۵/۳       | ۲۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| یزد                                                                                          | ۳۳/۷    | ۲۷/۲ | ۸/۷   | ۷/۰  | ۶/۵       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                        | ۴۲/۵    | ۱۹/۸ | ۸/۰   | ۱۳/۵ | ۱/۵       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                      | ۴۵/۳    | ۲۳/۷ | ۴/۲   | ۱۲/۵ | ۳/۸       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                                        | ۴۰/۲    | ۱۹/۴ | ۷/۹   | ۹/۲  | ۲/۸       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                                      | ۲۸/۸    | ۲۴/۳ | ۱۰/۱  | ۱۵/۷ | ۷/۴       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۳/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۳/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خراسان جنوبی و کهگیلویه و بویراحمد نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های مرکزی، خوزستان و بوشهر به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۹-۵- میزان رضایت از وزارت امور اقتصادی و دارایی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۵۷: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت امور اقتصادی و دارایی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                       | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                                       | ۳۹/۳  | ۳۹/۷  | ۱۵/۲ | ۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۱                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                              | ۴۹/۸  | ۳۴/۷  | ۱۴/۹ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۷                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                                | ۴۸/۹  | ۴۵/۱  | ۵/۲  | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| قم                                                                                                          | ۴۹/۳  | ۳۷/۷  | ۱۰/۸ | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۷                      | -   |
| مازندران                                                                                                    | ۵۳/۱  | ۳۳/۶  | ۱۲/۷ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۰                      | -   |
| اردبیل                                                                                                      | ۵۰/۹  | ۳۸/۴  | ۸/۷  | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۹                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                                    | ۴۹/۱  | ۲۳/۸  | ۱۱/۶ | ۱۵/۵                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                         | ۵۳/۴  | ۳۳/۷  | ۸/۶  | ۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۵                      | -   |
| زنجان                                                                                                       | ۵۹/۶  | ۳۰/۷  | ۹/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۲                      | -   |
| اصفهان                                                                                                      | ۵۸/۷  | ۳۷/۴  | ۳/۶  | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۳                      | -   |
| سمنان                                                                                                       | ۶۱/۵  | ۳۲/۳  | ۴/۵  | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۹                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                           | ۶۰/۰  | ۳۰/۵  | ۶/۲  | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۲                      | -   |
| قزوین                                                                                                       | ۶۰/۸  | ۳۱/۹  | ۵/۱  | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |
| گیلان                                                                                                       | ۶۲/۰  | ۲۵/۹  | ۱۰/۵ | ۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |
| لرستان                                                                                                      | ۶۳/۶  | ۳۰/۰  | ۶/۰  | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۰                      | -   |
| کردستان                                                                                                     | ۶۲/۹  | ۳۰/۱  | ۶/۲  | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۶                      | -   |
| گلستان                                                                                                      | ۶۲/۴  | ۲۹/۸  | ۵/۷  | ۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۲                      | -   |
| کرمان                                                                                                       | ۶۰/۴  | ۳۲/۶  | ۵/۹  | ۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۸                      | -   |
| بوشهر                                                                                                       | ۶۰/۶  | ۲۸/۷  | ۷/۷  | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۲                      | -   |
| یزد                                                                                                         | ۶۶/۳  | ۲۵/۲  | ۴/۷  | ۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۹                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                     | ۶۸/۹  | ۲۳/۱  | ۵/۸  | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۵                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                                 | ۶۲/۰  | ۲۳/۲  | ۵/۷  | ۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۲                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                              | ۷۰/۷  | ۲۵/۳  | ۲/۳  | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۶                      | -   |
| ایلام                                                                                                       | ۷۱/۳  | ۲۳/۲  | ۴/۲  | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۶                      | -   |
| تهران                                                                                                       | ۶۷/۲  | ۲۵/۳  | ۳/۱  | ۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۹                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                                | ۶۹/۵  | ۲۱/۵  | ۴/۰  | ۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۹                      | -   |
| فارس                                                                                                        | ۶۹/۵  | ۲۸/۵  | ۱/۸  | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۹                      | -   |
| البرز                                                                                                       | ۶۷/۰  | ۲۴/۰  | ۳/۷  | ۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۸                      | -   |
| مرکزی                                                                                                       | ۷۰/۲  | ۲۱/۸  | ۳/۹  | ۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۱                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                          | ۶۸/۳  | ۲۸/۴  | ۳/۰  | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۰                      | -   |
| خوزستان                                                                                                     | ۷۵/۵  | ۱۸/۱  | ۴/۷  | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳۷/۰                      | -   |
| کل کشور                                                                                                     | ۶۱/۷  | ۲۸/۹  | ۶/۵  | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۵                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۶۱/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از « وزارت امور اقتصادی و دارایی » نزد عموم مردم پایین و ۶/۵ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت اقتصاد و امور دارایی در کل کشور معادل با ۴۳/۵ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۴/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان همدان نمره کلی رضایت مردم از وزارت اقتصاد و امور دارایی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های خوزستان، چهارمحال و بختیاری، مرکزی، البرز، فارس، خراسان شمالی و تهران، نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۹: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی



### ۳-۹-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

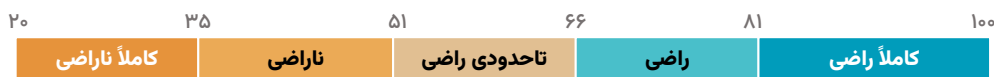
| جدول ۳-۵۸: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت اقتصاد و دارایی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                          | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                      | مراجعه کرده       | ۴۲/۴    | t-test | ۷/۱۰-       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                | مراجعه نکرده      | ۴۴/۶    |        |             |              |
| جنس                                                                                            | مرد               | ۴۳/۸    | t-test | ۲/۶۸        | ۰/۰۰۷        |
|                                                                                                | زن                | ۴۳/۰    |        |             |              |
| سن                                                                                             | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۵/۴    | F      | ۲۴/۲۹       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۲/۷    |        |             |              |
|                                                                                                | ۵۰ سال به بالا    | ۴۳/۲    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                        | کمتر از دیپلم     | ۴۳/۸    | F      | ۱/۷۷        | ۰/۱۷۱        |
|                                                                                                | دیپلم             | ۴۳/۴    |        |             |              |
|                                                                                                | دانشگاهی          | ۴۳/۱    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                      | مرکز استان        | ۴۳/۰    | F      | ۳/۵۱        | ۰/۰۳۰        |
|                                                                                                | شهر غیرمرکز استان | ۴۳/۶    |        |             |              |
|                                                                                                | روستا             | ۴۴/۰    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

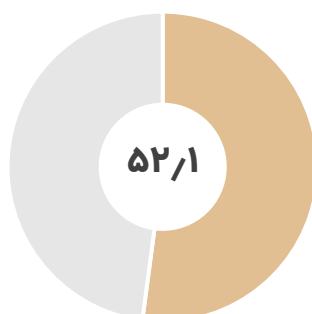
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ مردان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی بیش از زنان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ جوانان ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ میان گروه‌های مختلف تحصیلی هیچ تفاوت معناداری به لحاظ برآورد میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی وجود ندارد.
- ❖ ساکنین روستاها، رضایت مردم از عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی را بیش از ساکنین سایر شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۰- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

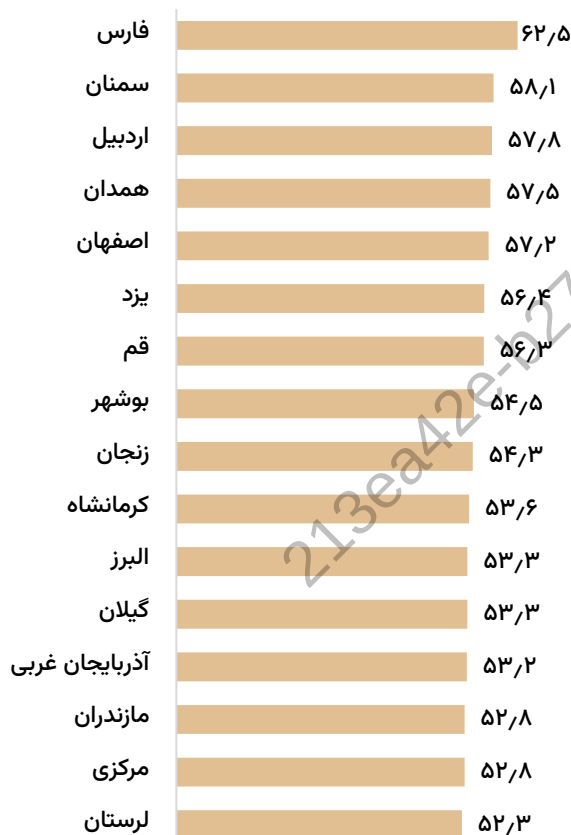
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



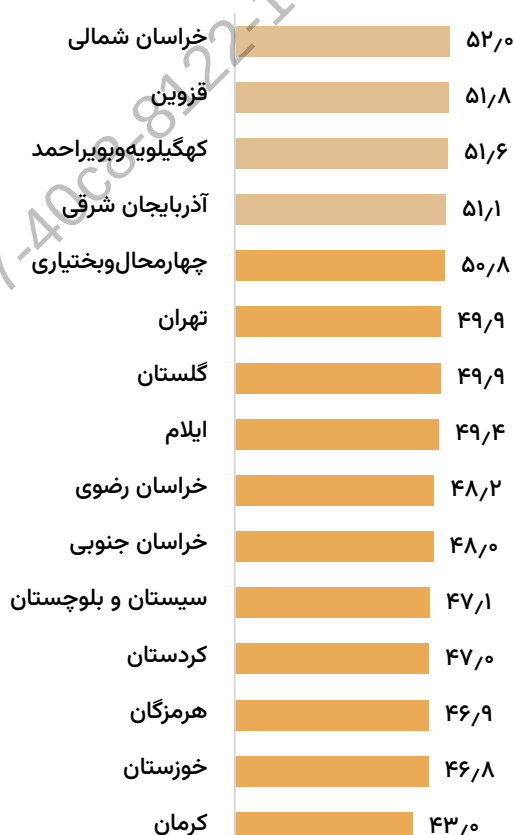
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

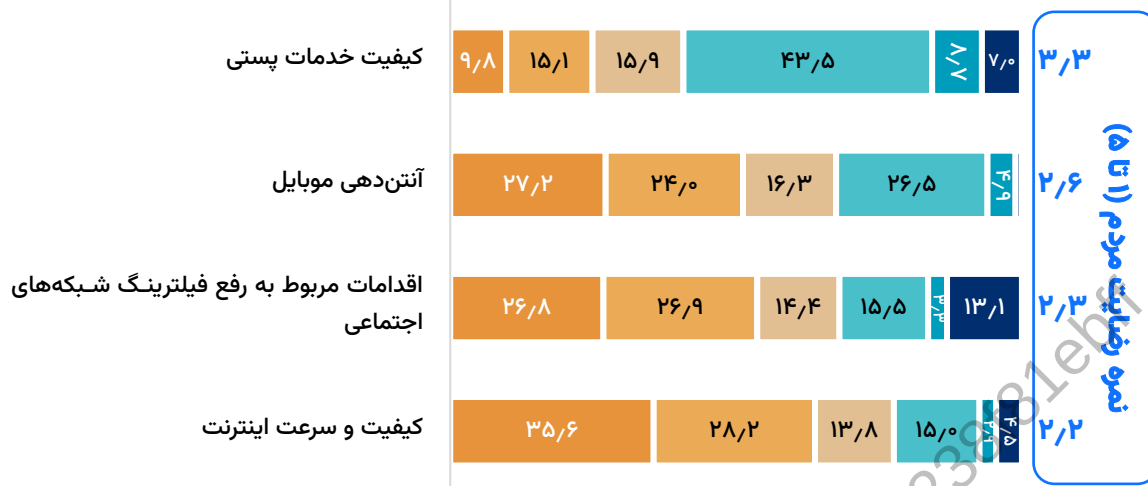


## خدمات منتخب وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



### درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-1023901eb8a1

### ۳-۱۰-۱- کیفیت و سرعت اینترنت

| جدول ۳-۵۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت و سرعت اینترنت |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                 | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                  | ۱۵/۵    | ۲۱/۷ | ۲۵/۸  | ۲۱/۵ | ۱۲/۱      | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                 | ۱۲/۴    | ۲۸/۴ | ۲۴/۵  | ۱۶/۹ | ۷/۶       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                | ۲۱/۶    | ۳۲/۷ | ۱۷/۲  | ۱۸/۰ | ۰/۴       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                 | ۲۹/۰    | ۳۱/۰ | ۱۴/۲  | ۱۸/۰ | ۶/۰       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قم                                                                    | ۲۷/۸    | ۳۰/۳ | ۱۳/۳  | ۲۴/۴ | ۳/۲       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                              | ۱۹/۸    | ۳۵/۸ | ۱۴/۲  | ۲۲/۲ | ۰/۷       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                        | ۳۳/۱    | ۲۲/۶ | ۲۴/۶  | ۱۴/۵ | ۱/۴       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سمنان                                                                 | ۳۰/۳    | ۲۶/۹ | ۱۸/۴  | ۲۰/۴ | ۱/۵       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گیلان                                                                 | ۲۹/۱    | ۳۲/۵ | ۱۶/۹  | ۱۶/۰ | ۲/۷       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                        | ۳۶/۴    | ۲۸/۹ | ۶/۷   | ۱۷/۸ | ۵/۰       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                 | ۳۵/۲    | ۲۸/۸ | ۱۶/۲  | ۱۳/۳ | ۲/۶       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                     | ۲۶/۱    | ۳۸/۹ | ۱۸/۶  | ۹/۳  | ۱/۸       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                 | ۳۲/۵    | ۳۲/۳ | ۱۴/۴  | ۱۵/۹ | ۱/۲       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                | ۳۵/۶    | ۳۲/۷ | ۶/۰   | ۱۷/۸ | ۴/۰       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مازندران                                                              | ۳۹/۰    | ۱۹/۵ | ۲۱/۲  | ۱۳/۷ | ۳/۵       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                 | ۳۲/۰    | ۲۷/۷ | ۱۷/۴  | ۱۷/۴ | ۰/۴       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| یزد                                                                   | ۳۳/۶    | ۲۸/۴ | ۱۰/۰  | ۱۶/۴ | ۴/۵       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                | ۳۷/۵    | ۳۷/۳ | ۳/۵   | ۱۴/۲ | ۶/۳       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                 | ۴۶/۳    | ۲۰/۰ | ۷/۰   | ۲۱/۰ | ۱/۸       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                    | ۴۰/۵    | ۲۱/۸ | ۱۵/۵  | ۱۴/۲ | ۲/۰       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                   | ۳۸/۵    | ۲۷/۷ | ۷/۲   | ۱۷/۰ | ۳/۷       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                 | ۴۰/۸    | ۳۵/۱ | ۴/۵   | ۱۶/۴ | ۰/۵       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                 | ۴۲/۹    | ۲۷/۵ | ۱۵/۹  | ۱۰/۰ | ۱/۴       | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                          | ۳۹/۳    | ۲۹/۴ | ۱۱/۲  | ۹/۷  | ۳/۰       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان شمالی                                                          | ۴۱/۸    | ۱۹/۸ | ۱۳/۵  | ۱۲/۵ | ۱/۰       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان رضوی                                                           | ۴۰/۸    | ۲۶/۷ | ۱۱/۹  | ۱۱/۵ | ۱/۶       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                               | ۵۰/۳    | ۲۰/۳ | ۸/۹   | ۱۵/۴ | ۳/۲       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                | ۳۵/۷    | ۳۲/۸ | ۱۴/۹  | ۱۰/۵ | ۰/۹       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                 | ۴۸/۶    | ۲۹/۳ | ۷/۸   | ۹/۱  | ۳/۲       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| هرمزگان                                                               | ۴۴/۹    | ۲۷/۳ | ۸/۰   | ۸/۴  | ۴/۹       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کردستان                                                               | ۵۳/۳    | ۲۲/۷ | ۱۰/۶  | ۷/۳  | ۱/۱       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                               | ۳۵/۶    | ۲۸/۲ | ۱۳/۸  | ۱۵/۰ | ۲/۹       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۳/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت و سرعت اینترنت» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۷/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، هرمزگان و کرمان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به کیفیت و سرعت اینترنت را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۰-۲- آنتن دهی موبایل

جدول ۳-۶۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از آنتن دهی موبایل

| استان               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
|---------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| اردبیل              | ۱۵/۸    | ۳۱/۳ | ۲/۵   | ۲۳/۳ | ۲۶/۸      | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| فارس                | ۱۳/۳    | ۲۰/۵ | ۲۹/۰  | ۲۳/۳ | ۱۲/۹      | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اصفهان              | ۱۶/۶    | ۲۳/۳ | ۲۳/۷  | ۳۴/۷ | ۱/۰       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان               | ۲۵/۸    | ۱۶/۰ | ۱۶/۲  | ۳۹/۵ | ۲/۵       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه            | ۱۴/۲    | ۲۹/۰ | ۱۷/۵  | ۲۹/۹ | ۵/۱       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان               | ۱۳/۳    | ۲۸/۷ | ۲۷/۲  | ۲۲/۰ | ۵/۹       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                 | ۲۱/۵    | ۲۶/۳ | ۹/۳   | ۲۹/۸ | ۱۰/۳      | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی      | ۲۳/۰    | ۲۹/۶ | ۹/۴   | ۳۱/۱ | ۶/۷       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| البرز               | ۲۲/۷    | ۲۳/۸ | ۱۸/۳  | ۳۱/۰ | ۳/۹       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| چهارمحال و بختیاری  | ۲۷/۸    | ۱۶/۰ | ۲۱/۴  | ۳۳/۰ | ۱/۸       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان               | ۲۵/۲    | ۲۴/۴ | ۱۴/۰  | ۲۹/۹ | ۵/۷       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قم                  | ۱۸/۹    | ۳۰/۷ | ۱۵/۰  | ۳۱/۷ | ۳/۲       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| لرستان              | ۲۸/۷    | ۲۴/۵ | ۴/۰   | ۳۲/۱ | ۸/۹       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی               | ۲۷/۸    | ۱۵/۷ | ۱۷/۴  | ۳۶/۱ | ۱/۷       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی      | ۲۰/۵    | ۲۴/۲ | ۲۸/۷  | ۲۱/۷ | ۴/۱       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر               | ۳۴/۸    | ۱۳/۵ | ۹/۰   | ۳۹/۱ | ۳/۰       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کردستان             | ۳۳/۸    | ۱۳/۶ | ۱۸/۹  | ۲۸/۳ | ۴/۴       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان               | ۲۷/۹    | ۲۳/۹ | ۱۴/۸  | ۲۹/۲ | ۳/۴       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران            | ۲۶/۲    | ۱۹/۳ | ۲۹/۹  | ۲۰/۴ | ۳/۵       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| ایلام               | ۲۲/۳    | ۳۹/۳ | ۵/۸   | ۳۰/۰ | ۲/۰       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان شمالی        | ۳۲/۷    | ۱۸/۲ | ۱۹/۲  | ۲۱/۴ | ۵/۲       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قزوین               | ۲۷/۵    | ۲۸/۲ | ۱۱/۵  | ۲۸/۹ | ۳/۲       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| تهران               | ۳۲/۳    | ۲۲/۱ | ۱۹/۰  | ۲۲/۹ | ۳/۴       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۳۵/۶    | ۲۲/۵ | ۱۰/۱  | ۲۵/۹ | ۴/۹       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی        | ۳۸/۶    | ۲۱/۶ | ۱۵/۷  | ۱۸/۹ | ۴/۵       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی         | ۳۶/۸    | ۲۲/۱ | ۱۲/۳  | ۲۳/۱ | ۳/۸       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان             | ۴۰/۹    | ۲۰/۳ | ۱۲/۴  | ۲۲/۲ | ۳/۵       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان   | ۳۰/۵    | ۲۹/۸ | ۲۲/۵  | ۱۵/۷ | ۰/۴       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان              | ۳۲/۲    | ۲۷/۶ | ۱۷/۳  | ۱۸/۶ | ۲/۴       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان             | ۳۶/۹    | ۲۹/۶ | ۱۰/۲  | ۱۵/۶ | ۶/۲       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان               | ۴۰/۸    | ۲۷/۸ | ۱۰/۷  | ۱۴/۷ | ۴/۶       | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور             | ۲۷/۲    | ۲۴/۰ | ۱۶/۳  | ۲۶/۵ | ۴/۹       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۱/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «آنتن‌دهی موبایل» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۱/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل و فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های کرمان و هرمزگان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به آنتن دهی موبایل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۰-۳- کیفیت خدمات پستی

| جدول ۳-۶۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت خدمات پستی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                            | ۵/۸     | ۱۴/۸ | ۳/۵   | ۳۸/۸ | ۳۴/۸      | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| سمنان                                                             | ۱/۸     | ۳/۰  | ۱۲/۵  | ۷۱/۸ | ۵/۳       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| فارس                                                              | ۱/۸     | ۶/۴  | ۲۳/۱  | ۴۲/۹ | ۲۳/۹      | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| یزد                                                               | ۵/۳     | ۷/۰  | ۱۰/۰  | ۵۲/۰ | ۱۹/۰      | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| اصفهان                                                            | ۴/۱     | ۱۰/۳ | ۱۳/۲  | ۶۴/۹ | ۴/۵       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| بوشهر                                                             | ۸/۵     | ۷/۰  | ۱۱/۰  | ۵۸/۰ | ۸/۰       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| تهران                                                             | ۴/۴     | ۱۰/۲ | ۲۳/۹  | ۴۳/۵ | ۹/۶       | ۸/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| خراسان شمالی                                                      | ۷/۳     | ۷/۸  | ۱۸/۸  | ۳۷/۸ | ۱۴/۸      | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| قم                                                                | ۳/۰     | ۹/۶  | ۲۳/۴  | ۵۲/۰ | ۷/۴       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| گلستان                                                            | ۵/۵     | ۱۱/۶ | ۱۴/۵  | ۵۳/۹ | ۵/۹       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                    | ۷/۷     | ۱۵/۵ | ۷/۵   | ۵۲/۹ | ۹/۸       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| البرز                                                             | ۸/۳     | ۱۰/۷ | ۱۶/۶  | ۴۷/۳ | ۱۰/۲      | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| ایلام                                                             | ۷/۵     | ۲۰/۲ | ۵/۷   | ۵۰/۱ | ۸/۷       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| زنجان                                                             | ۷/۵     | ۱۶/۵ | ۱۷/۳  | ۴۵/۳ | ۱۰/۳      | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| مازندران                                                          | ۶/۲     | ۸/۵  | ۲۳/۳  | ۴۷/۶ | ۶/۹       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| مرکزی                                                             | ۹/۴     | ۱۳/۵ | ۱۴/۲  | ۵۱/۶ | ۳/۱       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                | ۱۶/۵    | ۱۰/۵ | ۱۲/۳  | ۴۶/۸ | ۵/۰       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان رضوی                                                       | ۹/۷     | ۱۶/۰ | ۱۴/۶  | ۳۸/۵ | ۴/۷       | ۱۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| قزوین                                                             | ۱۰/۵    | ۱۵/۹ | ۱۲/۵  | ۵۰/۶ | ۳/۴       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| کردستان                                                           | ۱۳/۲    | ۱۲/۳ | ۲۰/۶  | ۴۱/۰ | ۶/۱       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| گیلان                                                             | ۹/۷     | ۲۰/۲ | ۱۷/۱  | ۴۳/۸ | ۶/۷       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| لرستان                                                            | ۱۰/۴    | ۲۳/۳ | ۵/۶   | ۴۲/۲ | ۱۱/۳      | ۷/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| همدان                                                             | ۵/۲     | ۲۰/۰ | ۲۶/۲  | ۳۴/۵ | ۶/۷       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                               | ۱۶/۳    | ۱۴/۸ | ۹/۴   | ۴۲/۹ | ۷/۱       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان جنوبی                                                      | ۱۳/۹    | ۱۹/۴ | ۲۰/۱  | ۳۰/۱ | ۶/۷       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کرمانشاه                                                          | ۱۳/۸    | ۲۴/۷ | ۱۱/۶  | ۳۴/۲ | ۴/۷       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خوزستان                                                           | ۲۳/۵    | ۱۵/۸ | ۱۳/۲  | ۳۶/۶ | ۳/۶       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| هرمزگان                                                           | ۱۸/۹    | ۲۵/۱ | ۱۱/۸  | ۲۶/۹ | ۱۰/۰      | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                    | ۱۲/۸    | ۲۷/۳ | ۳۰/۲  | ۲۰/۵ | ۲/۹       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| سیستان و بلوچستان                                                 | ۱۸/۳    | ۳۰/۹ | ۱۸/۸  | ۲۲/۵ | ۳/۱       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمان                                                             | ۳۱/۹    | ۲۰/۰ | ۱۲/۶  | ۲۴/۲ | ۸/۰       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کل کشور                                                           | ۹/۸     | ۱۵/۱ | ۱۵/۹  | ۴۳/۵ | ۸/۷       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۴/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت خدمات پستی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۵۲/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۳/۳ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، سمنان، فارس و یزد نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های کرمان و سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به آنتن دهی موبایل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۰-۴- اقدامات مربوط به رفع فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی

| جدول ۳-۶۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از اقدامات مربوط به رفع فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                            | ۱۹/۳    | ۲۳/۳ | ۲۷/۸  | ۱۶/۱ | ۱۰/۷      | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                           | ۱۰/۴    | ۳۴/۳ | ۱۶/۴  | ۱۸/۷ | ۶/۷       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                  | ۱۲/۲    | ۲۹/۳ | ۳۷/۶  | ۱۳/۹ | ۱/۵       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                           | ۲۶/۱    | ۱۶/۳ | ۱۵/۳  | ۲۷/۱ | ۲/۸       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قم                                                                                              | ۱۵/۲    | ۲۹/۷ | ۲۵/۲  | ۲۲/۵ | ۱/۲       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                           | ۲۳/۴    | ۲۷/۲ | ۱۳/۳  | ۲۶/۵ | ۵/۳       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                           | ۱۳/۷    | ۲۴/۹ | ۲۶/۷  | ۱۵/۴ | ۳/۰       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                                          | ۱۴/۸    | ۳۴/۰ | ۱۴/۲  | ۱۸/۴ | ۱/۴       | ۱۷/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                        | ۱۸/۴    | ۳۱/۸ | ۷/۶   | ۲۰/۲ | ۳/۱       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                             | ۲۴/۱    | ۲۳/۲ | ۹/۹   | ۲۰/۲ | ۳/۷       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                          | ۲۲/۱    | ۴۲/۸ | ۲/۷   | ۱۸/۷ | ۶/۷       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                                           | ۲۷/۹    | ۲۶/۴ | ۷/۰   | ۱۶/۰ | ۷/۲       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                               | ۱۹/۹    | ۳۲/۵ | ۲۲/۵  | ۱۳/۲ | ۰/۹       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مازندران                                                                                        | ۱۹/۷    | ۲۸/۸ | ۲۸/۸  | ۹/۱  | ۲/۳       | ۱۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                           | ۲۸/۶    | ۲۹/۷ | ۱۳/۵  | ۱۷/۰ | ۳/۱       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قزوین                                                                                           | ۲۰/۶    | ۳۳/۶ | ۸/۸   | ۱۷/۹ | ۱/۲       | ۱۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                                             | ۲۷/۴    | ۲۳/۹ | ۱۲/۲  | ۱۵/۵ | ۳/۷       | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                                  | ۳۲/۲    | ۲۸/۲ | ۷/۷   | ۱۶/۵ | ۱/۹       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                           | ۳۱/۱    | ۲۹/۵ | ۱۵/۹  | ۱۲/۱ | ۱/۶       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                              | ۳۵/۸    | ۲۰/۳ | ۱۱/۸  | ۱۶/۸ | ۲/۰       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                                    | ۲۸/۶    | ۲۰/۴ | ۱۷/۹  | ۱۰/۷ | ۲/۰       | ۲۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                         | ۳۵/۲    | ۲۲/۹ | ۱۲/۸  | ۱۸/۲ | ۲/۶       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                          | ۳۱/۶    | ۳۴/۷ | ۴/۰   | ۱۶/۲ | ۴/۴       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                           | ۳۲/۶    | ۱۹/۸ | ۱۱/۳  | ۱۶/۱ | ۱/۳       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                         | ۳۲/۶    | ۲۸/۲ | ۶/۷   | ۱۳/۳ | ۵/۳       | ۱۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان شمالی                                                                                    | ۲۹/۶    | ۱۷/۸ | ۱۳/۳  | ۷/۵  | ۲/۳       | ۲۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان رضوی                                                                                     | ۲۹/۵    | ۲۴/۴ | ۹/۵   | ۱۰/۵ | ۳/۰       | ۲۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گلستان                                                                                          | ۳۱/۱    | ۳۱/۴ | ۱۰/۷  | ۹/۶  | ۱/۸       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                                           | ۳۱/۸    | ۲۲/۰ | ۷/۸   | ۱۰/۸ | ۰/۳       | ۲۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                           | ۴۱/۸    | ۲۹/۲ | ۶/۵   | ۱۱/۱ | ۴/۶       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کردستان                                                                                         | ۵۱/۹    | ۱۶/۵ | ۱۰/۸  | ۵/۹  | ۰/۹       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                         | ۲۶/۸    | ۲۶/۹ | ۱۴/۴  | ۱۵/۵ | ۳/۳       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۳/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت خدمات پستی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۸/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، کرمان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به آنتن دهی موبایل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۰-۵- میزان رضایت از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۶۳: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                           | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                                            | ۲۱/۱  | ۴۸/۰  | ۳۰/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۵                      | +   |
| سمنان                                                                                                           | ۳۱/۴  | ۴۶/۴  | ۲۲/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۱                      | +   |
| اردبیل                                                                                                          | ۲۹/۳  | ۵۰/۵  | ۲۰/۰ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۸                      | +   |
| همدان                                                                                                           | ۳۰/۴  | ۴۸/۲  | ۲۰/۴ | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۵                      | +   |
| اصفهان                                                                                                          | ۲۹/۶  | ۵۱/۷  | ۱۸/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۲                      | +   |
| یزد                                                                                                             | ۳۵/۹  | ۴۴/۴  | ۱۸/۲ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۴                      | +   |
| قم                                                                                                              | ۳۱/۷  | ۴۷/۹  | ۲۰/۱ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۳                      | +   |
| بوشهر                                                                                                           | ۳۸/۳  | ۴۱/۹  | ۱۹/۵ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۵                      | +   |
| زنجان                                                                                                           | ۴۰/۰  | ۴۲/۰  | ۱۷/۴ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۳                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                        | ۳۸/۹  | ۴۳/۱  | ۱۶/۰ | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۶                      | +   |
| البرز                                                                                                           | ۴۰/۰  | ۴۵/۲  | ۱۴/۸ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| گیلان                                                                                                           | ۳۸/۷  | ۴۳/۸  | ۱۷/۳ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                                  | ۴۲/۷  | ۴۲/۷  | ۱۴/۴ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۲                      | +   |
| مازندران                                                                                                        | ۴۰/۷  | ۴۷/۷  | ۱۱/۶ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۸                      | +   |
| مرکزی                                                                                                           | ۴۰/۹  | ۴۳/۰  | ۱۵/۲ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۸                      | +   |
| لرستان                                                                                                          | ۴۳/۶  | ۴۱/۶  | ۱۴/۲ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۳                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                                    | ۴۵/۹  | ۳۹/۴  | ۱۳/۰ | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۰                      | +   |
| قزوین                                                                                                           | ۴۵/۰  | ۴۱/۱  | ۱۳/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۸                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                             | ۴۵/۳  | ۳۸/۷  | ۱۶/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۶                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                                  | ۴۴/۱  | ۴۸/۰  | ۷/۲  | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                              | ۴۴/۸  | ۴۳/۹  | ۱۱/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۸                      | -   |
| تهران                                                                                                           | ۴۷/۹  | ۴۲/۷  | ۹/۴  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۹                      | -   |
| گلستان                                                                                                          | ۴۷/۸  | ۴۱/۰  | ۱۰/۱ | ۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۹                      | -   |
| ایلام                                                                                                           | ۴۹/۱  | ۴۱/۹  | ۹/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۴                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                                     | ۵۱/۵  | ۳۶/۸  | ۱۰/۵ | ۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۲                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                                    | ۵۰/۹  | ۳۸/۴  | ۱۰/۰ | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۰                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                               | ۵۳/۹  | ۳۶/۶  | ۹/۱  | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۱                      | -   |
| کردستان                                                                                                         | ۵۵/۴  | ۳۶/۹  | ۷/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                         | ۵۵/۳  | ۳۳/۸  | ۱۰/۰ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۹                      | -   |
| خوزستان                                                                                                         | ۵۳/۱  | ۳۴/۹  | ۱۲/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۸                      | -   |
| کرمان                                                                                                           | ۶۴/۵  | ۲۸/۲  | ۶/۳  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۰                      | -   |
| کل کشور                                                                                                         | ۴۳/۰  | ۴۲/۵  | ۱۴/۱ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۱                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۴۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات» نزد عموم مردم پایین و ۱۴/۱ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در کل کشور معادل با ۵۲/۱ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان فارس نمره کلی رضایت مردم از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های کرمان، خوزستان و هرمزگان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۱۰: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



### ۳-۱۰-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

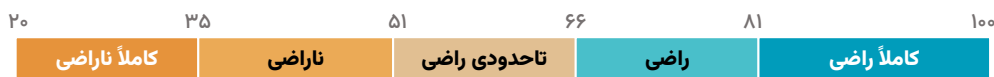
| جدول ۳-۶۴: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                                    | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                                | مراجعه کرده       | ۵۰/۸    | t-test | -۹/۰۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | مراجعه نکرده      | ۵۳/۵    |        |             |              |
| جنس                                                                                                      | مرد               | ۵۲/۱    | t-test | ۰/۲۰۵       | ۰/۸۳۸        |
|                                                                                                          | زن                | ۵۲/۲    |        |             |              |
| سن                                                                                                       | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۰/۷    | F      | ۸۵/۰۳       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۰/۹    |        |             |              |
|                                                                                                          | ۵۰ سال به بالا    | ۵۵/۰    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                                  | کمتر از دیپلم     | ۵۴/۱    | F      | ۴۵/۰۲       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | دیپلم             | ۵۱/۴    |        |             |              |
|                                                                                                          | دانشگاهی          | ۵۰/۹    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                                | مرکز استان        | ۵۳/۱    | F      | ۳۵/۸۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                          | شهر غیرمرکز استان | ۵۲/۴    |        |             |              |
|                                                                                                          | روستا             | ۴۹/۸    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

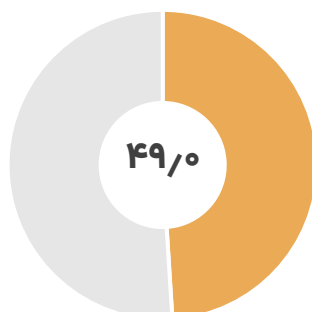
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ بین زنان و مردان، هیچ تفاوت معناداری به لحاظ ارزیابی میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری وجود ندارد.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۱۱-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)

### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)

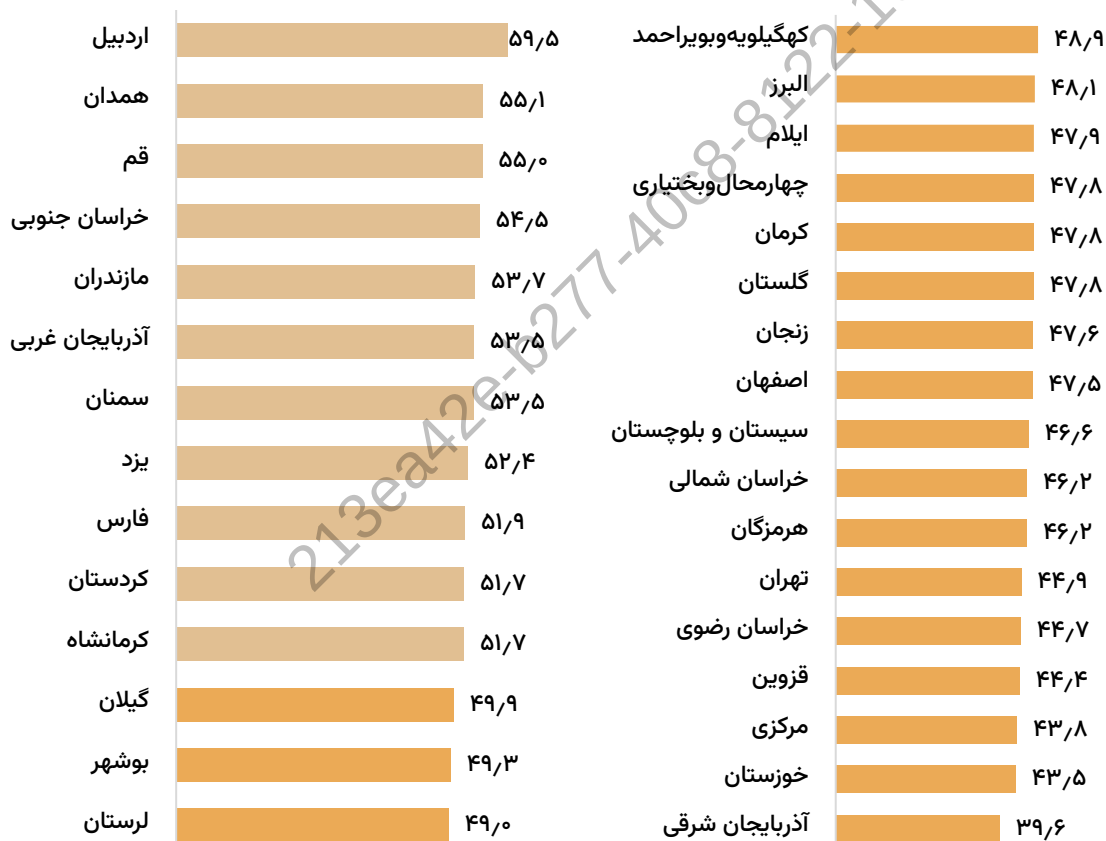


میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه

پایین‌تر از میانگین دستگاه



## خدمات منتخب وزارت دادگستری (قوه قضائیه)



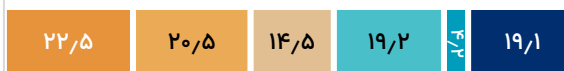
## درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

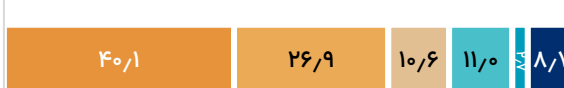
خدمات و عملکرد دفترخانه های اسناد رسمی



خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها



نظارت بر قیمت‌ها و رسیدگی به شکایات مردمی



میانگین رضایت مردم (۱ تا ۵)

۲٫۹

۲٫۵

۲٫۰

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81eb01

### ۳-۱۱-۱- خدمات و عملکرد دفترخانه‌های اسناد رسمی

| جدول ۳-۶۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد دفترخانه‌های اسناد رسمی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                                  | ۵/۷     | ۱۹/۴ | ۴/۷   | ۳۸/۱ | ۲۸/۴      | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| سمنان                                                                                   | ۳/۵     | ۱۰/۵ | ۲۵/۴  | ۴۳/۹ | ۱/۰       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| کردستان                                                                                 | ۹/۰     | ۱۱/۷ | ۱۸/۹  | ۳۷/۹ | ۶/۸       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                          | ۹/۸     | ۲۳/۰ | ۸/۱   | ۳۹/۷ | ۱۰/۰      | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| بوشهر                                                                                   | ۱۴/۰    | ۸/۰  | ۱۱/۸  | ۴۴/۹ | ۲/۸       | ۱۸/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| مازندران                                                                                | ۶/۹     | ۱۳/۳ | ۲۴/۵  | ۳۰/۸ | ۶/۲       | ۱۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| یزد                                                                                     | ۸/۷     | ۱۷/۴ | ۱۶/۷  | ۳۳/۱ | ۷/۷       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                            | ۹/۲     | ۱۹/۰ | ۱۸/۵  | ۳۵/۴ | ۵/۵       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قم                                                                                      | ۶/۹     | ۱۱/۳ | ۳۸/۲  | ۲۸/۱ | ۱/۰       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| گلستان                                                                                  | ۵/۷     | ۱۵/۸ | ۱۸/۷  | ۳۰/۸ | ۲/۶       | ۲۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| لرستان                                                                                  | ۱۲/۹    | ۲۱/۱ | ۸/۹   | ۳۹/۳ | ۶/۹       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| البرز                                                                                   | ۱۱/۱    | ۱۶/۶ | ۱۵/۹  | ۳۱/۲ | ۵/۰       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان شمالی                                                                            | ۹/۳     | ۱۱/۵ | ۱۷/۳  | ۲۱/۸ | ۴/۰       | ۳۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                                   | ۷/۶     | ۲۰/۵ | ۲۷/۲  | ۲۵/۷ | ۶/۱       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اصفهان                                                                                  | ۶/۹     | ۲۶/۷ | ۲۴/۲  | ۳۱/۴ | ۱/۰       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| ایلام                                                                                   | ۱۲/۳    | ۲۸/۲ | ۸/۳   | ۳۱/۸ | ۶/۰       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| تهران                                                                                   | ۱۲/۱    | ۱۳/۶ | ۲۵/۷  | ۲۵/۹ | ۲/۲       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                      | ۱۵/۵    | ۱۵/۳ | ۱۸/۰  | ۳۴/۸ | ۲/۵       | ۱۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| زنجان                                                                                   | ۱۹/۹    | ۱۵/۹ | ۱۴/۴  | ۲۹/۹ | ۷/۰       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمان                                                                                   | ۱۸/۳    | ۱۹/۵ | ۱۶/۰  | ۲۸/۶ | ۸/۶       | ۹/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                     | ۱۶/۷    | ۱۶/۳ | ۹/۹   | ۳۱/۸ | ۵/۲       | ۲۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین                                                                                   | ۱۱/۵    | ۲۲/۳ | ۱۷/۲  | ۲۶/۵ | ۲/۰       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان رضوی                                                                             | ۱۴/۹    | ۱۷/۲ | ۱۱/۹  | ۲۱/۸ | ۲/۴       | ۳۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کرمانشاه                                                                                | ۱۴/۰    | ۲۴/۰ | ۱۰/۲  | ۲۲/۰ | ۴/۹       | ۲۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                   | ۱۶/۶    | ۲۵/۷ | ۱۴/۷  | ۲۸/۶ | ۳/۶       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی                                                                                   | ۱۶/۳    | ۱۴/۸ | ۱۹/۰  | ۴۰/۷ | ۱/۱       | ۲۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خوزستان                                                                                 | ۲۵/۹    | ۱۷/۶ | ۹/۵   | ۲۹/۲ | ۴/۰       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| فارس                                                                                    | ۲۵/۱    | ۱۴/۱ | ۲۷/۳  | ۲۲/۷ | ۲/۰       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| هرمزگان                                                                                 | ۲۴/۴    | ۲۴/۶ | ۱۰/۰  | ۲۳/۳ | ۶/۰       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                       | ۱۸/۸    | ۲۹/۶ | ۲۳/۷  | ۱۴/۲ | ۱/۱       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                          | ۲۴/۰    | ۲۱/۵ | ۱۵/۳  | ۱۲/۸ | ۰/۶       | ۲۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کل کشور                                                                                 | ۱۳/۲    | ۱۸/۲ | ۱۷/۶  | ۲۹/۳ | ۴/۷       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۱/۴ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد دفترخانه‌های اسناد رسمی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، سمنان و کردستان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های آذربایجان شرقی، سیستان و بلوچستان، هرمزگان، فارس و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات و عملکرد دفترخانه‌های اسناد رسمی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۱-۲- خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها

| جدول ۳-۶۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                               | ۱۶/۰    | ۲۹/۲ | ۴/۵   | ۲۷/۹ | ۱۸/۵      | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| فارس                                                                                 | ۱۴/۳    | ۱۴/۱ | ۲۶/۷  | ۳۳/۷ | ۵/۸       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                         | ۱۱/۹    | ۲۲/۹ | ۱۷/۴  | ۲۵/۶ | ۶/۵       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قم                                                                                   | ۱۳/۸    | ۱۳/۸ | ۲۵/۱  | ۲۸/۱ | ۱/۲       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                | ۱۰/۷    | ۲۲/۶ | ۲۵/۴  | ۲۴/۳ | ۵/۴       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سمنان                                                                                | ۱۰/۰    | ۲۰/۳ | ۲۲/۳  | ۲۰/۵ | ۳/۰       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                             | ۱۶/۲    | ۱۸/۷ | ۲۲/۰  | ۱۹/۵ | ۵/۸       | ۱۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                                                                                  | ۱۸/۴    | ۲۰/۸ | ۱۱/۹  | ۲۳/۱ | ۷/۲       | ۱۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی                                                                       | ۱۹/۹    | ۲۷/۰ | ۸/۸   | ۲۶/۸ | ۵/۷       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                  | ۲۳/۶    | ۱۸/۲ | ۸/۴   | ۲۵/۹ | ۷/۶       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کردستان                                                                              | ۲۲/۵    | ۱۴/۸ | ۲۰/۹  | ۱۸/۵ | ۵/۱       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                             | ۱۴/۷    | ۲۶/۴ | ۱۱/۸  | ۱۸/۷ | ۴/۴       | ۲۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                               | ۱۹/۵    | ۱۸/۲ | ۱۵/۳  | ۲۱/۴ | ۲/۴       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                               | ۱۶/۲    | ۳۰/۶ | ۱۴/۴  | ۱۵/۰ | ۲/۴       | ۲۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                                | ۲۱/۹    | ۲۸/۱ | ۱۵/۰  | ۲۰/۳ | ۲/۵       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| لرستان                                                                               | ۲۷/۱    | ۲۵/۳ | ۶/۴   | ۲۰/۰ | ۶/۹       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| البرز                                                                                | ۲۵/۹    | ۱۶/۶ | ۱۳/۹  | ۱۷/۶ | ۳/۱       | ۲۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                                | ۲۱/۵    | ۲۷/۸ | ۸/۳   | ۱۷/۰ | ۲/۳       | ۲۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                                | ۲۸/۵    | ۱۱/۸ | ۱۴/۰  | ۲۱/۵ | ۲/۰       | ۲۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                   | ۲۸/۶    | ۱۷/۸ | ۱۵/۵  | ۲۳/۱ | ۱/۸       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                         | ۲۷/۸    | ۱۱/۰ | ۱۳/۸  | ۱۷/۵ | ۲/۸       | ۲۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                                | ۳۳/۲    | ۱۹/۷ | ۱۳/۵  | ۱۷/۲ | ۷/۷       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                    | ۲۰/۳    | ۱۹/۲ | ۱۹/۴  | ۱۳/۰ | ۱/۱       | ۲۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                                | ۲۴/۱    | ۱۷/۲ | ۱۲/۰  | ۱۵/۷ | ۲/۲       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| هرمزگان                                                                              | ۳۲/۵    | ۲۰/۰ | ۴/۵   | ۱۸/۹ | ۷/۱       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                       | ۱۷/۶    | ۲۴/۴ | ۲۰/۵  | ۸/۱  | ۰/۸       | ۲۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| قزوین                                                                                | ۲۵/۰    | ۲۶/۵ | ۱۲/۷  | ۱۴/۰ | ۱/۵       | ۲۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                | ۳۴/۵    | ۱۷/۹ | ۱۰/۷  | ۱۹/۶ | ۴/۸       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                                | ۳۰/۰    | ۱۹/۵ | ۱۴/۱  | ۱۱/۳ | ۲/۴       | ۲۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                          | ۲۷/۹    | ۱۹/۴ | ۹/۷   | ۱۲/۷ | ۲/۸       | ۲۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                              | ۳۵/۳    | ۲۱/۱ | ۹/۱   | ۱۴/۶ | ۴/۳       | ۱۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                              | ۲۲/۵    | ۲۰/۵ | ۱۴/۵  | ۱۹/۲ | ۴/۲       | ۱۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۳/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل و فارس، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های خوزستان، خراسان رضوی و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۱-۳- نظارت بر قیمت ها و رسیدگی به شکایات مردمی

| جدول ۳-۶۷: جداول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از نظارت بر قیمت ها و رسیدگی به شکایات مردمی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                       | ۲۲/۴    | ۳۱/۳ | ۲۲/۰  | ۱۴/۱ | ۵/۹       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                          | ۲۴/۸    | ۲۴/۱ | ۱۹/۹  | ۱۶/۵ | ۲/۲       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۲۶/۵    | ۳۴/۸ | ۱۵/۳  | ۱۶/۳ | ۳/۰       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| فارس                                                                                        | ۳۰/۷    | ۳۱/۵ | ۱۹/۱  | ۱۴/۹ | ۲/۸       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۲۲/۶    | ۲۷/۳ | ۱۰/۶  | ۱۵/۱ | ۲/۲       | ۲۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مازندران                                                                                    | ۳۴/۲    | ۱۹/۵ | ۲۲/۴  | ۱۲/۹ | ۴/۸       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۳۶/۸    | ۳۱/۰ | ۵/۲   | ۱۹/۰ | ۴/۸       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                                      | ۳۶/۰    | ۳۳/۸ | ۲/۸   | ۱۵/۰ | ۸/۳       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                                       | ۲۸/۷    | ۳۲/۳ | ۱۰/۵  | ۱۶/۰ | ۲/۵       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۳۰/۰    | ۲۳/۳ | ۱۵/۰  | ۱۰/۸ | ۱/۳       | ۱۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| یزد                                                                                         | ۳۵/۲    | ۳۰/۷ | ۱۱/۵  | ۱۰/۷ | ۳/۲       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                                       | ۴۶/۵    | ۲۶/۸ | ۱۰/۰  | ۹/۳  | ۵/۸       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                       | ۴۷/۰    | ۲۵/۹ | ۷/۸   | ۹/۱  | ۵/۹       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۴۳/۸    | ۲۶/۷ | ۴/۷   | ۱۰/۹ | ۴/۹       | ۹/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| اصفهان                                                                                      | ۴۰/۶    | ۳۸/۶ | ۹/۶   | ۷/۵  | ۰/۸       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| البرز                                                                                       | ۴۱/۹    | ۲۶/۹ | ۹/۲   | ۹/۶  | ۱/۵       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| ایلام                                                                                       | ۴۱/۶    | ۲۶/۹ | ۵/۰   | ۸/۷  | ۲/۷       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| بوشهر                                                                                       | ۴۸/۵    | ۱۶/۰ | ۸/۵   | ۱۵/۳ | ۱/۳       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۵۲/۵    | ۱۵/۳ | ۱۰/۵  | ۱۱/۳ | ۱/۸       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۴۷/۴    | ۱۶/۵ | ۱۱/۰  | ۹/۰  | ۲/۵       | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۴۱/۵    | ۲۴/۸ | ۹/۷   | ۹/۷  | ۱/۸       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سمنان                                                                                       | ۳۴/۵    | ۳۸/۳ | ۱۱/۵  | ۷/۰  | ۰/۸       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کردستان                                                                                     | ۴۷/۴    | ۱۷/۲ | ۱۳/۴  | ۱۰/۶ | ۲/۲       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۵۰/۲    | ۲۱/۴ | ۳/۷   | ۱۲/۳ | ۴/۹       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| گلستان                                                                                      | ۴۶/۳    | ۲۷/۰ | ۸/۸   | ۹/۹  | ۱/۳       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| لرستان                                                                                      | ۴۳/۷    | ۳۴/۱ | ۵/۵   | ۱۰/۰ | ۳/۸       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                                       | ۴۵/۸    | ۲۵/۴ | ۱۱/۶  | ۸/۰  | ۱/۰       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                     | ۵۱/۱    | ۲۶/۲ | ۳/۶   | ۸/۳  | ۳/۹       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| مرکزی                                                                                       | ۴۷/۲    | ۲۱/۰ | ۹/۶   | ۸/۷  | ۰/۷       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۴۸/۲    | ۲۸/۶ | ۱۳/۵  | ۳/۵  | ۰/۶       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| قزوین                                                                                       | ۴۹/۱    | ۲۸/۰ | ۵/۲   | ۷/۴  | ۲/۰       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                     | ۴۰/۱    | ۲۶/۹ | ۱۰/۶  | ۱۱/۰ | ۲/۷       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «نظارت بر قیمت‌ها و رسیدگی به شکایات مردمی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۳/۷ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های قزوین، آذربایجان شرقی، مرکزی، خوزستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه‌ها را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۱-۴- میزان رضایت از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۶۸: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                       | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| اردبیل                                                                                                      | ۳۳/۹  | ۴۵/۱  | ۱۹/۵ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۵                      | +   |
| همدان                                                                                                       | ۳۸/۶  | ۴۵/۸  | ۱۴/۲ | ۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۱                      | +   |
| قم                                                                                                          | ۳۴/۵  | ۴۵/۸  | ۱۵/۵ | ۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۰                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                                | ۳۹/۴  | ۴۲/۱  | ۱۷/۰ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۵                      | +   |
| مازندران                                                                                                    | ۴۰/۲  | ۴۴/۸  | ۱۳/۷ | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۷                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                              | ۴۵/۸  | ۳۳/۵  | ۱۹/۷ | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۵                      | +   |
| سمنان                                                                                                       | ۳۹/۳  | ۴۷/۰  | ۱۰/۲ | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۵                      | +   |
| یزد                                                                                                         | ۴۳/۰  | ۳۹/۰  | ۱۴/۸ | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۴                      | +   |
| فارس                                                                                                        | ۴۶/۰  | ۴۲/۰  | ۱۱/۲ | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۹                      | +   |
| کردستان                                                                                                     | ۴۴/۱  | ۳۹/۰  | ۱۲/۳ | ۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۷                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                    | ۴۱/۲  | ۲۶/۷  | ۱۵/۱ | ۱۷/۰                | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۷                      | +   |
| گیلان                                                                                                       | ۵۳/۷  | ۲۶/۱  | ۱۶/۴ | ۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۹                      | -   |
| بوشهر                                                                                                       | ۴۷/۱  | ۳۵/۱  | ۱۴/۵ | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۳                      | -   |
| لرستان                                                                                                      | ۵۴/۰  | ۳۳/۳  | ۱۰/۷ | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۰                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                         | ۵۰/۲  | ۳۳/۷  | ۱۱/۸ | ۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۹                      | -   |
| البرز                                                                                                       | ۵۳/۱  | ۳۲/۵  | ۸/۷  | ۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۱                      | -   |
| ایلام                                                                                                       | ۵۴/۹  | ۲۷/۷  | ۱۱/۲ | ۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۹                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                          | ۵۴/۸  | ۳۱/۸  | ۱۱/۰ | ۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| کرمان                                                                                                       | ۵۵/۸  | ۳۱/۴  | ۱۰/۷ | ۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| گلستان                                                                                                      | ۵۲/۶  | ۳۵/۵  | ۸/۶  | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۸                      | -   |
| زنجان                                                                                                       | ۵۸/۵  | ۲۷/۴  | ۱۳/۷ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| اصفهان                                                                                                      | ۵۵/۵  | ۳۹/۱  | ۴/۹  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۵                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                           | ۵۴/۹  | ۳۳/۶  | ۶/۲  | ۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۶                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                                | ۵۰/۷  | ۳۲/۸  | ۸/۵  | ۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۲                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                     | ۵۶/۹  | ۲۷/۸  | ۱۱/۳ | ۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۲                      | -   |
| تهران                                                                                                       | ۵۹/۲  | ۳۰/۲  | ۶/۲  | ۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۹                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                                 | ۵۷/۷  | ۲۵/۲  | ۸/۱  | ۹/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| قزوین                                                                                                       | ۶۲/۰  | ۲۷/۷  | ۶/۹  | ۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۴                      | -   |
| مرکزی                                                                                                       | ۵۶/۲  | ۲۸/۵  | ۷/۲  | ۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۸                      | -   |
| خوزستان                                                                                                     | ۶۲/۱  | ۲۵/۹  | ۹/۳  | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۵                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                              | ۶۸/۱  | ۲۷/۳  | ۱/۴  | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۶                      | -   |
| کل کشور                                                                                                     | ۵۰/۸  | ۳۴/۱  | ۱۱/۰ | ۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۰                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۵۰/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از « وزارت دادگستری (قوه قضائیه)» نزد عموم مردم پایین و ۱۱ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) در کل کشور معادل با ۴۹ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی ناراضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های اردبیل، همدان و قم نمره کلی رضایت مردم از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های آذربایجان شرقی، خوزستان و مرکزی نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۱: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)



### ۳-۱۱-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

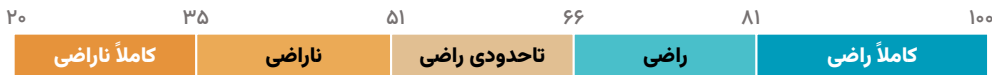
| جدول ۳-۶۹: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                                | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                            | مراجعه کرده       | ۴۹٫۱    | t-test | ۰٫۳۸۱       | ۰٫۷۰۳        |
|                                                                                                      | مراجعه نکرده      | ۴۸٫۹    |        |             |              |
| جنس                                                                                                  | مرد               | ۵۰٫۰    | t-test | ۶٫۴۰        | ۰٫۰۰۰        |
|                                                                                                      | زن                | ۴۷٫۸    |        |             |              |
| سن                                                                                                   | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۰٫۶    | F      | ۱۵٫۹۰       | ۰٫۰۰۰        |
|                                                                                                      | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۸٫۸    |        |             |              |
|                                                                                                      | ۵۰ سال به بالا    | ۴۸٫۰    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                              | کمتر از دیپلم     | ۴۸٫۰    | F      | ۷٫۹۶        | ۰٫۰۰۰        |
|                                                                                                      | دیپلم             | ۴۹٫۵    |        |             |              |
|                                                                                                      | دانشگاهی          | ۴۹٫۴    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                            | مرکز استان        | ۴۹٫۰    | F      | ۰٫۳۳۳       | ۰٫۷۱۷        |
|                                                                                                      | شهر غیرمرکز استان | ۴۹٫۰    |        |             |              |
|                                                                                                      | روستا             | ۴۸٫۷    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

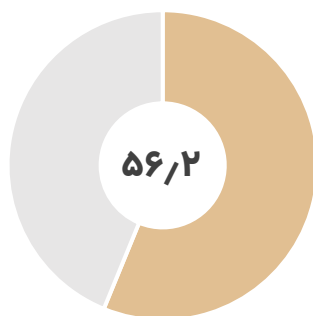
- ❖ بین دو گروه افراد مراجعه کرده و نکرده به دستگاه‌ها، هیچ تفاوت معناداری از نظر ارزیابی میزان رضایت مردم از عملکرد قوه قضائیه وجود ندارد.
- ❖ مردان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه)، بیش از زنان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه) بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت دادگستری (قوه قضائیه) را کمتر از سایر گروه‌های تحصیلی ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ بین ساکنین شهری و روستایی، به لحاظ ارزیابی میزان رضایت مردم از وزارت دادگستری (قوه قضائیه) هیچ تفاوت معناداری وجود ندارد.

## ۱۲-۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت کشور

### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور

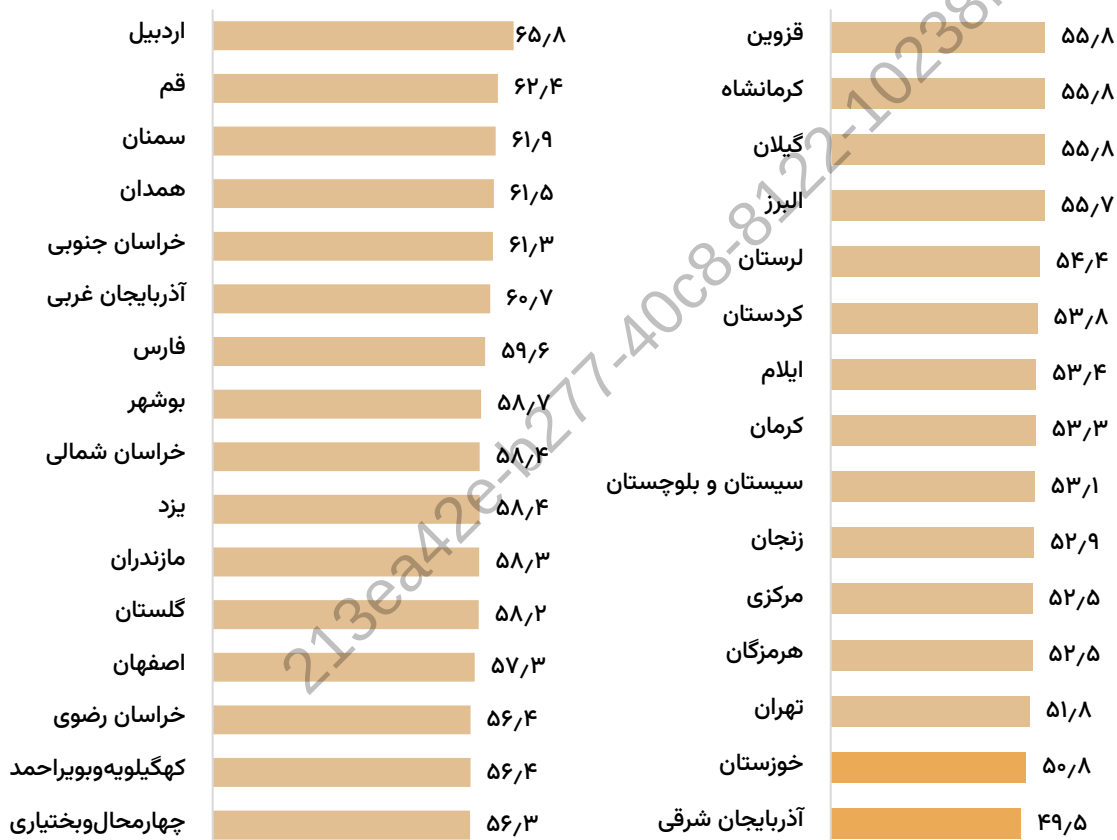


میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه

پایین‌تر از میانگین دستگاه

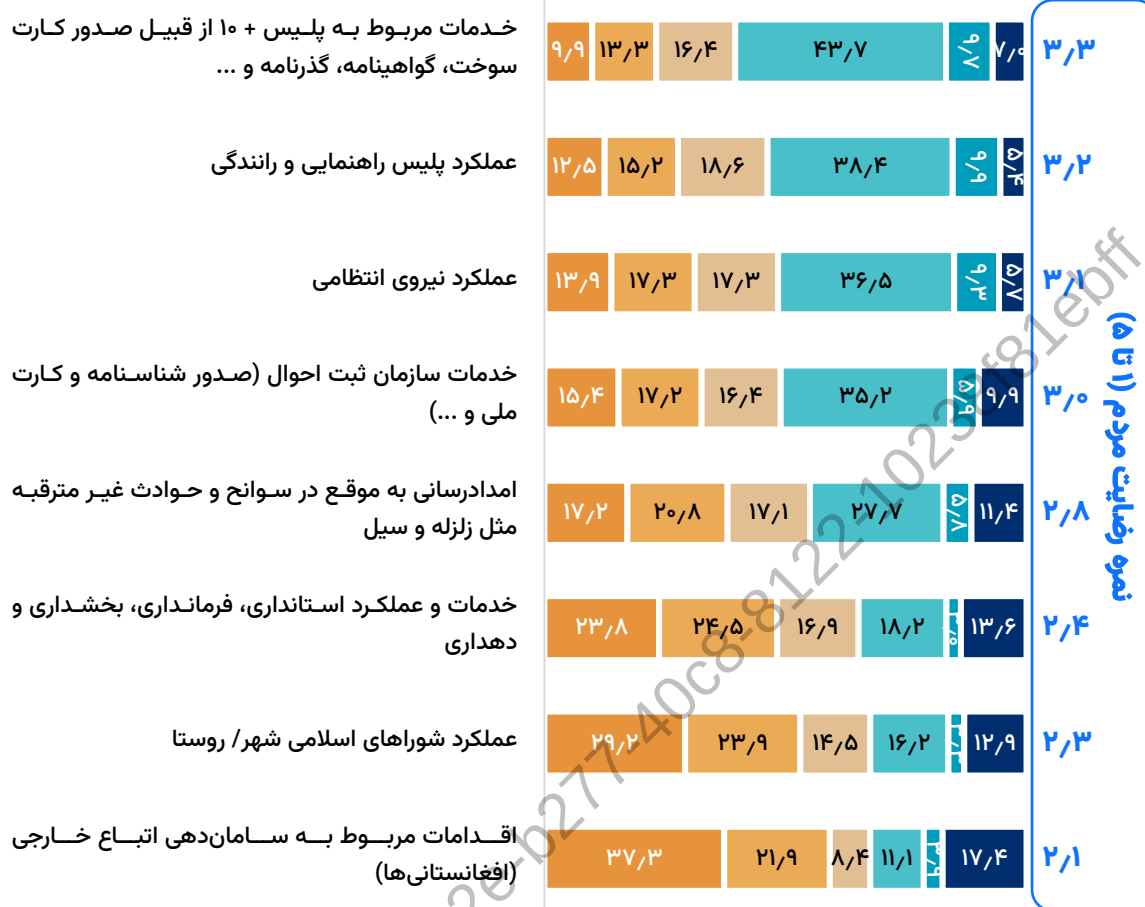


## خدمات منتخب وزارت کشور



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



## ۳-۱۲-۱- عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا

| جدول ۳-۷۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| سمنان                                                                             | ۱۰/۹    | ۲۲/۹ | ۲۳/۶  | ۲۶/۱ | ۱/۵       | ۱۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| فارس                                                                              | ۱۵/۹    | ۲۰/۷ | ۳۳/۴  | ۲۴/۱ | ۴/۴       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قم                                                                                | ۱۲/۸    | ۱۳/۰ | ۲۵/۸  | ۱۹/۲ | ۱/۲       | ۲۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                             | ۱۰/۴    | ۲۷/۸ | ۲۸/۴  | ۲۳/۹ | ۴/۸       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اردبیل                                                                            | ۳۴/۴    | ۲۳/۷ | ۳/۵   | ۲۰/۰ | ۱۵/۵      | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| یزد                                                                               | ۱۹/۲    | ۲۵/۶ | ۱۱/۷  | ۱۹/۴ | ۷/۰       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۳۰/۱    | ۲۴/۳ | ۱۰/۷  | ۲۶/۲ | ۵/۰       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| بوشهر                                                                             | ۳۰/۶    | ۱۴/۰ | ۱۲/۳  | ۲۴/۸ | ۲/۰       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۲۴/۹    | ۲۷/۸ | ۲۲/۵  | ۱۹/۸ | ۳/۵       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۱۶/۹    | ۳۱/۹ | ۱۰/۴  | ۱۷/۵ | ۲/۴       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                             | ۲۲/۱    | ۲۸/۸ | ۱۵/۶  | ۱۹/۸ | ۳/۲       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                          | ۲۶/۷    | ۱۶/۶ | ۲۲/۶  | ۲۰/۱ | ۴/۳       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                            | ۱۷/۶    | ۳۵/۹ | ۲۳/۹  | ۱۴/۸ | ۰/۸       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۲۶/۸    | ۲۷/۳ | ۱۶/۶  | ۱۸/۱ | ۳/۵       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۳۳/۹    | ۱۴/۲ | ۱۲/۰  | ۱۷/۷ | ۵/۷       | ۱۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گلستان                                                                            | ۲۹/۲    | ۲۴/۸ | ۱۲/۵  | ۱۸/۴ | ۴/۲       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                             | ۲۷/۷    | ۲۱/۶ | ۱۰/۷  | ۱۴/۲ | ۲/۸       | ۲۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                             | ۳۲/۸    | ۲۶/۳ | ۱۲/۸  | ۱۴/۳ | ۶/۹       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۴۰/۶    | ۱۶/۳ | ۱۴/۵  | ۱۴/۸ | ۳/۵       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۲۸/۰    | ۲۳/۴ | ۹/۳   | ۱۵/۹ | ۱/۴       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                             | ۳۳/۶    | ۲۵/۵ | ۱۳/۷  | ۱۵/۷ | ۰/۷       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۳۵/۸    | ۲۲/۷ | ۹/۱   | ۱۶/۵ | ۳/۷       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۳۲/۰    | ۳۰/۵ | ۲۰/۱  | ۸/۱  | ۰/۶       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                             | ۴۰/۳    | ۲۵/۳ | ۹/۰   | ۱۲/۰ | ۶/۸       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                           | ۴۲/۴    | ۱۴/۹ | ۱۴/۷  | ۱۳/۰ | ۲/۰       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                            | ۳۹/۹    | ۲۷/۵ | ۵/۳   | ۱۷/۵ | ۳/۵       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                             | ۳۳/۳    | ۲۴/۴ | ۱۵/۰  | ۱۰/۵ | ۰/۹       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                           | ۴۰/۲    | ۲۳/۳ | ۹/۱   | ۱۲/۹ | ۶/۰       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                             | ۴۲/۰    | ۲۴/۰ | ۴/۸   | ۱۵/۸ | ۲/۰       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                             | ۳۱/۵    | ۲۳/۳ | ۱۳/۰  | ۷/۶  | ۱/۱       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                           | ۴۶/۳    | ۲۱/۱ | ۴/۵   | ۱۳/۶ | ۳/۰       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                           | ۲۹/۲    | ۲۳/۹ | ۱۴/۵  | ۱۶/۲ | ۳/۳       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۳/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۹/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از عملکرد شوراهای اسلامی ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان، تهران و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۲-۲- خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...)

جدول ۳-۷۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ..)

| استان               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
|---------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| اردبیل              | ۸/۵     | ۲۰/۰ | ۳/۴   | ۴۰/۸ | ۲۷/۳      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| بوشهر               | ۱۳/۵    | ۷/۸  | ۶/۸   | ۵۹/۱ | ۳/۵       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| سمنان               | ۳/۵     | ۹/۷  | ۲۲/۹  | ۴۷/۸ | ۳/۰       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| یزد                 | ۷/۵     | ۱۶/۹ | ۱۱/۲  | ۴۲/۳ | ۱۳/۲      | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| گلستان              | ۶/۸     | ۱۴/۹ | ۱۶/۹  | ۴۵/۴ | ۵/۹       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| لرستان              | ۱۲/۷    | ۱۷/۶ | ۷/۶   | ۴۷/۳ | ۱۰/۷      | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان غربی      | ۱۱/۷    | ۲۱/۱ | ۸/۶   | ۴۳/۱ | ۱۱/۳      | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان شمالی        | ۱۳/۲    | ۱۱/۷ | ۱۷/۰  | ۳۹/۴ | ۷/۲       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری  | ۱۵/۷    | ۱۲/۲ | ۱۴/۵  | ۴۵/۴ | ۵/۵       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| فارس                | ۹/۶     | ۱۹/۷ | ۲۹/۳  | ۲۷/۵ | ۱۲/۲      | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کردستان             | ۱۷/۳    | ۹/۴  | ۱۷/۸  | ۴۱/۹ | ۶/۱       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| مازندران            | ۱۰/۰    | ۱۴/۹ | ۲۶/۶  | ۳۴/۴ | ۴/۶       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان              | ۸/۹     | ۲۴/۳ | ۲۱/۹  | ۳۷/۱ | ۱/۴       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| البرز               | ۱۴/۲    | ۱۳/۱ | ۱۵/۵  | ۳۶/۷ | ۳/۹       | ۱۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان جنوبی        | ۱۹/۲    | ۱۵/۰ | ۱۷/۲  | ۳۸/۷ | ۶/۷       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قم                  | ۵/۹     | ۱۸/۲ | ۳۲/۷  | ۲۸/۵ | ۱/۰       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۲۰/۰    | ۱۴/۶ | ۱۰/۱  | ۳۹/۰ | ۸/۹       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان               | ۸/۳     | ۲۲/۶ | ۲۷/۲  | ۳۰/۰ | ۵/۹       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| ایلام               | ۱۹/۰    | ۱۹/۲ | ۷/۵   | ۳۶/۴ | ۶/۲       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| تهران               | ۱۴/۶    | ۱۵/۴ | ۲۴/۳  | ۲۶/۰ | ۳/۰       | ۱۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان رضوی         | ۱۶/۴    | ۱۶/۶ | ۱۳/۹  | ۳۱/۵ | ۳/۲       | ۱۸/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین               | ۱۵/۰    | ۱۸/۴ | ۱۶/۴  | ۳۷/۷ | ۲/۲       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمان               | ۲۱/۷    | ۱۹/۲ | ۱۳/۷  | ۳۰/۹ | ۹/۷       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مرکزی               | ۱۵/۲    | ۱۴/۳ | ۲۲/۲  | ۳۲/۶ | ۲/۰       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| زنجان               | ۲۵/۲    | ۱۱/۷ | ۱۵/۰  | ۳۸/۴ | ۳/۰       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سیستان و بلوچستان   | ۱۷/۰    | ۲۰/۷ | ۲۶/۰  | ۳۰/۰ | ۲/۰       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه            | ۱۴/۲    | ۲۴/۶ | ۱۰/۹  | ۲۶/۸ | ۴/۷       | ۱۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| هرمزگان             | ۲۴/۲    | ۲۱/۵ | ۹/۵   | ۲۸/۶ | ۱۱/۵      | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خوزستان             | ۲۷/۴    | ۱۴/۰ | ۸/۱   | ۳۶/۳ | ۴/۵       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان               | ۲۲/۱    | ۲۶/۵ | ۱۱/۶  | ۲۵/۵ | ۵/۱       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان شرقی      | ۳۷/۳    | ۲۲/۶ | ۱۴/۷  | ۹/۱  | ۰/۰       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور             | ۱۵/۴    | ۱۷/۲ | ۱۶/۴  | ۳۵/۲ | ۵/۹       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۲/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...) نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۱/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۳ برآورد شده که این مقدار معادل با حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، بوشهر، سمنان و یزد نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های آذربایجان شرقی، گیلان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

### ۳-۱۲-۳- اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها)

| جدول ۳-۷۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها) |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                   | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                                   | ۹/۸     | ۲۱/۷ | ۲۰/۸  | ۱۷/۱ | ۶/۵       | ۲۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اردبیل                                                                                                  | ۳۴/۴    | ۲۴/۷ | ۱/۰   | ۱۴/۰ | ۱۸/۰      | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| هرمزگان                                                                                                 | ۳۶/۷    | ۱۶/۰ | ۳/۶   | ۱۷/۶ | ۱۵/۱      | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                                          | ۲۵/۷    | ۲۶/۶ | ۵/۴   | ۱۸/۲ | ۴/۶       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قم                                                                                                      | ۲۶/۶    | ۱۹/۰ | ۱۸/۰  | ۱۲/۳ | ۴/۷       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                                | ۱۹/۳    | ۲۷/۳ | ۷/۱   | ۱۵/۳ | ۲/۲       | ۲۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مازندران                                                                                                | ۲۶/۱    | ۲۰/۱ | ۲۳/۹  | ۹/۳  | ۱/۷       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| البرز                                                                                                   | ۳۶/۲    | ۲۳/۱ | ۷/۰   | ۱۴/۸ | ۴/۸       | ۱۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                       | ۲۵/۸    | ۳۲/۲ | ۱۸/۸  | ۱۱/۰ | ۲/۰       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                                                   | ۲۲/۲    | ۲۷/۶ | ۷/۲   | ۱۲/۰ | ۲/۷       | ۲۸/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                                            | ۳۲/۱    | ۲۱/۱ | ۷/۲   | ۱۳/۴ | ۱/۵       | ۲۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                                                 | ۳۷/۴    | ۲۱/۱ | ۵/۷   | ۱۶/۱ | ۳/۷       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| فارس                                                                                                    | ۳۵/۵    | ۳۰/۱ | ۲۳/۳  | ۸/۰  | ۱/۰       | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                     | ۳۸/۹    | ۲۱/۴ | ۳/۰   | ۱۲/۶ | ۷/۱       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| اصفهان                                                                                                  | ۳۵/۶    | ۳۳/۵ | ۱۱/۴  | ۱۰/۶ | ۱/۸       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| ایلام                                                                                                   | ۳۳/۲    | ۱۱/۷ | ۶/۰   | ۸/۲  | ۴/۰       | ۳۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                      | ۴۶/۵    | ۱۴/۲ | ۳/۳   | ۱۳/۵ | ۴/۳       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| قزوین                                                                                                   | ۳۱/۹    | ۳۱/۱ | ۶/۴   | ۹/۱  | ۲/۰       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                                  | ۳۶/۸    | ۱۹/۵ | ۵/۷   | ۹/۰  | ۳/۹       | ۲۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                                                  | ۴۰/۷    | ۲۶/۷ | ۳/۶   | ۱۰/۷ | ۵/۳       | ۱۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                                             | ۳۸/۳    | ۱۶/۹ | ۴/۴   | ۱۱/۱ | ۲/۴       | ۲۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| زنجان                                                                                                   | ۵۵/۹    | ۱۳/۵ | ۵/۷   | ۱۵/۰ | ۳/۰       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سمنان                                                                                                   | ۳۴/۴    | ۳۸/۲ | ۷/۷   | ۸/۷  | ۰/۷       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کرمان                                                                                                   | ۵۶/۰    | ۱۶/۸ | ۵/۰   | ۱۰/۱ | ۵/۹       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                          | ۳۸/۰    | ۳۰/۹ | ۱۳/۳  | ۳/۹  | ۰/۶       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| بوشهر                                                                                                   | ۵۱/۱    | ۱۴/۳ | ۵/۸   | ۱۰/۵ | ۱/۳       | ۱۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| تهران                                                                                                   | ۴۷/۶    | ۲۰/۴ | ۹/۱   | ۷/۶  | ۱/۲       | ۱۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                                            | ۳۹/۵    | ۱۱/۰ | ۴/۵   | ۷/۸  | ۲/۸       | ۳۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                                 | ۴۲/۰    | ۱۲/۷ | ۵/۳   | ۶/۲  | ۴/۴       | ۲۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| مرکزی                                                                                                   | ۴۶/۱    | ۱۳/۹ | ۵/۲   | ۱۰/۰ | ۲/۴       | ۲۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| یزد                                                                                                     | ۶۱/۳    | ۱۶/۵ | ۴/۷   | ۷/۵  | ۳/۵       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                                 | ۳۷/۳    | ۲۱/۹ | ۸/۴   | ۱۱/۱ | ۳/۹       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۹/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها)» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۵ درصد معتقدند که مردم از این اقدامات رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این اقدامات، ۲/۱ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های یزد، مرکزی، کردستان، خراسان شمالی، تهران، بوشهر و آذربایجان شرقی به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به سامان‌دهی اتباع خارجی (افغانستانی‌ها) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۲-۴- خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهداری

| جدول ۳-۷۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهداری |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                  | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| سمنان                                                                                                  | ۹/۰     | ۱۸/۹ | ۲۹/۱  | ۲۵/۶ | ۱/۲       | ۱۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قم                                                                                                     | ۸/۴     | ۱۹/۵ | ۲۲/۴  | ۲۳/۶ | ۲/۷       | ۲۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                                  | ۷/۸     | ۲۶/۱ | ۳۲/۲  | ۲۱/۵ | ۵/۷       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان غربی                                                                                         | ۲۰/۷    | ۲۵/۳ | ۹/۶   | ۲۸/۲ | ۷/۹       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اردبیل                                                                                                 | ۲۱/۴    | ۳۴/۳ | ۱/۵   | ۲۰/۹ | ۱۸/۲      | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                                                 | ۱۱/۶    | ۳۱/۵ | ۲۴/۲  | ۲۶/۴ | ۰/۲       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| فارس                                                                                                   | ۱۱/۹    | ۲۷/۲ | ۳۳/۲  | ۲۲/۵ | ۲/۰       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                               | ۱۸/۹    | ۱۷/۷ | ۲۸/۹  | ۲۱/۰ | ۲/۹       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                                                  | ۲۷/۳    | ۱۳/۸ | ۱۵/۳  | ۲۷/۸ | ۱/۸       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                                           | ۲۳/۴    | ۲۵/۲ | ۱۷/۵  | ۲۱/۹ | ۴/۲       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                                                 | ۲۰/۸    | ۲۲/۸ | ۱۹/۱  | ۱۹/۷ | ۴/۲       | ۱۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                                           | ۲۶/۷    | ۱۶/۲ | ۱۷/۷  | ۱۹/۵ | ۳/۰       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                               | ۱۸/۲    | ۲۴/۴ | ۱۱/۵  | ۱۹/۷ | ۲/۰       | ۲۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                                                  | ۲۲/۵    | ۲۶/۵ | ۱۶/۴  | ۱۹/۴ | ۳/۶       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                                                    | ۲۲/۲    | ۲۴/۴ | ۱۴/۲  | ۱۹/۷ | ۵/۰       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| البرز                                                                                                  | ۲۳/۸    | ۲۱/۶ | ۱۵/۹  | ۱۶/۲ | ۲/۸       | ۱۹/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                      | ۲۴/۹    | ۲۶/۲ | ۲۷/۸  | ۱۵/۹ | ۰/۴       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قزوین                                                                                                  | ۲۰/۵    | ۳۱/۳ | ۱۴/۴  | ۱۶/۹ | ۱/۰       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                    | ۲۹/۷    | ۲۲/۴ | ۱۰/۱  | ۱۶/۷ | ۵/۲       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                     | ۳۲/۹    | ۱۸/۷ | ۱۸/۷  | ۱۷/۰ | ۲/۷       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                            | ۲۴/۸    | ۲۰/۸ | ۱۲/۹  | ۱۴/۹ | ۲/۶       | ۲۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                                  | ۳۱/۵    | ۲۳/۳ | ۱۵/۳  | ۱۷/۴ | ۴/۲       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                         | ۲۴/۰    | ۳۵/۴ | ۲۳/۸  | ۸/۱  | ۱/۰       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                                                  | ۳۰/۸    | ۲۹/۵ | ۶/۵   | ۱۶/۵ | ۱/۳       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                                  | ۲۲/۶    | ۲۲/۳ | ۱۷/۰  | ۱۰/۰ | ۱/۱       | ۲۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                                                  | ۳۷/۸    | ۲۲/۱ | ۱۲/۹  | ۱۸/۲ | ۲/۰       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کردستان                                                                                                | ۳۶/۰    | ۱۹/۶ | ۱۵/۲  | ۱۷/۶ | ۰/۷       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                                 | ۲۸/۴    | ۳۷/۳ | ۶/۲   | ۱۵/۶ | ۳/۸       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                                  | ۲۸/۱    | ۲۳/۵ | ۱۶/۱  | ۱۴/۸ | ۰/۲       | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                                | ۳۵/۳    | ۲۷/۵ | ۸/۹   | ۱۴/۹ | ۵/۳       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                                | ۴۴/۶    | ۱۸/۷ | ۶/۱   | ۱۷/۰ | ۴/۳       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                                | ۲۳/۸    | ۲۴/۵ | ۱۶/۹  | ۱۸/۲ | ۳/۰       | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهداری» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۹/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات، ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان، هرمزگان، مرکزی، لرستان، کردستان، زنجان، تهران، ایلام و آذربایجان شرقی، نمره رضایت مردمی از خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشداری و دهداری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۲-۵- عملکرد نیروی انتظامی

| جدول ۳-۷۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد نیروی انتظامی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                 | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                | ۵/۰     | ۱۸/۰ | ۲/۷   | ۳۶/۹ | ۳۶/۲      | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                          | ۵/۰     | ۱۱/۹ | ۱۳/۷  | ۵۱/۷ | ۱۴/۷      | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| قم                                                                    | ۶/۲     | ۷/۴  | ۲۴/۴  | ۵۰/۹ | ۸/۴       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| یزد                                                                   | ۶/۷     | ۱۸/۷ | ۹/۰   | ۴۵/۵ | ۱۴/۹      | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                        | ۸/۶     | ۱۸/۰ | ۱۲/۱  | ۴۲/۰ | ۱۵/۴      | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| سمنان                                                                 | ۵/۰     | ۹/۵  | ۲۳/۹  | ۵۱/۹ | ۴/۵       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                        | ۶/۲     | ۱۴/۷ | ۲۳/۶  | ۴۲/۴ | ۷/۵       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| خراسان شمالی                                                          | ۱۴/۲    | ۷/۸  | ۱۶/۵  | ۳۸/۳ | ۱۳/۸      | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| فارس                                                                  | ۵/۶     | ۱۴/۱ | ۳۳/۳  | ۳۳/۹ | ۱۱/۶      | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| همدان                                                                 | ۵/۷     | ۲۰/۰ | ۲۲/۸  | ۳۸/۵ | ۹/۸       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر                                                                 | ۱۴/۸    | ۸/۳  | ۱۵/۳  | ۴۹/۱ | ۵/۰       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                    | ۱۴/۲    | ۱۳/۸ | ۱۶/۰  | ۴۲/۰ | ۱۱/۰      | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| گلستان                                                                | ۱۲/۷    | ۱۴/۹ | ۱۵/۶  | ۳۹/۰ | ۱۰/۱      | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| مازندران                                                              | ۹/۳     | ۱۲/۴ | ۳۰/۳  | ۳۵/۹ | ۷/۳       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| ایلام                                                                 | ۱۱/۵    | ۲۵/۹ | ۶/۲   | ۳۸/۲ | ۱۰/۲      | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان رضوی                                                           | ۱۶/۷    | ۱۴/۹ | ۱۳/۱  | ۴۳/۷ | ۵/۴       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قزوین                                                                 | ۱۲/۰    | ۱۹/۸ | ۱۵/۴  | ۴۲/۵ | ۴/۶       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                   | ۱۲/۶    | ۲۰/۷ | ۱۴/۸  | ۳۶/۹ | ۱۰/۸      | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان                                                                | ۱۰/۰    | ۲۳/۸ | ۱۸/۷  | ۴۰/۴ | ۲/۸       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| زنجان                                                                 | ۱۶/۵    | ۲۱/۹ | ۱۵/۷  | ۳۱/۴ | ۱۱/۷      | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کردستان                                                               | ۱۹/۳    | ۱۲/۵ | ۱۹/۵  | ۳۲/۵ | ۸/۸       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| گیلان                                                                 | ۱۳/۹    | ۲۴/۴ | ۱۷/۵  | ۳۲/۶ | ۷/۶       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| لرستان                                                                | ۲۰/۵    | ۲۵/۸ | ۴/۷   | ۳۲/۷ | ۱۴/۵      | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| البرز                                                                 | ۲۰/۱    | ۱۷/۲ | ۱۸/۶  | ۲۷/۵ | ۱۰/۷      | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                     | ۱۳/۷    | ۱۹/۰ | ۲۸/۹  | ۲۸/۵ | ۴/۹       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمانشاه                                                              | ۱۱/۱    | ۲۴/۲ | ۱۲/۴  | ۲۷/۳ | ۵/۳       | ۱۹/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مرکزی                                                                 | ۱۹/۱    | ۱۳/۹ | ۱۶/۷  | ۳۵/۹ | ۳/۹       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خوزستان                                                               | ۲۷/۴    | ۱۷/۰ | ۱۳/۴  | ۳۲/۹ | ۶/۹       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمان                                                                 | ۲۳/۲    | ۱۸/۹ | ۱۴/۱  | ۲۷/۸ | ۱۰/۹      | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| تهران                                                                 | ۲۲/۷    | ۱۷/۸ | ۲۳/۳  | ۲۵/۸ | ۳/۹       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| هرمزگان                                                               | ۲۷/۳    | ۲۲/۴ | ۱۰/۷  | ۲۲/۴ | ۱۱/۱      | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کل کشور                                                               | ۱۳/۹    | ۱۷/۳ | ۱۷/۳  | ۳۶/۵ | ۹/۳       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۱/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد نیروی انتظامی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۵/۸ درصد معتقدند که مردم از عملکرد فراجا رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این آیتم ۳/۱ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، خراسان جنوبی، قم و یزد، نمره رضایت مردم از این عملکرد را بالاتر و استان‌های هرمزگان، تهران، کرمان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از عملکرد نیروی انتظامی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۲-۶- عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی

| جدول ۳-۷۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                          | ۷/۰     | ۱۲/۲ | ۳/۵   | ۴۱/۴ | ۳۵/۲      | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                    | ۶/۷     | ۶/۵  | ۱۵/۷  | ۴۹/۵ | ۱۷/۹      | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| سمنان                                                                           | ۴/۲     | ۱۰/۷ | ۲۳/۹  | ۵۲/۶ | ۵/۷       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                  | ۱۱/۰    | ۱۶/۳ | ۱۲/۳  | ۴۱/۷ | ۱۶/۳      | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                    | ۱۱/۳    | ۶/۵  | ۱۷/۵  | ۴۱/۸ | ۱۱/۵      | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| فارس                                                                            | ۳/۶     | ۱۲/۹ | ۳۴/۷  | ۳۵/۵ | ۱۲/۰      | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| قم                                                                              | ۷/۴     | ۷/۶  | ۲۴/۶  | ۵۰/۹ | ۷/۴       | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| یزد                                                                             | ۸/۲     | ۱۷/۷ | ۱۲/۷  | ۴۱/۱ | ۱۴/۷      | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| اصفهان                                                                          | ۶/۱     | ۱۹/۷ | ۱۷/۹  | ۴۸/۹ | ۳/۹       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر                                                                           | ۱۲/۸    | ۱۱/۸ | ۱۳/۰  | ۴۹/۸ | ۷/۰       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                              | ۱۵/۷    | ۱۰/۵ | ۱۶/۲  | ۴۴/۱ | ۱۱/۰      | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                     | ۹/۹     | ۱۰/۹ | ۱۸/۱  | ۴۶/۰ | ۷/۷       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                             | ۱۵/۳    | ۱۲/۱ | ۱۱/۳  | ۴۰/۴ | ۱۳/۵      | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| گلستان                                                                          | ۱۰/۳    | ۱۲/۰ | ۱۷/۷  | ۴۲/۲ | ۱۰/۱      | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| همدان                                                                           | ۵/۹     | ۱۶/۷ | ۲۸/۲  | ۳۴/۷ | ۱۰/۲      | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| البرز                                                                           | ۱۳/۵    | ۱۵/۵ | ۱۶/۳  | ۳۶/۲ | ۱۲/۶      | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| قزوین                                                                           | ۱۰/۸    | ۱۳/۲ | ۱۷/۲  | ۴۸/۰ | ۴/۲       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| کردستان                                                                         | ۱۷/۰    | ۸/۶  | ۲۳/۱  | ۳۱/۹ | ۱۳/۹      | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| مازندران                                                                        | ۶/۸     | ۱۲/۹ | ۳۳/۰  | ۳۵/۹ | ۶/۰       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| ایلام                                                                           | ۱۴/۲    | ۲۳/۳ | ۶/۳   | ۳۸/۵ | ۱۰/۸      | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| زنجان                                                                           | ۱۴/۹    | ۱۹/۷ | ۱۷/۲  | ۳۴/۸ | ۱۰/۹      | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کرمانشاه                                                                        | ۱۲/۶    | ۱۶/۹ | ۱۰/۶  | ۳۴/۴ | ۷/۳       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| گیلان                                                                           | ۱۲/۰    | ۲۱/۳ | ۱۹/۰  | ۳۵/۰ | ۷/۴       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان شرقی                                                                  | ۹/۱     | ۱۹/۹ | ۳۲/۴  | ۲۵/۳ | ۷/۹       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| تهران                                                                           | ۱۴/۶    | ۱۷/۰ | ۲۶/۳  | ۳۰/۵ | ۵/۷       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کرمان                                                                           | ۲۲/۵    | ۱۶/۰ | ۱۲/۶  | ۳۴/۵ | ۱۲/۴      | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| لرستان                                                                          | ۱۵/۱    | ۲۶/۹ | ۶/۷   | ۳۶/۰ | ۱۱/۳      | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| مرکزی                                                                           | ۱۷/۴    | ۱۳/۰ | ۱۸/۹  | ۳۵/۰ | ۴/۸       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خوزستان                                                                         | ۲۴/۷    | ۱۴/۲ | ۱۵/۴  | ۳۶/۱ | ۷/۱       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                               | ۱۴/۶    | ۱۶/۶ | ۳۱/۶  | ۲۷/۶ | ۴/۶       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| هرمزگان                                                                         | ۲۶/۴    | ۱۸/۲ | ۸/۹   | ۲۵/۱ | ۱۳/۷      | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کل کشور                                                                         | ۱۲/۵    | ۱۵/۲ | ۱۸/۶  | ۳۸/۴ | ۹/۹       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۷/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۸/۳ درصد معتقدند که مردم از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این عملکرد ۳/۲ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، خراسان جنوبی و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان و خوزستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

## ۳-۱۲-۷- خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ...

جدول ۳-۷۶: جداول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ... ۹

| استان               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
|---------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| اردبیل              | ۳/۷     | ۱۳/۷ | ۲/۲   | ۴۵/۱ | ۳۳/۷      | ۱/۶                | ۱۰۰/۰ | ۳/۹                 |
| بوشهر               | ۵/۳     | ۷/۵  | ۸/۳   | ۶۵/۸ | ۷/۸       | ۵/۳                | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                 |
| سمنان               | ۱/۳     | ۶/۸  | ۱۷/۰  | ۶۴/۸ | ۴/۳       | ۵/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                 |
| آذربایجان غربی      | ۷/۳     | ۱۲/۷ | ۱۰/۶  | ۵۲/۴ | ۱۵/۲      | ۱/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                 |
| خراسان جنوبی        | ۶/۲     | ۱۱/۷ | ۱۴/۲  | ۵۱/۰ | ۱۳/۷      | ۳/۲                | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                 |
| چهارمحال و بختیاری  | ۷/۷     | ۱۰/۰ | ۱۲/۹  | ۵۴/۲ | ۸/۰       | ۷/۲                | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| خراسان شمالی        | ۷/۷     | ۶/۵  | ۱۷/۲  | ۳۹/۲ | ۱۴/۰      | ۱۵/۴               | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۱۰/۸    | ۱۰/۳ | ۱۰/۳  | ۴۶/۳ | ۱۳/۳      | ۹/۰                | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| گلستان              | ۹/۶     | ۶/۶  | ۱۴/۴  | ۵۱/۶ | ۱۰/۳      | ۷/۵                | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| لرستان              | ۷/۱     | ۱۷/۵ | ۵/۳   | ۴۹/۷ | ۱۴/۴      | ۶/۰                | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| یزد                 | ۷/۵     | ۱۳/۰ | ۱۵/۲  | ۴۰/۹ | ۱۵/۵      | ۷/۹                | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                 |
| اصفهان              | ۵/۷     | ۱۲/۸ | ۱۹/۰  | ۵۴/۰ | ۴/۲       | ۴/۳                | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| ایلام               | ۹/۵     | ۱۷/۳ | ۶/۵   | ۴۳/۸ | ۱۲/۳      | ۱۰/۶               | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| خراسان رضوی         | ۶/۵     | ۱۱/۳ | ۱۴/۳  | ۵۰/۶ | ۶/۵       | ۱۰/۸               | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| قزوین               | ۸/۱     | ۱۱/۲ | ۱۳/۹  | ۵۳/۳ | ۳/۴       | ۱۰/۱               | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| قم                  | ۳/۲     | ۹/۳  | ۳۱/۴  | ۴۵/۹ | ۴/۹       | ۵/۳                | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| کردستان             | ۱۳/۲    | ۸/۱  | ۱۳/۲  | ۴۸/۱ | ۹/۲       | ۸/۲                | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| مازندران            | ۵/۸     | ۱۲/۰ | ۲۹/۰  | ۳۴/۹ | ۱۱/۰      | ۷/۳                | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                 |
| البرز               | ۱۰/۷    | ۱۲/۹ | ۱۴/۸  | ۴۶/۰ | ۹/۸       | ۵/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| تهران               | ۷/۹     | ۹/۹  | ۲۶/۸  | ۴۰/۶ | ۶/۰       | ۸/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| مرکزی               | ۸/۱     | ۱۱/۵ | ۱۶/۸  | ۴۷/۱ | ۴/۴       | ۱۲/۱               | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |
| کرمان               | ۱۷/۹    | ۱۲/۰ | ۱۱/۸  | ۴۱/۸ | ۱۳/۷      | ۲/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| گیلان               | ۱۳/۹    | ۱۶/۵ | ۱۴/۸  | ۴۰/۳ | ۹/۱       | ۵/۴                | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| هرمزگان             | ۱۶/۰    | ۱۷/۸ | ۱۱/۴  | ۲۹/۰ | ۲۰/۰      | ۵/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| همدان               | ۵/۹     | ۱۸/۹ | ۲۶/۷  | ۳۶/۷ | ۷/۰       | ۴/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                 |
| زنجان               | ۲۲/۹    | ۶/۵  | ۱۴/۴  | ۴۳/۸ | ۸/۵       | ۳/۹                | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| فارس                | ۱۱/۳    | ۲۳/۱ | ۲۴/۱  | ۲۳/۷ | ۱۶/۵      | ۱/۳                | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| کرمانشاه            | ۱۳/۱    | ۱۶/۹ | ۹/۱   | ۳۷/۵ | ۶/۴       | ۱۷/۰               | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                 |
| خوزستان             | ۲۱/۵    | ۱۱/۸ | ۱۴/۴  | ۴۰/۰ | ۷/۵       | ۴/۸                | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                 |
| سیستان و بلوچستان   | ۱۶/۱    | ۱۷/۴ | ۲۶/۵  | ۲۸/۷ | ۴/۲       | ۷/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| آذربایجان شرقی      | ۲۴/۴    | ۲۸/۶ | ۱۹/۷  | ۱۷/۴ | ۰/۶       | ۹/۳                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| کل کشور             | ۹/۹     | ۱۳/۳ | ۱۶/۴  | ۴۳/۷ | ۹/۷       | ۷/۰                | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                 |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۳/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ...» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۵۳/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات، ۳/۳ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، بوشهر و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های آذربایجان شرقی و سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ... را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

## ۳-۱۲-۸- امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل

### زلزله و سیل

جدول ۳-۷۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل

| استان               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
|---------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| فارس                | ۳/۴     | ۱۵/۹ | ۳۴/۴  | ۳۰/۲ | ۱۴/۷      | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| خراسان جنوبی        | ۷/۸     | ۱۶/۵ | ۱۴/۸  | ۴۳/۳ | ۱۰/۳      | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                  | ۴/۹     | ۱۴/۱ | ۲۷/۹  | ۳۱/۹ | ۴/۰       | ۱۷/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| اردبیل              | ۹/۷     | ۳۳/۸ | ۳/۷   | ۳۳/۳ | ۱۴/۴      | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان              | ۹/۹     | ۲۱/۵ | ۱۷/۲  | ۴۳/۳ | ۲/۲       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| بوشهر               | ۱۹/۵    | ۱۳/۳ | ۱۵/۵  | ۴۰/۰ | ۳/۸       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| سمنان               | ۸/۰     | ۱۶/۷ | ۲۶/۶  | ۳۰/۶ | ۱/۲       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان               | ۷/۶     | ۲۱/۱ | ۲۸/۳  | ۲۶/۵ | ۵/۴       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی      | ۱۴/۲    | ۲۵/۹ | ۱۲/۱  | ۳۵/۹ | ۶/۱       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی        | ۲۰/۵    | ۱۲/۵ | ۱۴/۲  | ۲۶/۵ | ۸/۵       | ۱۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین               | ۱۴/۴    | ۱۷/۱ | ۱۳/۴  | ۳۱/۱ | ۳/۷       | ۲۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گلستان              | ۱۴/۰    | ۲۲/۶ | ۱۸/۰  | ۲۹/۲ | ۵/۹       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی      | ۱۳/۰    | ۲۳/۲ | ۳۰/۴  | ۲۳/۸ | ۳/۱       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان رضوی         | ۱۵/۶    | ۱۹/۰ | ۱۵/۰  | ۲۹/۵ | ۴/۰       | ۱۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان               | ۲۵/۹    | ۱۶/۲ | ۱۲/۷  | ۳۳/۲ | ۷/۰       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه            | ۱۳/۶    | ۲۵/۳ | ۱۰/۹  | ۲۸/۷ | ۲/۹       | ۱۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گیلان               | ۱۸/۵    | ۲۳/۲ | ۱۶/۸  | ۲۹/۹ | ۷/۴       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران            | ۱۳/۰    | ۱۸/۴ | ۳۲/۵  | ۲۲/۶ | ۳/۷       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                 | ۱۸/۲    | ۱۹/۷ | ۱۶/۷  | ۲۳/۷ | ۹/۲       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری  | ۲۳/۱    | ۱۶/۸ | ۱۵/۰  | ۳۱/۳ | ۴/۰       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خوزستان             | ۲۷/۶    | ۱۵/۸ | ۱۱/۴  | ۳۲/۰ | ۳/۹       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کردستان             | ۲۴/۲    | ۱۶/۰ | ۱۹/۳  | ۲۱/۵ | ۶/۸       | ۱۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۲۲/۲    | ۲۴/۴ | ۸/۹   | ۲۲/۹ | ۷/۶       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی               | ۱۶/۳    | ۱۵/۷ | ۱۴/۸  | ۴۵/۲ | ۱/۳       | ۲۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| البرز               | ۲۳/۱    | ۱۷/۵ | ۱۶/۲  | ۱۹/۰ | ۴/۶       | ۱۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| ایلام               | ۲۱/۹    | ۳۲/۲ | ۸/۵   | ۲۴/۹ | ۶/۰       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| تهران               | ۱۹/۰    | ۲۰/۱ | ۱۷/۰  | ۲۱/۱ | ۳/۷       | ۱۹/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمان               | ۲۹/۰    | ۲۰/۲ | ۱۰/۵  | ۲۳/۷ | ۱۰/۳      | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| لرستان              | ۲۴/۲    | ۳۱/۶ | ۷/۸   | ۲۲/۴ | ۸/۰       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سیستان و بلوچستان   | ۱۹/۶    | ۲۹/۸ | ۲۵/۶  | ۱۴/۶ | ۱/۸       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| هرمزگان             | ۳۰/۸    | ۲۶/۸ | ۸/۰   | ۱۷/۵ | ۸/۶       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کل کشور             | ۱۷/۲    | ۲۰/۸ | ۱۷/۱  | ۲۷/۷ | ۵/۸       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۳/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمات رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۸ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، خراسان جنوبی و قم، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۲-۹- میزان رضایت از وزارت کشور در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۷۸: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت کشور در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                      | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| اردبیل                                                                                     | ۹/۵   | ۵۸/۸  | ۳۱/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۵/۸                      | +   |
| قم                                                                                         | ۱۳/۵  | ۶۷/۶  | ۱۸/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۴                      | +   |
| سمنان                                                                                      | ۱۰/۵  | ۷۴/۸  | ۱۴/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۹                      | +   |
| همدان                                                                                      | ۱۸/۵  | ۵۸/۰  | ۲۳/۳ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۵                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                               | ۱۴/۵  | ۶۷/۸  | ۱۷/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۳                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                             | ۱۷/۸  | ۵۹/۲  | ۲۳/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۰/۷                      | +   |
| فارس                                                                                       | ۱۶/۳  | ۶۸/۰  | ۱۵/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۶                      | +   |
| بوشهر                                                                                      | ۲۴/۳  | ۵۴/۱  | ۲۱/۳ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۷                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                               | ۲۳/۳  | ۵۷/۵  | ۱۸/۳ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۴                      | +   |
| یزد                                                                                        | ۲۵/۵  | ۵۵/۵  | ۱۹/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۴                      | +   |
| مازندران                                                                                   | ۲۰/۳  | ۶۶/۰  | ۱۳/۳ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۳                      | +   |
| گلستان                                                                                     | ۲۲/۳  | ۵۹/۳  | ۱۸/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۲                      | +   |
| اصفهان                                                                                     | ۲۲/۱  | ۶۷/۳  | ۱۰/۵ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۳                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                                | ۲۶/۹  | ۵۶/۴  | ۱۵/۲ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۴                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                        | ۲۷/۴  | ۵۸/۰  | ۱۴/۳ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۴                      | +   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                         | ۲۸/۷  | ۵۶/۰  | ۱۵/۰ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۳                      | +   |
| قزوین                                                                                      | ۲۸/۴  | ۵۷/۶  | ۱۳/۲ | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۸                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                   | ۳۲/۵  | ۳۷/۶  | ۲۱/۴ | ۸/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۸                      | +   |
| گیلان                                                                                      | ۳۱/۶  | ۴۹/۶  | ۱۸/۶ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۸                      | +   |
| البرز                                                                                      | ۳۲/۸  | ۵۱/۵  | ۱۵/۵ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| لرستان                                                                                     | ۳۱/۸  | ۵۵/۷  | ۱۲/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۴                      | +   |
| کردستان                                                                                    | ۳۳/۸  | ۵۵/۰  | ۱۱/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۸                      | +   |
| ایلام                                                                                      | ۳۵/۸  | ۵۲/۵  | ۱۱/۳ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۴                      | +   |
| کرمان                                                                                      | ۳۴/۳  | ۵۰/۵  | ۱۴/۵ | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| سیستان و بلوچستان                                                                          | ۳۰/۹  | ۵۸/۹  | ۱۰/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۱                      | +   |
| زنجان                                                                                      | ۳۵/۴  | ۴۹/۱  | ۱۵/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۹                      | +   |
| مرکزی                                                                                      | ۳۸/۵  | ۴۷/۶  | ۱۳/۰ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۵                      | +   |
| هرمزگان                                                                                    | ۴۰/۲  | ۴۶/۰  | ۱۲/۹ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۵                      | +   |
| تهران                                                                                      | ۳۷/۰  | ۵۳/۵  | ۸/۷  | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۸                      | +   |
| خوزستان                                                                                    | ۴۳/۸  | ۴۴/۴  | ۱۱/۸ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۸                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                             | ۴۳/۸  | ۵۳/۵  | ۲/۷  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۵                      | -   |
| کل کشور                                                                                    | ۲۸/۵  | ۵۵/۹  | ۱۵/۰ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۲                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۲۸/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت کشور» نزد عموم مردم پایین و ۱۵ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت کشور در کل کشور معادل با ۵۶/۲ برآورد شده است که این نمره در بازه تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های اردبیل و قم، نمره کلی رضایت مردم از وزارت کشور را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های آذربایجان شرقی و خوزستان، نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۱۲: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت کشور



## ۳-۱۲-۱۰- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت کشور، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

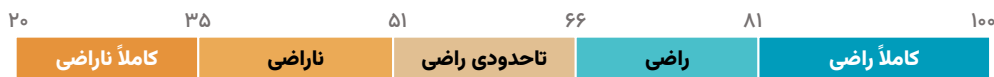
| جدول ۳-۷۹: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت کشور، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                               | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                           | مراجعه کرده       | ۵۵/۵    | t-test | -۴/۶۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | مراجعه نکرده      | ۵۶/۸    |        |             |              |
| جنس                                                                                 | مرد               | ۵۵/۵    | t-test | -۵/۰۳       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | زن                | ۵۶/۹    |        |             |              |
| سن                                                                                  | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۵/۹    | F      | ۲۷/۲۱       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۵/۳    |        |             |              |
|                                                                                     | ۵۰ سال به بالا    | ۵۷/۶    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                             | کمتر از دیپلم     | ۵۷/۹    | F      | ۴۷/۷۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | دیپلم             | ۵۵/۹    |        |             |              |
|                                                                                     | دانشگاهی          | ۵۴/۶    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                           | مرکز استان        | ۵۵/۹    | F      | ۱۸/۵۲       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | شهر غیرمرکز استان | ۵۶/۲    |        |             |              |
|                                                                                     | روستا             | ۵۶/۶    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

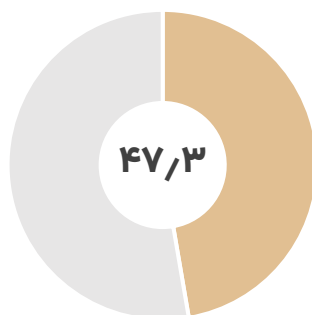
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت کشور بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها و سپس شهرهای غیرمرکز استان، رضایت مردم از عملکرد وزارت کشور را بیش از ساکنین مراکز استان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۳- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت جهاد کشاورزی

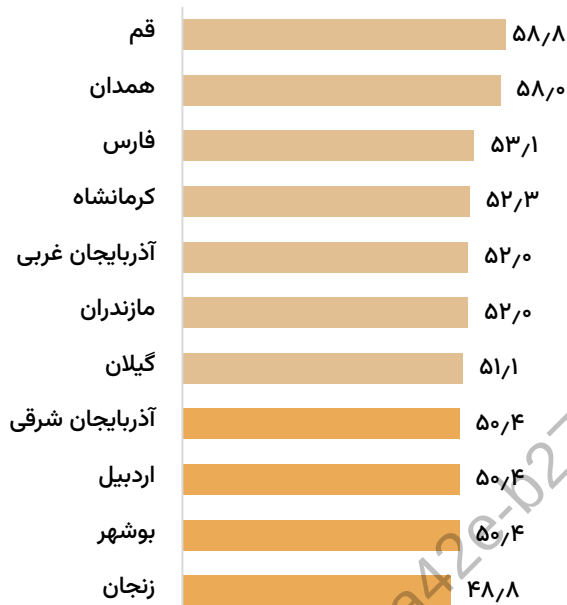
### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی



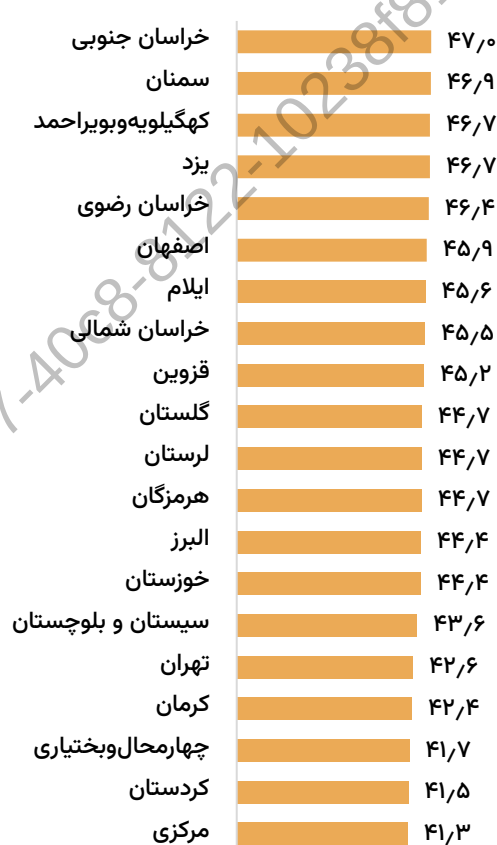
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

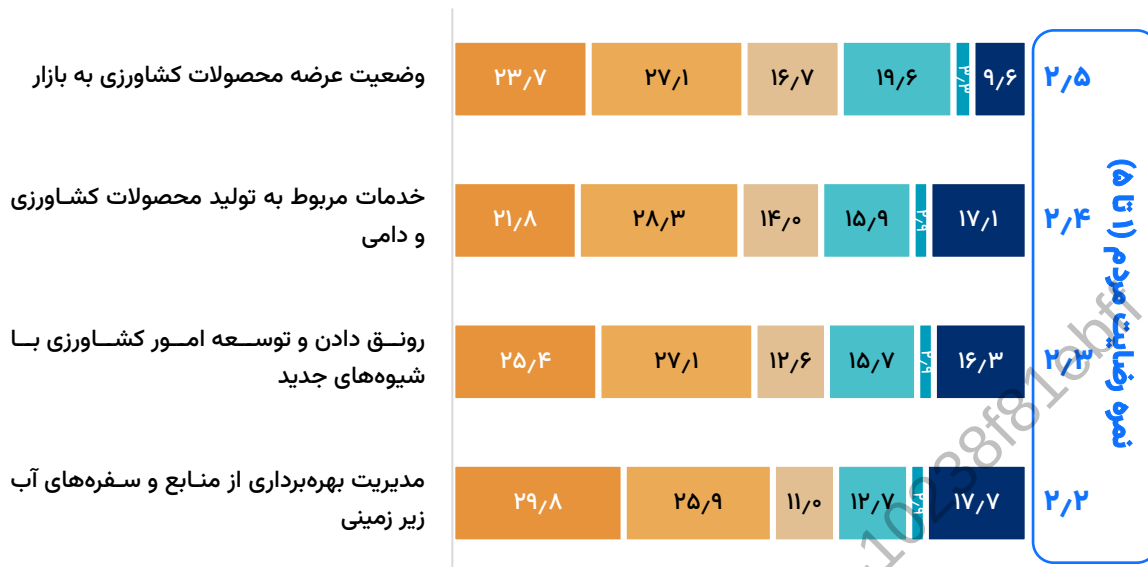


## خدمات منتخب وزارت جهاد کشاورزی



## درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



### ۳-۱۳-۱- وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار

| جدول ۳-۸۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                                | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| قم                                                                                   | ۱۲/۱    | ۱۳/۱ | ۲۸/۱  | ۲۸/۶ | ۳/۰       | ۱۵/۱               | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                 |
| فارس                                                                                 | ۸/۲     | ۲۶/۲ | ۳۴/۲  | ۲۵/۶ | ۲/۴       | ۳/۴                | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| بوشهر                                                                                | ۲۲/۸    | ۱۵/۸ | ۱۲/۵  | ۳۸/۸ | ۱/۳       | ۸/۸                | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| همدان                                                                                | ۱۱/۹    | ۲۶/۹ | ۲۶/۹  | ۱۹/۳ | ۷/۸       | ۷/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| اردبیل                                                                               | ۲۰/۳    | ۳۴/۸ | ۶/۰   | ۲۵/۳ | ۸/۳       | ۵/۳                | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| زنجان                                                                                | ۲۲/۴    | ۲۷/۹ | ۹/۵   | ۲۵/۷ | ۸/۰       | ۶/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| مازندران                                                                             | ۲۰/۸    | ۲۱/۰ | ۲۴/۹  | ۱۹/۸ | ۶/۰       | ۷/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| آذربایجان شرقی                                                                       | ۱۷/۸    | ۲۸/۲ | ۲۷/۲  | ۱۴/۷ | ۳/۹       | ۸/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| آذربایجان غربی                                                                       | ۲۰/۵    | ۳۲/۳ | ۹/۲   | ۲۶/۶ | ۵/۹       | ۵/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| سمنان                                                                                | ۱۴/۵    | ۲۹/۴ | ۲۵/۷  | ۲۰/۰ | ۱/۲       | ۹/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| کرمانشاه                                                                             | ۱۴/۲    | ۲۷/۳ | ۱۱/۱  | ۲۱/۳ | ۲/۴       | ۲۳/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| گیلان                                                                                | ۱۷/۷    | ۳۲/۹ | ۱۶/۲  | ۲۰/۵ | ۴/۲       | ۸/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                  | ۲۴/۹    | ۲۶/۴ | ۱۰/۱  | ۲۰/۴ | ۶/۲       | ۱۲/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| هرمزگان                                                                              | ۳۳/۳    | ۲۲/۲ | ۹/۸   | ۱۸/۰ | ۹/۸       | ۶/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| اصفهان                                                                               | ۱۵/۰    | ۴۲/۵ | ۲۳/۴  | ۱۵/۴ | ۰/۸       | ۲/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| ایلام                                                                                | ۲۵/۰    | ۳۴/۸ | ۹/۰   | ۲۲/۸ | ۳/۰       | ۵/۴                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| خراسان جنوبی                                                                         | ۲۰/۹    | ۳۳/۹ | ۱۹/۷  | ۱۲/۷ | ۴/۰       | ۸/۸                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| خراسان شمالی                                                                         | ۲۹/۹    | ۲۲/۲ | ۱۳/۵  | ۱۷/۲ | ۴/۲       | ۱۳/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| خراسان رضوی                                                                          | ۲۱/۸    | ۲۹/۷ | ۱۲/۱  | ۱۷/۰ | ۱/۶       | ۱۷/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| خوزستان                                                                              | ۳۵/۵    | ۲۰/۱ | ۷/۹   | ۲۴/۹ | ۳/۹       | ۷/۷                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| قزوین                                                                                | ۲۱/۳    | ۳۰/۴ | ۱۳/۲  | ۲۰/۶ | ۱/۰       | ۱۳/۵               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| لرستان                                                                               | ۲۶/۵    | ۳۵/۶ | ۶/۷   | ۲۳/۶ | ۳/۱       | ۴/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| یزد                                                                                  | ۲۴/۴    | ۲۶/۲ | ۱۵/۵  | ۱۸/۷ | ۳/۰       | ۱۲/۲               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| البرز                                                                                | ۲۵/۲    | ۲۷/۱ | ۱۴/۴  | ۱۷/۹ | ۱/۵       | ۱۳/۹               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| تهران                                                                                | ۲۵/۸    | ۲۲/۷ | ۲۳/۱  | ۱۲/۹ | ۰/۹       | ۱۴/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| کردستان                                                                              | ۳۴/۰    | ۲۰/۰ | ۱۳/۴  | ۱۹/۷ | ۳/۹       | ۹/۰                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| کرمان                                                                                | ۳۳/۸    | ۲۳/۳ | ۱۵/۵  | ۱۷/۶ | ۴/۲       | ۵/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| گلستان                                                                               | ۲۹/۴    | ۲۷/۰ | ۱۳/۶  | ۱۸/۴ | ۲/۰       | ۹/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                                   | ۴۴/۸    | ۲۰/۳ | ۱۵/۳  | ۱۴/۰ | ۲/۵       | ۳/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| سیستان و بلوچستان                                                                    | ۲۴/۶    | ۳۷/۲ | ۲۱/۵  | ۶/۹  | ۰/۷       | ۹/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| مرکزی                                                                                | ۳۷/۲    | ۲۴/۸ | ۱۳/۰  | ۱۲/۲ | ۰/۲       | ۱۲/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| کل کشور                                                                              | ۲۳/۷    | ۲۷/۱ | ۱۶/۷  | ۱۹/۶ | ۳/۳       | ۹/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۰/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۲/۹ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های مرکزی، سیستان و بلوچستان و چهارمحال و بختیاری به ترتیب نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۳-۲- مدیریت بهره‌برداری از منابع و سفره‌های آب زیرزمینی

| جدول ۳-۸۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از مدیریت بهره‌برداری از منابع و سفره‌های آب زیرزمینی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                                  | ۹/۳     | ۱۴/۳ | ۲۸/۰  | ۲۵/۶ | ۱/۰       | ۲۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                               | ۹/۳     | ۲۳/۹ | ۲۶/۹  | ۲۲/۱ | ۶/۷       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| فارس                                                                                                | ۱۴/۳    | ۲۹/۸ | ۳۲/۹  | ۱۳/۱ | ۴/۰       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران                                                                                            | ۱۹/۸    | ۲۰/۰ | ۲۳/۹  | ۱۷/۰ | ۲/۵       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                                      | ۲۵/۷    | ۲۸/۰ | ۵/۴   | ۲۶/۵ | ۵/۰       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                              | ۲۶/۴    | ۳۷/۷ | ۴/۵   | ۱۳/۰ | ۱۳/۷      | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                            | ۱۹/۷    | ۲۷/۳ | ۸/۶   | ۲۰/۲ | ۴/۰       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                                               | ۲۲/۶    | ۲۹/۳ | ۱۱/۰  | ۱۹/۸ | ۴/۲       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                                              | ۲۳/۶    | ۳۴/۴ | ۱۰/۸  | ۱۸/۷ | ۲/۴       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                      | ۲۱/۹    | ۳۲/۳ | ۲۵/۷  | ۹/۹  | ۱/۹       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                                        | ۲۴/۶    | ۲۸/۶ | ۱۴/۴  | ۱۳/۹ | ۲/۵       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                   | ۲۰/۳    | ۳۵/۹ | ۲۱/۱  | ۹/۷  | ۱/۵       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| بوشهر                                                                                               | ۲۹/۵    | ۱۷/۸ | ۹/۵   | ۱۳/۸ | ۱/۳       | ۲۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                                         | ۲۴/۴    | ۲۶/۰ | ۶/۹   | ۱۰/۹ | ۲/۲       | ۲۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| یزد                                                                                                 | ۳۱/۳    | ۲۲/۳ | ۹/۰   | ۱۲/۸ | ۳/۵       | ۲۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                                               | ۲۵/۲    | ۳۵/۳ | ۷/۸   | ۱۰/۰ | ۱/۷       | ۲۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                 | ۲۹/۹    | ۲۸/۶ | ۲/۰   | ۱۲/۸ | ۳/۵       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                                               | ۲۹/۷    | ۳۴/۹ | ۷/۵   | ۹/۵  | ۲/۰       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                             | ۳۸/۹    | ۱۸/۹ | ۵/۹   | ۱۴/۲ | ۲/۲       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                              | ۳۲/۲    | ۲۵/۹ | ۷/۹   | ۸/۳  | ۲/۲       | ۲۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| البرز                                                                                               | ۳۵/۵    | ۲۲/۰ | ۷/۸   | ۷/۶  | ۱/۵       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                        | ۳۴/۷    | ۱۷/۷ | ۸/۲   | ۶/۵  | ۲/۵       | ۳۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| زنجان                                                                                               | ۵۱/۶    | ۱۸/۰ | ۵/۰   | ۱۴/۵ | ۳/۲       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سمنان                                                                                               | ۳۱/۷    | ۲۹/۷ | ۹/۷   | ۸/۲  | ۰/۲       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کرمان                                                                                               | ۴۷/۳    | ۲۲/۷ | ۵/۰   | ۱۱/۶ | ۳/۸       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| لرستان                                                                                              | ۴۲/۰    | ۳۰/۹ | ۲/۹   | ۱۰/۰ | ۴/۰       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مرکزی                                                                                               | ۳۴/۸    | ۲۲/۲ | ۷/۴   | ۹/۱  | ۰/۹       | ۲۵/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| هرمزگان                                                                                             | ۴۱/۹    | ۲۷/۴ | ۳/۳   | ۷/۶  | ۴/۵       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| تهران                                                                                               | ۳۷/۸    | ۲۲/۶ | ۸/۲   | ۶/۱  | ۱/۱       | ۲۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                  | ۴۷/۹    | ۱۷/۰ | ۵/۷   | ۱۰/۰ | ۲/۰       | ۱۷/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                             | ۴۸/۷    | ۱۹/۶ | ۷/۹   | ۸/۱  | ۰/۹       | ۱۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                                             | ۲۹/۸    | ۲۵/۹ | ۱۱/۰  | ۱۲/۷ | ۲/۹       | ۱۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۵/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «مدیریت بهره‌برداری از منابع و سفره‌های آب زیر زمینی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۵/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، چهارمحال و بختیاری و تهران، نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به مدیریت بهره‌برداری از منابع و سفره‌های آب زیر زمینی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۳-۳- رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه‌های جدید

| جدول ۳-۸۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه‌های جدید |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                            | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                               | ۷/۶     | ۱۳/۸ | ۲۷/۰  | ۲۵/۶ | ۰/۷       | ۲۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                                            | ۷/۶     | ۲۶/۳ | ۲۶/۱  | ۲۴/۶ | ۵/۲       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                                         | ۱۵/۱    | ۲۰/۷ | ۲۶/۷  | ۲۰/۵ | ۲/۳       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                   | ۱۷/۸    | ۲۶/۱ | ۲۶/۶  | ۱۷/۴ | ۲/۱       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                                   | ۲۲/۸    | ۳۱/۳ | ۶/۵   | ۲۸/۲ | ۵/۰       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| فارس                                                                                             | ۱۲/۴    | ۳۱/۵ | ۳۳/۵  | ۱۳/۷ | ۳/۲       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                         | ۱۸/۴    | ۲۵/۷ | ۸/۹   | ۲۰/۸ | ۳/۵       | ۲۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                            | ۱۸/۴    | ۳۲/۳ | ۱۵/۴  | ۱۹/۴ | ۴/۲       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                           | ۲۶/۶    | ۳۵/۸ | ۵/۰   | ۱۹/۹ | ۵/۷       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                                            | ۲۴/۸    | ۱۶/۸ | ۷/۵   | ۲۲/۳ | ۱/۰       | ۲۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                                            | ۲۹/۱    | ۳۱/۶ | ۷/۲   | ۱۳/۲ | ۹/۲       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                                            | ۲۷/۵    | ۳۵/۵ | ۸/۰   | ۱۶/۸ | ۳/۵       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                                     | ۲۳/۹    | ۳۳/۴ | ۱۶/۰  | ۱۰/۷ | ۳/۲       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                      | ۲۳/۴    | ۲۳/۰ | ۷/۷   | ۱۳/۷ | ۳/۶       | ۲۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سمنان                                                                                            | ۲۰/۲    | ۳۴/۹ | ۱۵/۷  | ۱۳/۰ | ۰/۵       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                                              | ۲۷/۹    | ۲۵/۲ | ۱۰/۰  | ۱۵/۷ | ۳/۷       | ۱۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                           | ۲۵/۸    | ۴۰/۸ | ۱۰/۳  | ۱۵/۴ | ۰/۸       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                               | ۳۹/۴    | ۱۶/۰ | ۱۲/۷  | ۱۸/۰ | ۲/۰       | ۱۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان شمالی                                                                                     | ۳۲/۱    | ۱۸/۵ | ۹/۰   | ۱۴/۵ | ۳/۰       | ۲۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                          | ۳۳/۳    | ۲۲/۹ | ۴/۹   | ۱۸/۱ | ۳/۰       | ۱۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                | ۲۴/۵    | ۳۲/۹ | ۲۰/۸  | ۷/۵  | ۲/۴       | ۱۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                                            | ۲۶/۰    | ۳۰/۹ | ۹/۳   | ۱۱/۸ | ۱/۵       | ۲۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گلستان                                                                                           | ۲۷/۰    | ۲۶/۶ | ۱۰/۱  | ۱۴/۷ | ۲/۲       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                           | ۳۳/۷    | ۳۳/۹ | ۵/۵   | ۱۶/۲ | ۳/۵       | ۷/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                          | ۳۳/۰    | ۲۹/۳ | ۶/۷   | ۱۱/۱ | ۷/۵       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                            | ۲۵/۵    | ۲۶/۹ | ۸/۵   | ۱۱/۴ | ۰/۷       | ۲۷/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                            | ۲۷/۸    | ۲۲/۱ | ۱۳/۵  | ۹/۱  | ۰/۹       | ۲۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                          | ۳۹/۶    | ۱۸/۹ | ۱۱/۰  | ۱۳/۰ | ۲/۴       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                              | ۲۹/۳    | ۲۸/۸ | ۵/۹   | ۱۲/۱ | ۳/۰       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                            | ۲۹/۷    | ۲۳/۹ | ۱۰/۸  | ۱۴/۳ | ۰/۴       | ۲۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                                            | ۴۳/۶    | ۲۵/۳ | ۵/۵   | ۱۲/۲ | ۴/۲       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                          | ۲۵/۴    | ۲۷/۱ | ۱۲/۶  | ۱۵/۷ | ۲/۹       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۲/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه‌های جدید» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۸/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های کرمان، مرکزی، کهگیلویه و بویراحمد، کردستان، تهران و البرز، نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه‌های جدید را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۳-۴- خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی

| جدول ۳-۸۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                           | ۷/۴     | ۱۷/۴ | ۲۴/۱  | ۲۶/۰ | ۰/۲       | ۲۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                        | ۶/۹     | ۲۸/۶ | ۲۷/۱  | ۲۴/۱ | ۴/۶       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                               | ۱۲/۰    | ۲۵/۵ | ۳۱/۱  | ۱۶/۶ | ۲/۳       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                                        | ۲۱/۹    | ۲۸/۹ | ۹/۰   | ۲۰/۰ | ۱۴/۲      | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                                               | ۱۷/۳    | ۳۳/۸ | ۱۰/۴  | ۲۳/۸ | ۵/۲       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                                     | ۱۴/۹    | ۲۵/۷ | ۱۱/۵  | ۱۹/۱ | ۲/۹       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                        | ۱۶/۲    | ۳۴/۰ | ۱۴/۷  | ۱۹/۵ | ۴/۴       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران                                                                                     | ۱۵/۶    | ۲۳/۳ | ۲۶/۲  | ۱۶/۴ | ۳/۳       | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                        | ۲۰/۸    | ۱۶/۸ | ۱۱/۳  | ۲۲/۳ | ۱/۳       | ۲۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| فارس                                                                                         | ۱۲/۹    | ۳۵/۰ | ۳۰/۸  | ۱۱/۳ | ۳/۲       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                       | ۲۶/۹    | ۳۴/۴ | ۵/۰   | ۲۱/۹ | ۶/۰       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                                 | ۲۸/۷    | ۱۵/۳ | ۱۲/۳  | ۱۹/۳ | ۳/۰       | ۲۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                                        | ۱۵/۵    | ۳۴/۲ | ۱۹/۵  | ۱۱/۷ | ۰/۲       | ۱۸/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                          | ۲۳/۳    | ۳۰/۹ | ۶/۷   | ۱۷/۶ | ۴/۰       | ۱۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گلستان                                                                                       | ۲۶/۸    | ۲۲/۴ | ۱۲/۹  | ۱۸/۶ | ۱/۸       | ۱۷/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                                          | ۲۰/۷    | ۲۹/۷ | ۱۴/۵  | ۱۵/۰ | ۳/۷       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                        | ۲۱/۹    | ۲۶/۰ | ۹/۴   | ۱۳/۸ | ۰/۹       | ۲۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                        | ۲۴/۴    | ۳۷/۷ | ۹/۷   | ۱۹/۰ | ۱/۷       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                                 | ۲۲/۶    | ۳۴/۳ | ۱۹/۷  | ۱۰/۴ | ۲/۵       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                  | ۲۰/۲    | ۲۷/۶ | ۸/۹   | ۱۲/۳ | ۱/۶       | ۲۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                      | ۳۱/۸    | ۲۲/۷ | ۴/۹   | ۲۱/۹ | ۳/۴       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                                       | ۲۶/۰    | ۳۸/۰ | ۶/۰   | ۱۸/۰ | ۴/۰       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                      | ۳۰/۹    | ۲۸/۹ | ۶/۹   | ۱۱/۶ | ۸/۰       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                       | ۱۹/۲    | ۴۸/۲ | ۱۳/۰  | ۹/۳  | ۰/۸       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                        | ۲۰/۱    | ۲۲/۷ | ۱۵/۱  | ۹/۰  | ۰/۹       | ۳۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                           | ۳۵/۵    | ۱۸/۸ | ۱۱/۵  | ۱۷/۸ | ۱/۰       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قزوین                                                                                        | ۲۲/۷    | ۳۴/۰ | ۹/۰   | ۱۰/۳ | ۲/۰       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                        | ۳۶/۴    | ۲۷/۶ | ۵/۱   | ۱۶/۰ | ۴/۴       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                            | ۲۵/۶    | ۳۷/۹ | ۱۹/۸  | ۵/۱  | ۰/۴       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                      | ۳۵/۸    | ۲۲/۴ | ۱۲/۳  | ۱۲/۳ | ۱/۵       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                        | ۲۸/۹    | ۲۲/۲ | ۱۲/۰  | ۱۲/۶ | ۰/۴       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                      | ۲۱/۸    | ۲۸/۳ | ۱۴/۰  | ۱۵/۹ | ۲/۹       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۰/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۸/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های مرکزی، کردستان و سیستان و بلوچستان نمره رضایت مردمی از خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۳-۵- میزان رضایت از وزارت جهاد کشاورزی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۸۴: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت جهاد کشاورزی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                              | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| قم                                                                                                 | ۲۳/۱  | ۴۵/۷  | ۲۱/۹ | ۹/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۸                      | +   |
| همدان                                                                                              | ۲۷/۳  | ۵۰/۳  | ۲۰/۸ | ۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۰                      | +   |
| فارس                                                                                               | ۳۳/۵  | ۵۷/۰  | ۸/۴  | ۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۱                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                           | ۴۲/۹  | ۲۲/۹  | ۲۰/۰ | ۱۴/۲                | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۳                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                     | ۴۵/۸  | ۳۶/۰  | ۱۷/۲ | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۰                      | +   |
| مازندران                                                                                           | ۴۳/۴  | ۳۷/۳  | ۱۷/۲ | ۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۰                      | +   |
| گیلان                                                                                              | ۴۸/۸  | ۳۰/۱  | ۱۸/۳ | ۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۱                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                     | ۴۴/۱  | ۴۴/۷  | ۸/۹  | ۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۴                      | -   |
| اردبیل                                                                                             | ۵۰/۹  | ۳۱/۴  | ۱۵/۰ | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۴                      | -   |
| بوشهر                                                                                              | ۴۴/۰  | ۳۴/۳  | ۱۷/۵ | ۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۴                      | -   |
| زنجان                                                                                              | ۵۲/۴  | ۳۱/۷  | ۱۵/۵ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                       | ۵۴/۶  | ۳۲/۹  | ۱۱/۲ | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| سمنان                                                                                              | ۵۷/۹  | ۲۹/۹  | ۸/۵  | ۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۹                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                | ۵۴/۳  | ۲۸/۳  | ۱۲/۵ | ۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۷                      | -   |
| یزد                                                                                                | ۵۷/۷  | ۲۷/۱  | ۱۲/۲ | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۷                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                        | ۵۳/۷  | ۲۴/۸  | ۱۲/۳ | ۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۴                      | -   |
| اصفهان                                                                                             | ۵۸/۲  | ۳۳/۵  | ۷/۷  | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۹                      | -   |
| ایلام                                                                                              | ۵۸/۸  | ۲۸/۲  | ۱۰/۰ | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۶                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                       | ۵۶/۰  | ۲۷/۳  | ۱۰/۸ | ۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۵                      | -   |
| قزوین                                                                                              | ۵۸/۶  | ۲۷/۰  | ۸/۶  | ۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۲                      | -   |
| گلستان                                                                                             | ۵۶/۸  | ۳۱/۴  | ۸/۶  | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| لرستان                                                                                             | ۵۹/۱  | ۳۲/۲  | ۷/۱  | ۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| هرمزگان                                                                                            | ۵۹/۰  | ۲۷/۹  | ۱۰/۴ | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| البرز                                                                                              | ۵۷/۷  | ۲۵/۳  | ۱۰/۲ | ۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۴                      | -   |
| خوزستان                                                                                            | ۵۸/۶  | ۲۳/۳  | ۱۴/۲ | ۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۴                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                  | ۵۹/۶  | ۳۴/۲  | ۳/۱  | ۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۶                      | -   |
| تهران                                                                                              | ۵۸/۲  | ۲۸/۶  | ۵/۵  | ۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۶                      | -   |
| کرمان                                                                                              | ۶۳/۷  | ۲۵/۴  | ۸/۶  | ۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۴                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                 | ۶۵/۹  | ۲۴/۸  | ۸/۸  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۷                      | -   |
| کردستان                                                                                            | ۶۳/۷  | ۲۶/۴  | ۷/۰  | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۵                      | -   |
| مرکزی                                                                                              | ۶۱/۳  | ۲۵/۲  | ۷/۴  | ۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۳                      | -   |
| کل کشور                                                                                            | ۵۲/۷  | ۳۱/۷  | ۱۱/۵ | ۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۳                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۵۲/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت جهاد کشاورزی» نزد عموم مردم پایین و ۱۱/۵ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت جهاد کشاورزی در کل کشور معادل با ۴۷/۳ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های قم و همدان نمره کلی رضایت مردم از وزارت جهاد کشاورزی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های مرکزی، کردستان و چهارمحال و بختیاری نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۳: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی



### ۳-۱۳-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

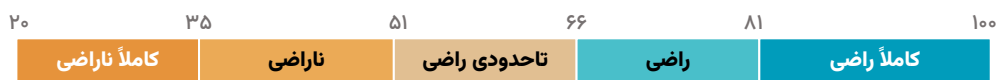
| جدول ۳-۸۵: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                       | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                   | مراجعه کرده       | ۴۵/۲    | t-test | -۱۲/۸۸      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | مراجعه نکرده      | ۴۹/۵    |        |             |              |
| جنس                                                                                         | مرد               | ۴۶/۰    | t-test | -۷/۸۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | زن                | ۴۸/۶    |        |             |              |
| سن                                                                                          | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۰/۰    | F      | ۴۳/۶۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۶/۰    |        |             |              |
|                                                                                             | ۵۰ سال به بالا    | ۴۷/۳    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                     | کمتر از دیپلم     | ۴۹/۴    | F      | ۵۶/۶۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                             | دیپلم             | ۴۷/۳    |        |             |              |
|                                                                                             | دانشگاهی          | ۴۵/۲    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                   | مرکز استان        | ۴۷/۵    | F      | ۱/۱۰        | ۰/۳۳۳        |
|                                                                                             | شهر غیرمرکز استان | ۴۷/۱    |        |             |              |
|                                                                                             | روستا             | ۴۶/۹    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

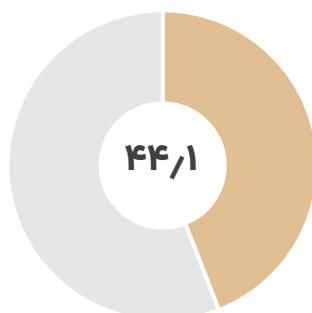
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ جوانان ۱۸ تا ۲۴ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ میان ساکنین مختلف شهری و روستایی، هیچ تفاوت معناداری به لحاظ ارزیابی میزان رضایت مردم از عملکرد وزارت جهاد کشاورزی وجود ندارد.

## ۳-۱۴- میزان رضایت از خدمات و عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست

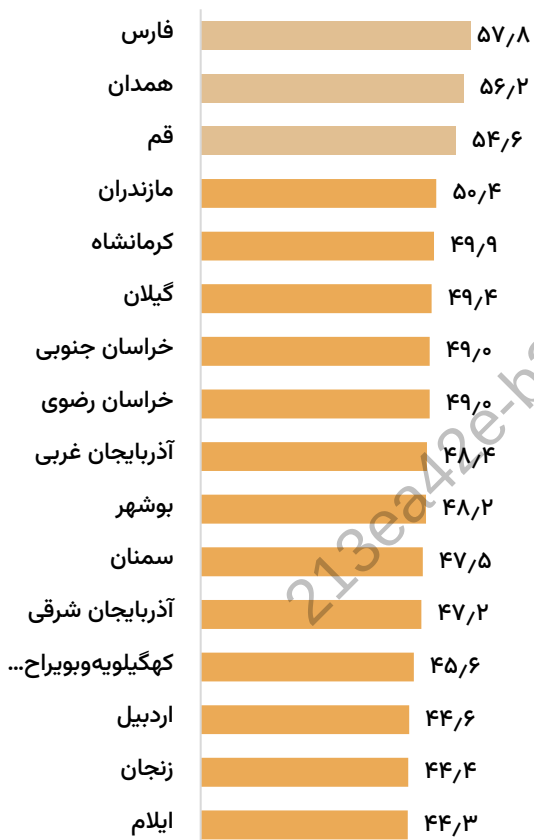
### نمره رضایت مردم از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست



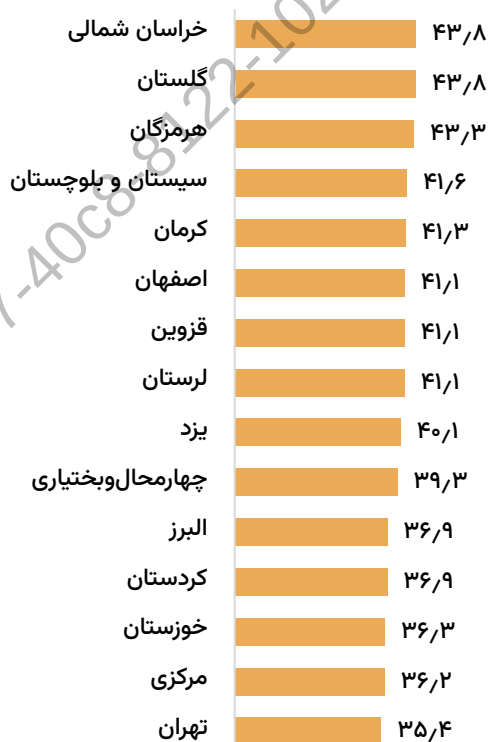
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه



## خدمات منتخب سازمان حفاظت محیط زیست



### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebf

## ۳-۱۴-۱- اقدامات مربوط به کاهش آلودگی‌های صنعتی و غیر صنعتی مانند مازوت سوزی

| جدول ۳-۸۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از اقدامات مربوط به کاهش آلودگی‌های صنعتی و غیرصنعتی مانند مازوت سوزی |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                                                               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                                               | ۱۱/۳    | ۲۸/۶ | ۲۲/۸  | ۱۷/۴ | ۴/۶       | ۱۵/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| قم                                                                                                                  | ۱۳/۸    | ۲۴/۱ | ۲۰/۶  | ۱۸/۹ | ۰/۲       | ۲۲/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| مازندران                                                                                                            | ۲۲/۲    | ۲۱/۰ | ۲۲/۰  | ۱۴/۳ | ۳/۳       | ۱۷/۲               | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| فارس                                                                                                                | ۲۳/۳    | ۲۲/۵ | ۲۷/۷  | ۱۲/۴ | ۳/۶       | ۱۰/۵               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| کرمانشاه                                                                                                            | ۱۸/۰    | ۲۷/۷ | ۷/۵   | ۱۴/۹ | ۲/۹       | ۲۹/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| آذربایجان غربی                                                                                                      | ۳۰/۱    | ۳۰/۱ | ۶/۷   | ۱۶/۱ | ۵/۲       | ۱۱/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| گیلان                                                                                                               | ۲۴/۲    | ۲۹/۲ | ۱۱/۶  | ۱۶/۰ | ۳/۲       | ۱۵/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| آذربایجان شرقی                                                                                                      | ۳۳/۵    | ۳۱/۵ | ۱۸/۰  | ۱۳/۳ | ۱/۷       | ۲/۰                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| بوشهر                                                                                                               | ۲۶/۸    | ۱۹/۵ | ۷/۸   | ۱۵/۵ | ۱/۰       | ۲۹/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| خراسان جنوبی                                                                                                        | ۲۲/۱    | ۳۱/۳ | ۹/۲   | ۱۱/۴ | ۱/۰       | ۲۵/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| سمنان                                                                                                               | ۲۳/۷    | ۴۱/۱ | ۱۶/۵  | ۴/۷  | ۰/۷       | ۱۳/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                   | ۲۴/۹    | ۳۲/۹ | ۱۷/۲  | ۵/۵  | ۰/۹       | ۱۸/۶               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                 | ۲۸/۶    | ۲۸/۹ | ۵/۲   | ۸/۶  | ۳/۷       | ۲۵/۰               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| هرمزگان                                                                                                             | ۴۰/۰    | ۲۶/۹ | ۲/۹   | ۱۰/۹ | ۷/۶       | ۱۱/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| ایلام                                                                                                               | ۳۳/۲    | ۳۴/۷ | ۸/۷   | ۹/۵  | ۲/۷       | ۱۱/۲               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| خراسان شمالی                                                                                                        | ۳۱/۰    | ۱۸/۵ | ۸/۳   | ۸/۵  | ۲/۳       | ۳۱/۴               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| خراسان رضوی                                                                                                         | ۲۷/۷    | ۲۸/۹ | ۷/۹   | ۷/۳  | ۲/۴       | ۲۵/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| کرمان                                                                                                               | ۴۱/۳    | ۲۹/۳ | ۳/۸   | ۱۳/۳ | ۴/۸       | ۷/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| گلستان                                                                                                              | ۲۷/۶    | ۲۹/۱ | ۷/۲   | ۶/۳  | ۱/۵       | ۲۸/۳               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| لرستان                                                                                                              | ۳۵/۰    | ۳۳/۶ | ۴/۹   | ۱۰/۰ | ۲/۴       | ۱۴/۱               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| اردبیل                                                                                                              | ۳۸/۷    | ۳۹/۹ | ۳/۲   | ۹/۵  | ۱/۷       | ۷/۰                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| زنجان                                                                                                               | ۴۳/۱    | ۱۷/۰ | ۶/۰   | ۱۲/۲ | ۱/۷       | ۲۰/۰               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| قزوین                                                                                                               | ۳۵/۱    | ۳۱/۹ | ۸/۶   | ۷/۱  | ۱/۷       | ۱۵/۶               | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| اصفهان                                                                                                              | ۴۱/۸    | ۳۷/۱ | ۱۱/۴  | ۶/۵  | ۰/۶       | ۲/۶                | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| کردستان                                                                                                             | ۴۳/۹    | ۲۱/۷ | ۷/۰   | ۶/۸  | ۱/۱       | ۱۹/۵               | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                  | ۴۹/۳    | ۱۵/۵ | ۵/۸   | ۷/۸  | ۲/۳       | ۱۹/۳               | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| یزد                                                                                                                 | ۴۸/۸    | ۲۳/۱ | ۴/۰   | ۶/۵  | ۲/۵       | ۱۵/۱               | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                 |
| البرز                                                                                                               | ۴۹/۱    | ۲۴/۶ | ۵/۴   | ۵/۷  | ۰/۴       | ۱۴/۸               | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| تهران                                                                                                               | ۵۳/۷    | ۲۰/۷ | ۷/۱   | ۳/۶  | ۱/۰       | ۱۳/۹               | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| خوزستان                                                                                                             | ۶۴/۱    | ۱۶/۲ | ۴/۱   | ۸/۳  | ۱/۶       | ۵/۷                | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| مرکزی                                                                                                               | ۵۸/۷    | ۱۶/۸ | ۶/۱   | ۷/۰  | ۱/۱       | ۱۰/۳               | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                 |
| کل کشور                                                                                                             | ۳۵/۴    | ۲۶/۹ | ۹/۸   | ۹/۹  | ۲/۳       | ۱۵/۷               | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۲/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «اقدامات مربوط به کاهش آلودگی‌های صنعتی و غیر صنعتی مانند مازوت سوزی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۲/۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این اقدامات ۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های مرکزی، خوزستان، تهران و البرز نمره رضایت مردمی از اقدامات مربوط به اقدامات مربوط به کاهش آلودگی‌های صنعتی و غیر صنعتی مانند مازوت سوزی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۴-۲- حفاظت از جنگل‌ها و مراتع طبیعی

| جدول ۳-۸۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حفاظت از جنگل‌ها و مراتع طبیعی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                            | ۸/۰     | ۹/۷  | ۲۸/۶  | ۳۶/۴ | ۱۱/۷      | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| قم                                                                              | ۱۰/۸    | ۱۹/۵ | ۲۱/۴  | ۲۶/۸ | ۳/۹       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                           | ۱۰/۴    | ۲۸/۷ | ۲۰/۲  | ۲۱/۵ | ۸/۳       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                  | ۱۷/۴    | ۲۹/۸ | ۲۸/۶  | ۱۷/۲ | ۲/۵       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                  | ۲۱/۸    | ۳۳/۱ | ۸/۴   | ۲۵/۱ | ۵/۴       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                    | ۱۸/۲    | ۲۸/۲ | ۲۱/۷  | ۱۹/۷ | ۳/۷       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                    | ۲۶/۸    | ۱۷/۵ | ۱۱/۵  | ۲۲/۱ | ۸/۳       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| سمنان                                                                           | ۱۶/۰    | ۲۸/۲ | ۲۴/۲  | ۲۳/۲ | ۰/۵       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمانشاه                                                                        | ۱۵/۶    | ۲۷/۸ | ۷/۶   | ۲۱/۸ | ۲/۴       | ۲۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران                                                                        | ۲۷/۶    | ۱۶/۰ | ۲۲/۸  | ۱۸/۳ | ۷/۱       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                          | ۳۲/۴    | ۲۶/۹ | ۳/۰   | ۲۱/۷ | ۱۱/۲      | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| بوشهر                                                                           | ۲۷/۰    | ۱۶/۳ | ۱۱/۸  | ۲۶/۸ | ۱/۸       | ۱۶/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                           | ۲۱/۵    | ۳۰/۷ | ۱۳/۱  | ۲۰/۸ | ۴/۸       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                           | ۲۷/۸    | ۳۶/۰ | ۶/۷   | ۱۷/۴ | ۸/۲       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                             | ۳۳/۸    | ۲۳/۷ | ۷/۹   | ۱۷/۳ | ۷/۹       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                          | ۱۹/۵    | ۴۱/۴ | ۱۸/۷  | ۱۲/۴ | ۰/۸       | ۷/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                           | ۳۲/۳    | ۳۰/۸ | ۷/۰   | ۱۸/۴ | ۶/۰       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                          | ۳۷/۵    | ۲۰/۲ | ۱۲/۳  | ۲۲/۱ | ۳/۱       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                             | ۲۹/۴    | ۲۷/۷ | ۹/۷   | ۱۶/۲ | ۳/۵       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                     | ۲۷/۵    | ۲۴/۰ | ۱۰/۵  | ۱۴/۱ | ۲/۶       | ۲۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                         | ۳۶/۳    | ۲۸/۱ | ۵/۶   | ۱۳/۶ | ۸/۲       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                              | ۴۸/۵    | ۱۵/۳ | ۱۰/۳  | ۱۸/۵ | ۲/۸       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                               | ۲۶/۹    | ۳۶/۲ | ۱۹/۲  | ۵/۵  | ۱/۵       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| قزوین                                                                           | ۲۷/۵    | ۳۱/۱ | ۹/۶   | ۱۱/۸ | ۲/۰       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                           | ۴۰/۲    | ۲۸/۴ | ۸/۴   | ۱۳/۱ | ۴/۴       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                          | ۳۸/۷    | ۳۴/۴ | ۴/۷   | ۱۳/۸ | ۴/۷       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| البرز                                                                           | ۳۸/۲    | ۲۴/۹ | ۹/۸   | ۹/۴  | ۲/۲       | ۱۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                         | ۴۶/۷    | ۲۰/۹ | ۶/۷   | ۱۷/۴ | ۳/۰       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                           | ۳۷/۳    | ۲۳/۳ | ۱۱/۳  | ۱۰/۷ | ۰/۷       | ۱۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                           | ۴۱/۱    | ۲۴/۲ | ۱۱/۴  | ۹/۲  | ۱/۰       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کردستان                                                                         | ۵۱/۶    | ۱۹/۳ | ۸/۶   | ۱۳/۲ | ۲/۲       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                         | ۲۹/۱    | ۲۶/۲ | ۱۲/۸  | ۱۷/۴ | ۴/۲       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۵/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حفاظت از جنگل‌ها و مراتع طبیعی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های تهران و کردستان، نمره رضایت مردمی از حفاظت از جنگل‌ها و مراتع طبیعی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۴-۳- میزان رضایت از سازمان حفاظت محیط زیست در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۸۸: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از سازمان حفاظت محیط زیست در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                  | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                                   | ۲۳/۳  | ۵۶/۲  | ۱۷/۹ | ۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۸                      | +   |
| همدان                                                                                                  | ۳۳/۰  | ۴۰/۱  | ۲۰/۰ | ۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۲                      | +   |
| قم                                                                                                     | ۳۱/۷  | ۳۷/۶  | ۱۷/۹ | ۱۲/۸                | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۶                      | +   |
| مازندران                                                                                               | ۴۲/۳  | ۳۸/۴  | ۱۴/۳ | ۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۴                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                               | ۴۰/۷  | ۲۰/۲  | ۱۵/۸ | ۲۳/۳                | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۹                      | -   |
| گیلان                                                                                                  | ۴۹/۴  | ۲۵/۴  | ۱۹/۱ | ۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۴                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                           | ۴۴/۴  | ۳۷/۲  | ۱۳/۰ | ۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۰                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                            | ۵۳/۷  | ۲۱/۶  | ۱۰/۳ | ۱۴/۴                | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۰                      | -   |
| آذربایجان غربی                                                                                         | ۵۱/۹  | ۲۷/۰  | ۱۷/۲ | ۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۴                      | -   |
| بوشهر                                                                                                  | ۴۴/۴  | ۲۵/۳  | ۱۸/۸ | ۱۱/۵                | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۲                      | -   |
| سمنان                                                                                                  | ۴۸/۱  | ۳۸/۹  | ۹/۰  | ۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۵                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                         | ۴۶/۲  | ۴۵/۱  | ۷/۲  | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۲                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                    | ۵۵/۹  | ۲۴/۱  | ۱۴/۳ | ۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۶                      | -   |
| اردبیل                                                                                                 | ۵۵/۶  | ۳۰/۷  | ۹/۷  | ۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۶                      | -   |
| زنجان                                                                                                  | ۶۲/۰  | ۱۷/۰  | ۱۹/۳ | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۴                      | -   |
| ایلام                                                                                                  | ۶۲/۱  | ۲۱/۲  | ۱۳/۷ | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۳                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                           | ۴۷/۱  | ۲۲/۷  | ۲۰/۹ | ۹/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۸                      | -   |
| گلستان                                                                                                 | ۵۶/۷  | ۲۵/۸  | ۱۴/۲ | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۸                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                | ۵۹/۲  | ۲۴/۱  | ۱۱/۶ | ۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۳                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                      | ۵۹/۲  | ۲۸/۷  | ۴/۰  | ۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۶                      | -   |
| کرمان                                                                                                  | ۶۳/۴  | ۲۵/۷  | ۷/۴  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۳                      | -   |
| اصفهان                                                                                                 | ۶۹/۶  | ۲۴/۱  | ۴/۵  | ۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۱                      | -   |
| قزوین                                                                                                  | ۶۲/۵  | ۲۱/۶  | ۶/۹  | ۹/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۱                      | -   |
| لرستان                                                                                                 | ۶۶/۴  | ۲۲/۴  | ۸/۷  | ۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۱                      | -   |
| یزد                                                                                                    | ۶۶/۸  | ۱۷/۲  | ۱۰/۵ | ۵/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۱                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                     | ۶۵/۵  | ۱۷/۵  | ۱۳/۵ | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۳                      | -   |
| البرز                                                                                                  | ۶۸/۶  | ۱۷/۲  | ۶/۵  | ۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۹                      | -   |
| کردستان                                                                                                | ۷۲/۰  | ۱۷/۲  | ۸/۴  | ۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۹                      | -   |
| خوزستان                                                                                                | ۷۰/۲  | ۱۸/۹  | ۸/۷  | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۳                      | -   |
| مرکزی                                                                                                  | ۷۱/۷  | ۱۴/۶  | ۷/۰  | ۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۲                      | -   |
| تهران                                                                                                  | ۷۲/۰  | ۱۷/۰  | ۴/۱  | ۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳۵/۴                      | -   |
| کل کشور                                                                                                | ۵۶/۳  | ۲۵/۹  | ۱۱/۶ | ۶/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۵۶/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از عملکرد «سازمان حفاظت محیط زیست» نزد عموم مردم پایین و ۱۱/۶ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از سازمان حفاظت محیط زیست در کل کشور معادل با ۴۴/۱ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های سمنان، فارس و همدان نمره کلی رضایت مردم از سازمان حفاظت محیط زیست را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های تهران، مرکزی، خوزستان و کردستان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۴: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست



### ۳-۱۴-۴- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

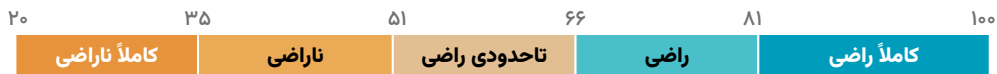
| جدول ۳-۸۹: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                           | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                       | مراجعه کرده       | ۴۱/۶    | t-test | -۱۴/۰۳      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                 | مراجعه نکرده      | ۴۶/۸    |        |             |              |
| جنس                                                                                             | مرد               | ۴۲/۸    | t-test | -۷/۳۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                 | زن                | ۴۵/۵    |        |             |              |
| سن                                                                                              | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۴/۸    | F      | ۱۷/۳۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                 | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۳/۰    |        |             |              |
|                                                                                                 | ۵۰ سال به بالا    | ۴۵/۳    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                         | کمتر از دیپلم     | ۴۷/۷    | F      | ۱۰۷/۶۶      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                 | دیپلم             | ۴۳/۶    |        |             |              |
|                                                                                                 | دانشگاهی          | ۴۱/۲    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                       | مرکز استان        | ۴۳/۱    | F      | ۱۸/۵۲       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                                 | شهر غیرمرکز استان | ۴۴/۱    |        |             |              |
|                                                                                                 | روستا             | ۴۶/۱    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

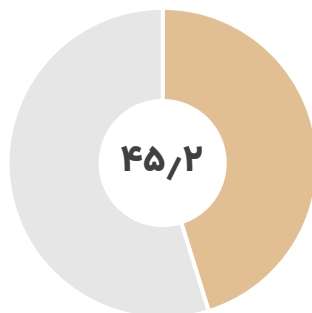
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها، رضایت مردم از عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست را بیش از ساکنین شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

### ۳-۱۵- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت راه و شهرسازی

#### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت راه و شهرسازی

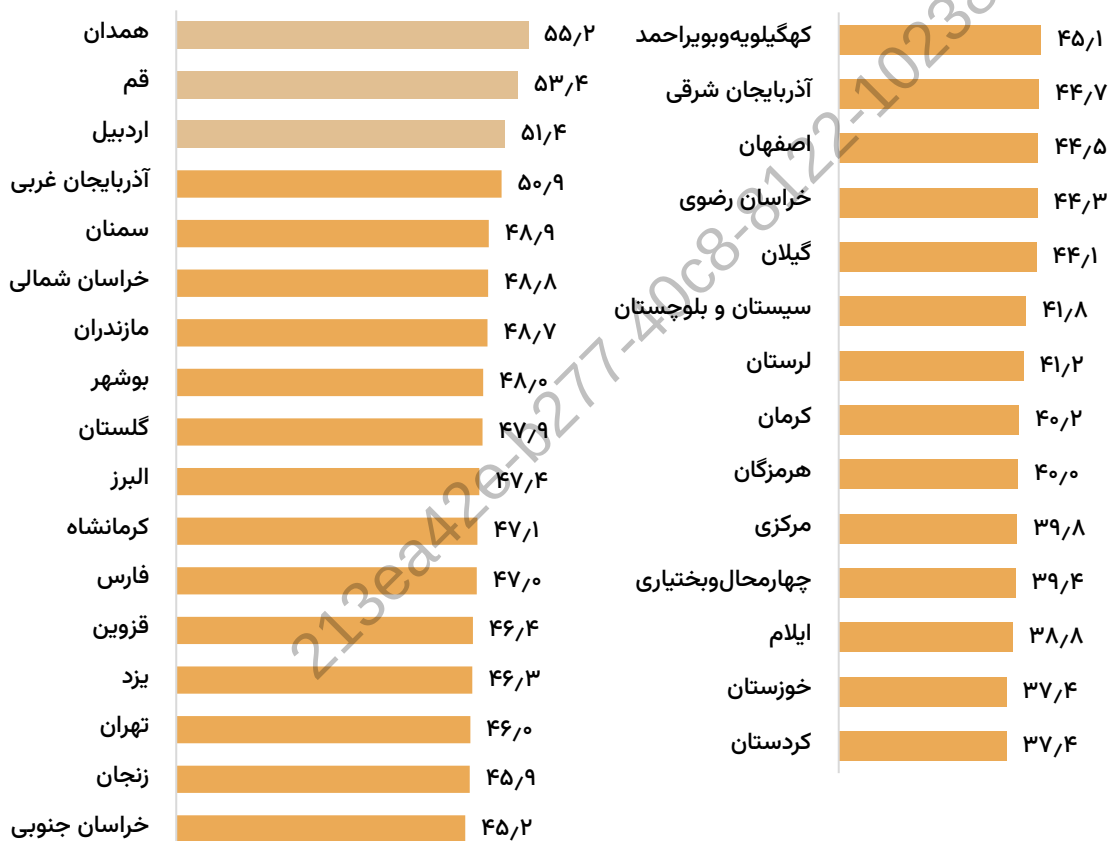


میانگین کل کشور



پایین‌تر از میانگین دستگاه

بالاتر از میانگین دستگاه

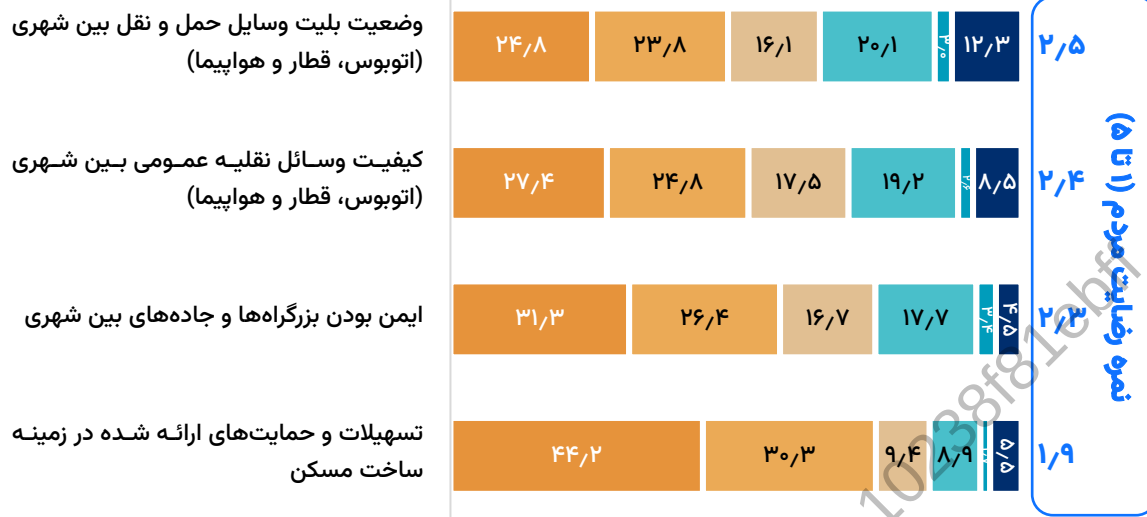


## خدمات منتخب وزارت راه و شهرسازی



## درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم



### ۳-۱۵-۱- ایمن بودن بزرگراه‌ها و جاده‌های بین شهری

| جدول ۳-۹۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از ایمن بودن بزرگراه‌ها و جاده‌های بین شهری |         |      |       |      |           |                    |       |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|--------------------|-------|---------------------|
| استان                                                                                     | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم - بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت (۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                     | ۹/۵     | ۳۰/۲ | ۲۵/۲  | ۲۳/۹ | ۶/۹       | ۴/۳                | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                 |
| قم                                                                                        | ۱۵/۳    | ۲۱/۲ | ۳۰/۹  | ۲۶/۴ | ۲/۷       | ۳/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                 |
| فارس                                                                                      | ۱۵/۵    | ۲۵/۳ | ۳۸/۶  | ۱۷/۳ | ۲/۸       | ۰/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                 |
| سمنان                                                                                     | ۲۰/۳    | ۲۵/۸ | ۲۷/۵  | ۲۳/۵ | ۰/۳       | ۲/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| مازندران                                                                                  | ۲۸/۸    | ۱۷/۸ | ۲۵/۵  | ۱۹/۳ | ۵/۸       | ۲/۸                | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                 |
| آذربایجان شرقی                                                                            | ۲۱/۹    | ۳۰/۶ | ۲۴/۲  | ۱۹/۹ | ۱/۰       | ۲/۴                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| آذربایجان غربی                                                                            | ۳۰/۵    | ۲۵/۱ | ۱۱/۱  | ۲۷/۱ | ۵/۸       | ۰/۴                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| بوشهر                                                                                     | ۳۰/۶    | ۱۸/۵ | ۱۶/۰  | ۳۰/۳ | ۲/۰       | ۲/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| خراسان شمالی                                                                              | ۳۰/۲    | ۲۰/۷ | ۱۵/۵  | ۲۲/۲ | ۵/۲       | ۶/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| گیلان                                                                                     | ۲۴/۱    | ۳۴/۴ | ۱۳/۵  | ۱۹/۸ | ۴/۶       | ۳/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                 |
| البرز                                                                                     | ۲۷/۱    | ۲۵/۱ | ۱۸/۶  | ۱۸/۳ | ۴/۴       | ۶/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| قزوین                                                                                     | ۲۵/۵    | ۳۰/۴ | ۱۵/۰  | ۲۱/۶ | ۲/۷       | ۴/۸                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| کرمانشاه                                                                                  | ۲۰/۹    | ۲۷/۱ | ۹/۳   | ۱۵/۱ | ۳/۸       | ۲۳/۸               | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                       | ۳۳/۳    | ۲۲/۷ | ۱۰/۴  | ۱۵/۶ | ۱۰/۹      | ۷/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| گلستان                                                                                    | ۳۰/۳    | ۲۳/۷ | ۱۹/۷  | ۱۸/۶ | ۲/۲       | ۵/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                 |
| اصفهان                                                                                    | ۲۳/۴    | ۴۰/۰ | ۱۷/۱  | ۱۶/۹ | ۰/۴       | ۲/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| تهران                                                                                     | ۲۹/۲    | ۲۶/۱ | ۲۴/۷  | ۱۴/۷ | ۱/۵       | ۳/۸                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| سیستان و بلوچستان                                                                         | ۲۶/۰    | ۳۲/۲ | ۲۲/۲  | ۱۳/۲ | ۰/۴       | ۶/۰                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| یزد                                                                                       | ۳۱/۷    | ۲۷/۴ | ۱۴/۷  | ۱۸/۷ | ۳/۵       | ۴/۰                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |
| خراسان جنوبی                                                                              | ۳۲/۷    | ۳۰/۲ | ۱۵/۵  | ۱۴/۲ | ۳/۵       | ۳/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| خراسان رضوی                                                                               | ۳۳/۳    | ۲۳/۸ | ۱۳/۵  | ۱۷/۵ | ۲/۰       | ۹/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| زنجان                                                                                     | ۴۰/۰    | ۲۵/۶ | ۱۰/۷  | ۱۵/۲ | ۶/۵       | ۲/۰                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| هرمزگان                                                                                   | ۳۷/۷    | ۳۰/۸ | ۹/۱   | ۱۴/۰ | ۵/۱       | ۳/۳                | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                 |
| اردبیل                                                                                    | ۴۱/۰    | ۲۷/۸ | ۵/۳   | ۱۸/۵ | ۳/۳       | ۴/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| چهارمحال و بختیاری                                                                        | ۴۳/۴    | ۲۰/۱ | ۱۴/۸  | ۱۵/۸ | ۲/۸       | ۳/۱                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| لرستان                                                                                    | ۴۰/۵    | ۳۲/۵ | ۶/۲   | ۱۴/۹ | ۴/۰       | ۱/۹                | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                 |
| ایلام                                                                                     | ۴۳/۴    | ۳۱/۷ | ۷/۵   | ۱۲/۰ | ۳/۷       | ۱/۷                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| خوزستان                                                                                   | ۵۱/۲    | ۲۲/۶ | ۶/۱   | ۱۶/۳ | ۲/۶       | ۱/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| کرمان                                                                                     | ۴۹/۵    | ۲۲/۱ | ۹/۱   | ۱۳/۳ | ۴/۴       | ۱/۶                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| مرکزی                                                                                     | ۴۴/۱    | ۲۳/۰ | ۱۵/۹  | ۱۱/۱ | ۰/۷       | ۵/۲                | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                 |
| کردستان                                                                                   | ۵۰/۱    | ۱۵/۶ | ۱۴/۹  | ۱۰/۵ | ۰/۴       | ۸/۵                | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                 |
| کل کشور                                                                                   | ۳۱/۳    | ۲۶/۴ | ۱۶/۷  | ۱۷/۷ | ۳/۴       | ۴/۵                | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                 |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۷/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «ایمن بودن بزرگراه‌ها و جاده‌های بین شهری» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۳ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، مرکزی، کرمان، خوزستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از ایمن بودن بزرگراه‌ها و جاده‌های بین شهری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۵-۲- کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)

| جدول ۳-۹۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                      | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                                         | ۱۱/۸    | ۱۹/۷ | ۴۱/۰  | ۲۱/۹ | ۲/۲       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                                      | ۱۳/۰    | ۲۸/۰ | ۲۳/۲  | ۲۱/۳ | ۶/۵       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                                      | ۱۵/۲    | ۲۳/۴ | ۲۷/۹  | ۲۴/۲ | ۰/۵       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| فارس                                                                                                       | ۱۳/۱    | ۲۵/۶ | ۴۱/۷  | ۱۶/۳ | ۱/۶       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گلستان                                                                                                     | ۱۸/۹    | ۲۱/۱ | ۱۸/۲  | ۲۵/۴ | ۱/۵       | ۱۴/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                                                             | ۲۵/۱    | ۲۵/۱ | ۱۲/۱  | ۳۲/۴ | ۳/۸       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                                                     | ۲۵/۲    | ۳۱/۷ | ۵/۵   | ۲۶/۷ | ۸/۵       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                                               | ۲۱/۹    | ۱۸/۵ | ۱۶/۷  | ۲۱/۲ | ۴/۰       | ۱۷/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                                      | ۲۰/۶    | ۲۵/۲ | ۱۸/۴  | ۲۳/۳ | ۲/۵       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مازندران                                                                                                   | ۱۹/۱    | ۱۸/۰ | ۳۵/۷  | ۱۸/۵ | ۱/۹       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                                                     | ۱۶/۵    | ۳۲/۵ | ۲۱/۷  | ۲۱/۱ | ۰/۸       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| البرز                                                                                                      | ۲۹/۴    | ۲۰/۹ | ۱۷/۶  | ۲۱/۱ | ۵/۰       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| بوشهر                                                                                                      | ۳۰/۳    | ۱۵/۸ | ۱۲/۳  | ۲۹/۸ | ۲/۵       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| تهران                                                                                                      | ۲۵/۸    | ۲۳/۵ | ۲۳/۸  | ۱۹/۱ | ۲/۰       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                                                | ۲۶/۳    | ۲۴/۲ | ۱۲/۹  | ۲۴/۲ | ۲/۴       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                                                        | ۲۴/۹    | ۲۷/۴ | ۱۲/۲  | ۲۴/۴ | ۳/۵       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                                                      | ۳۳/۹    | ۱۶/۰ | ۱۷/۵  | ۲۳/۴ | ۲/۵       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                                   | ۲۰/۶    | ۲۷/۴ | ۸/۸   | ۱۷/۳ | ۲/۰       | ۲۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                             | ۱۹/۹    | ۳۴/۶ | ۲۷/۶  | ۱۱/۲ | ۰/۲       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                                               | ۳۱/۲    | ۲۳/۲ | ۱۹/۲  | ۱۳/۰ | ۲/۷       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گیلان                                                                                                      | ۲۸/۲    | ۳۴/۰ | ۱۳/۰  | ۱۷/۴ | ۲/۷       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                          | ۲۹/۱    | ۲۹/۳ | ۱۹/۸  | ۱۰/۶ | ۱/۱       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                                     | ۲۹/۸    | ۳۳/۳ | ۴/۰   | ۱۷/۳ | ۲/۲       | ۱۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                                                      | ۳۴/۰    | ۱۹/۶ | ۱۴/۴  | ۱۷/۲ | ۱/۱       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                         | ۴۶/۸    | ۱۶/۵ | ۱۴/۲  | ۱۷/۸ | ۱/۰       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                                                      | ۳۷/۸    | ۲۹/۰ | ۵/۸   | ۱۱/۰ | ۲/۵       | ۱۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                                    | ۴۶/۲    | ۲۱/۱ | ۶/۷   | ۱۵/۲ | ۲/۶       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                                      | ۴۳/۷    | ۲۶/۱ | ۹/۲   | ۱۴/۳ | ۳/۴       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                        | ۳۸/۰    | ۱۸/۳ | ۴/۴   | ۱۲/۶ | ۳/۰       | ۲۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                                                    | ۴۵/۸    | ۲۲/۴ | ۹/۳   | ۱۰/۰ | ۴/۴       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کردستان                                                                                                    | ۴۹/۵    | ۱۹/۳ | ۱۵/۶  | ۱۱/۲ | ۰/۴       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                                                    | ۲۷/۴    | ۲۴/۸ | ۱۷/۵  | ۱۹/۲ | ۲/۶       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۲/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۱/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۴ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، هرمزگان، کهگیلویه و بویراحمد، کرمان، خوزستان و ایلام نمره رضایت مردمی از کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

## ۳-۱۵-۳- تسهیلات و حمایت‌های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن

| جدول ۳-۹۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از تسهیلات و حمایت‌های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                                            | ۲۱/۹    | ۳۳/۷ | ۳/۲   | ۲۱/۴ | ۱۳/۷      | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                             | ۱۸/۷    | ۳۳/۴ | ۲۱/۷  | ۱۴/۸ | ۵/۲       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                                | ۳۹/۳    | ۲۱/۶ | ۱۷/۰  | ۱۸/۷ | ۱/۰       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان غربی                                                                                    | ۳۷/۳    | ۳۴/۴ | ۷/۱   | ۱۷/۶ | ۲/۳       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سمنان                                                                                             | ۲۷/۷    | ۳۷/۲ | ۱۸/۰  | ۹/۵  | ۰/۰       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمانشاه                                                                                          | ۲۸/۴    | ۳۲/۹ | ۱۰/۰  | ۱۰/۹ | ۱/۸       | ۱۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| یزد                                                                                               | ۳۳/۳    | ۳۴/۸ | ۱۰/۴  | ۱۲/۴ | ۲/۵       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                             | ۴۳/۲    | ۱۹/۸ | ۱۰/۶  | ۱۵/۸ | ۱/۳       | ۹/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                                      | ۳۸/۸    | ۳۲/۸ | ۱۴/۹  | ۷/۰  | ۲/۰       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان شمالی                                                                                      | ۴۲/۱    | ۲۱/۹ | ۱۲/۲  | ۱۲/۵ | ۲/۷       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| زنجان                                                                                             | ۴۷/۱    | ۲۵/۲ | ۱۰/۲  | ۱۴/۵ | ۱/۲       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                               | ۴۰/۴    | ۲۹/۱ | ۴/۹   | ۱۴/۸ | ۳/۲       | ۷/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مازندران                                                                                          | ۴۹/۴    | ۱۹/۷ | ۱۵/۶  | ۱۱/۴ | ۲/۱       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گلستان                                                                                            | ۴۰/۷    | ۲۹/۹ | ۱۰/۱  | ۹/۷  | ۰/۹       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                    | ۴۰/۲    | ۳۷/۳ | ۱۲/۸  | ۴/۱  | ۰/۶       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| اصفهان                                                                                            | ۳۴/۹    | ۴۹/۷ | ۹/۹   | ۳/۴  | ۰/۴       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| البرز                                                                                             | ۴۲/۷    | ۳۱/۸ | ۹/۲   | ۷/۲  | ۰/۹       | ۸/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| تهران                                                                                             | ۴۱/۵    | ۳۰/۸ | ۱۰/۶  | ۵/۹  | ۱/۳       | ۹/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خراسان رضوی                                                                                       | ۴۷/۷    | ۳۰/۳ | ۴/۰   | ۹/۱  | ۱/۰       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| قزوین                                                                                             | ۳۹/۷    | ۳۹/۲ | ۸/۱   | ۵/۴  | ۰/۵       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| لرستان                                                                                            | ۵۰/۳    | ۳۲/۴ | ۴/۹   | ۶/۷  | ۲/۷       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                                           | ۴۷/۳    | ۳۱/۱ | ۶/۷   | ۷/۶  | ۲/۹       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| ایلام                                                                                             | ۵۲/۴    | ۳۱/۴ | ۴/۵   | ۸/۲  | ۱/۰       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                 | ۴۳/۵    | ۳۸/۰ | ۱۱/۳  | ۲/۶  | ۰/۲       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کردستان                                                                                           | ۵۵/۲    | ۲۳/۵ | ۱۰/۸  | ۵/۹  | ۱/۱       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کرمان                                                                                             | ۵۶/۱    | ۲۵/۶ | ۴/۴   | ۸/۶  | ۲/۳       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| گیلان                                                                                             | ۵۱/۳    | ۳۰/۰ | ۸/۶   | ۶/۳  | ۰/۸       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                | ۶۱/۸    | ۲۰/۳ | ۸/۵   | ۶/۰  | ۱/۳       | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| مرکزی                                                                                             | ۵۳/۳    | ۲۷/۷ | ۶/۸   | ۵/۹  | ۰/۲       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| فارس                                                                                              | ۶۶/۹    | ۲۱/۳ | ۹/۰   | ۲/۰  | ۰/۲       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| خوزستان                                                                                           | ۶۷/۴    | ۲۰/۹ | ۳/۸   | ۴/۰  | ۰/۴       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                    |
| کل کشور                                                                                           | ۴۴/۲    | ۳۰/۳ | ۹/۴   | ۸/۹  | ۱/۷       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۴/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «تسهیلات و حمایت‌های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۰/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از خدمات مذکور، ۱/۹ برآورد شده که این مقدار بسیار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان و فارس به ترتیب نمره رضایت مردمی از تسهیلات و حمایت‌های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۵-۴- وضعیت بلیت وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)

| جدول ۳-۹۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت بلیت وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                                            | ۱۰/۳    | ۱۶/۲ | ۳۶/۱  | ۲۹/۷ | ۱/۷       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                | ۱۵/۰    | ۲۶/۷ | ۹/۶   | ۳۹/۹ | ۳/۵       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| اردبیل                                                                                                        | ۲۱/۷    | ۲۸/۲ | ۲/۷   | ۳۳/۴ | ۱۲/۰      | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گلستان                                                                                                        | ۱۲/۷    | ۲۴/۱ | ۱۴/۲  | ۲۵/۴ | ۲/۲       | ۲۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                                                      | ۱۲/۷    | ۱۹/۵ | ۳۱/۱  | ۲۳/۴ | ۱/۹       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                                         | ۸/۵     | ۲۹/۹ | ۲۸/۲  | ۱۸/۹ | ۶/۵       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان شمالی                                                                                                  | ۱۹/۰    | ۱۶/۸ | ۱۴/۵  | ۲۱/۱ | ۳/۵       | ۲۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| البرز                                                                                                         | ۲۱/۸    | ۲۰/۵ | ۱۴/۸  | ۲۵/۳ | ۳/۹       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| تهران                                                                                                         | ۲۲/۷    | ۲۱/۶ | ۲۱/۶  | ۲۰/۷ | ۲/۹       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| زنجان                                                                                                         | ۲۹/۱    | ۱۶/۲ | ۱۲/۹  | ۲۷/۱ | ۴/۵       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| فارس                                                                                                          | ۱۶/۰    | ۲۷/۷ | ۳۴/۹  | ۱۵/۶ | ۳/۴       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                                         | ۱۹/۲    | ۲۶/۵ | ۱۲/۸  | ۲۴/۱ | ۱/۵       | ۱۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                  | ۲۳/۹    | ۲۳/۷ | ۱۵/۵  | ۱۷/۷ | ۵/۵       | ۱۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                                                      | ۱۸/۷    | ۲۴/۳ | ۱۱/۴  | ۱۸/۹ | ۳/۳       | ۲۳/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                | ۲۰/۷    | ۳۰/۸ | ۳۱/۸  | ۹/۵  | ۰/۸       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| بوشهر                                                                                                         | ۲۷/۱    | ۱۷/۸ | ۹/۸   | ۲۳/۶ | ۱/۵       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                                                         | ۲۳/۵    | ۲۲/۵ | ۲۱/۸  | ۱۹/۵ | ۰/۳       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                           | ۲۴/۶    | ۲۰/۹ | ۶/۴   | ۱۸/۵ | ۳/۷       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گیلان                                                                                                         | ۲۴/۱    | ۳۱/۲ | ۱۷/۱  | ۱۵/۶ | ۲/۵       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| یزد                                                                                                           | ۲۹/۵    | ۲۱/۸ | ۱۶/۸  | ۱۹/۳ | ۲/۵       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان رضوی                                                                                                   | ۲۷/۰    | ۲۴/۲ | ۱۲/۱  | ۱۸/۵ | ۱/۶       | ۱۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                             | ۲۸/۵    | ۲۴/۹ | ۲۱/۶  | ۱۳/۵ | ۰/۷       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مرکزی                                                                                                         | ۲۸/۱    | ۱۸/۵ | ۱۶/۱  | ۱۵/۷ | ۰/۴       | ۲۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                                        | ۲۶/۴    | ۳۴/۶ | ۱۳/۴  | ۱۶/۳ | ۱/۰       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                                                         | ۲۹/۷    | ۲۸/۲ | ۷/۵   | ۱۱/۷ | ۳/۷       | ۱۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                                         | ۳۵/۹    | ۲۴/۶ | ۸/۲   | ۲۰/۶ | ۲/۹       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                                        | ۲۸/۰    | ۳۳/۳ | ۳/۳   | ۱۶/۰ | ۴/۲       | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                            | ۴۲/۳    | ۱۶/۴ | ۱۰/۷  | ۱۷/۲ | ۲/۰       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خوزستان                                                                                                       | ۴۱/۶    | ۲۱/۷ | ۶/۹   | ۱۷/۲ | ۲/۶       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                                       | ۴۳/۲    | ۱۶/۵ | ۱۳/۹  | ۱۵/۲ | ۱/۸       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                                       | ۴۴/۱    | ۲۴/۲ | ۵/۳   | ۱۲/۴ | ۳/۵       | ۱۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کل کشور                                                                                                       | ۲۴/۸    | ۲۳/۸ | ۱۶/۱  | ۲۰/۱ | ۳/۰       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۸/۶ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت بلیت وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۳/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۱/۹ برآورد شده که این مقدار بسیار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، کردستان، خوزستان و چهارمحال و بختیاری، نمره رضایت مردمی از وضعیت بلیت وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما) کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۵-۵- میزان رضایت از وزارت راه و شهرسازی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۹۴: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت راه و شهرسازی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                               | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                               | ۳۶/۴  | ۴۶/۹  | ۱۶/۱ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۲                      | +   |
| قم                                                                                                  | ۳۴/۶  | ۵۱/۸  | ۱۳/۰ | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۴                      | +   |
| اردبیل                                                                                              | ۴۳/۹  | ۴۵/۱  | ۱۰/۲ | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۴                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                                      | ۴۶/۷  | ۴۰/۵  | ۱۲/۸ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۹                      | -   |
| سمنان                                                                                               | ۴۶/۳  | ۴۶/۵  | ۶/۵  | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۹                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                                        | ۵۱/۰  | ۳۶/۷  | ۱۱/۰ | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| مازندران                                                                                            | ۴۷/۱  | ۴۲/۵  | ۱۰/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۷                      | -   |
| بوشهر                                                                                               | ۴۹/۳  | ۳۷/۵  | ۱۲/۸ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۰                      | -   |
| گلستان                                                                                              | ۵۰/۹  | ۳۸/۲  | ۷/۹  | ۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۹                      | -   |
| البرز                                                                                               | ۵۲/۲  | ۳۷/۳  | ۹/۲  | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۴                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                            | ۵۲/۴  | ۲۲/۲  | ۱۴/۰ | ۱۱/۴                | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۱                      | -   |
| فارس                                                                                                | ۵۲/۳  | ۴۴/۷  | ۲/۸  | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| قزوین                                                                                               | ۵۱/۸  | ۴۲/۱  | ۵/۱  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۴                      | -   |
| یزد                                                                                                 | ۵۶/۰  | ۳۴/۸  | ۸/۲  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۳                      | -   |
| تهران                                                                                               | ۵۵/۸  | ۳۶/۸  | ۶/۹  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۰                      | -   |
| زنجان                                                                                               | ۵۸/۷  | ۲۹/۱  | ۱۲/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۹                      | -   |
| خراسان جنوبی                                                                                        | ۵۸/۲  | ۳۵/۶  | ۵/۷  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۲                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                 | ۶۱/۰  | ۲۷/۹  | ۹/۶  | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۱                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                                      | ۵۸/۵  | ۴۰/۳  | ۱/۲  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| اصفهان                                                                                              | ۶۰/۹  | ۳۶/۳  | ۲/۴  | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۵                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                         | ۵۸/۲  | ۳۳/۵  | ۶/۳  | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۳                      | -   |
| گیلان                                                                                               | ۶۱/۹  | ۳۲/۲  | ۵/۵  | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۱                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                   | ۶۲/۹  | ۳۳/۸  | ۲/۴  | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۸                      | -   |
| لرستان                                                                                              | ۶۸/۲  | ۲۶/۷  | ۵/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۲                      | -   |
| کرمان                                                                                               | ۶۶/۸  | ۲۶/۹  | ۵/۵  | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۲                      | -   |
| هرمزگان                                                                                             | ۶۹/۶  | ۲۳/۸  | ۵/۶  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۰                      | -   |
| مرکزی                                                                                               | ۶۷/۴  | ۲۸/۷  | ۲/۸  | ۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۸                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                  | ۷۰/۳  | ۲۵/۵  | ۴/۲  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۴                      | -   |
| ایلام                                                                                               | ۷۳/۶  | ۲۲/۴  | ۴/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۸/۸                      | -   |
| خوزستان                                                                                             | ۷۴/۴  | ۲۱/۷  | ۳/۹  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۷/۴                      | -   |
| کردستان                                                                                             | ۷۶/۸  | ۱۹/۹  | ۳/۳  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۷/۴                      | -   |
| کل کشور                                                                                             | ۵۷/۳  | ۳۴/۴  | ۷/۳  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۲                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۵۷/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از عملکرد «وزارت راه و شهرسازی» نزد عموم مردم پایین و ۷/۳ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت راه و شهرسازی در کل کشور معادل با ۴۵/۲ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های همدان، قم و اردبیل نمره کلی رضایت مردم از وزارت راه و شهرسازی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های کردستان، خوزستان و ایلام نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

#### نقشه شماره ۱۵: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت راه و شهرسازی



### ۳-۱۵-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت راه و شهرسازی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

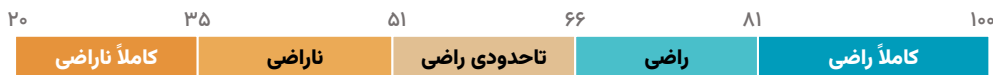
| جدول ۳-۹۵: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت راه و شهرسازی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                        | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                                    | مراجعه کرده       | ۴۳/۷    | t-test | -۱۰/۶۲      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | مراجعه نکرده      | ۴۶/۹    |        |             |              |
| جنس                                                                                          | مرد               | ۴۴/۱    | t-test | -۷/۹۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | زن                | ۴۶/۵    |        |             |              |
| سن                                                                                           | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۵/۶    | F      | ۳۷/۴۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۳/۹    |        |             |              |
|                                                                                              | ۵۰ سال به بالا    | ۴۶/۹    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                      | کمتر از دیپلم     | ۴۸/۱    | F      | ۱۰۶/۸۷      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | دیپلم             | ۴۴/۷    |        |             |              |
|                                                                                              | دانشگاهی          | ۴۲/۹    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                                    | مرکز استان        | ۴۶/۳    | F      | ۲۳/۲۰       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                              | شهر غیرمرکز استان | ۴۴/۰    |        |             |              |
|                                                                                              | روستا             | ۴۵/۵    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

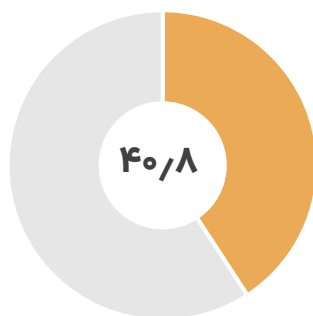
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت راه و شهرسازی بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت راه و شهرسازی بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد وزارت راه و شهرسازی بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت راه و شهرسازی را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت راه و شهرسازی را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۶- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت صمت

### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت صمت

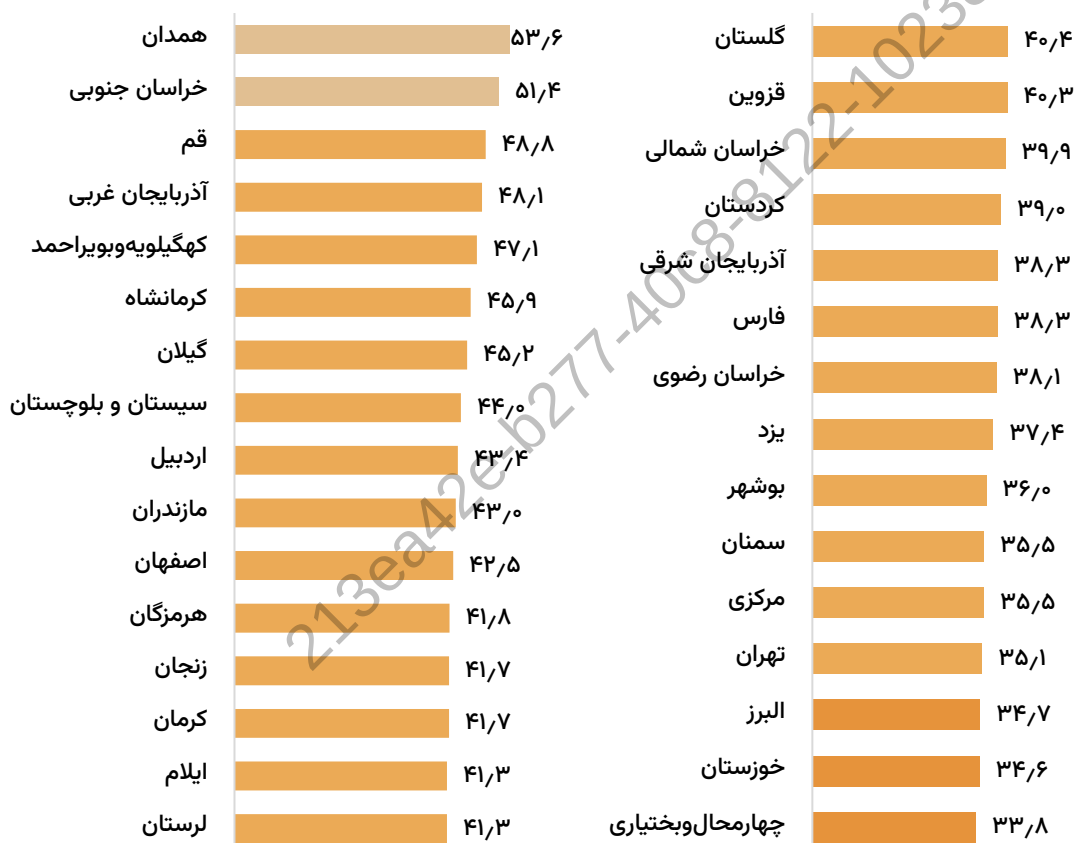


میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه

پایین‌تر از میانگین دستگاه

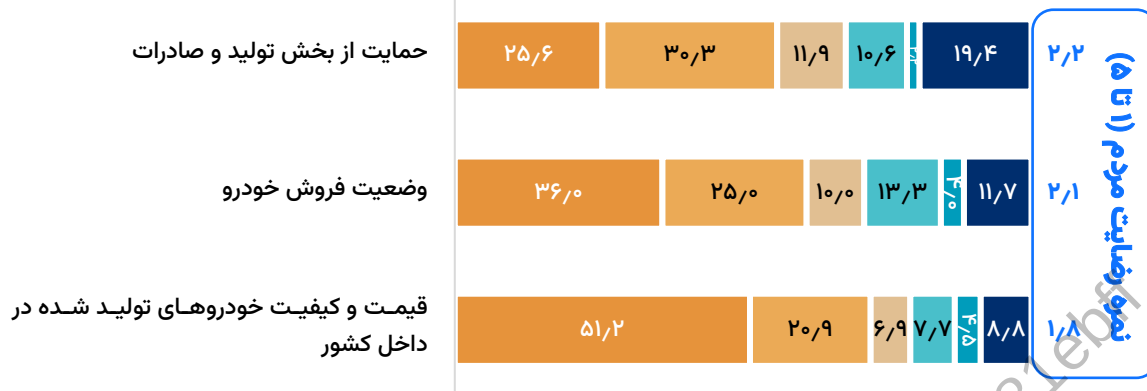


## خدمات منتخب وزارت صمت



### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81eb01

## ۳-۱۶-۱- وضعیت فروش خودرو

| جدول ۳-۹۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از وضعیت فروش خودرو |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| آذربایجان غربی                                                    | ۲۶٫۲    | ۲۶٫۴ | ۷٫۳   | ۲۲٫۶ | ۱۱٫۷      | ۵٫۸                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| خراسان جنوبی                                                      | ۱۸٫۹    | ۳۰٫۱ | ۱۲٫۷  | ۱۷٫۴ | ۱۲٫۲      | ۸٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| قم                                                                | ۲۳٫۰    | ۱۸٫۴ | ۲۰٫۳  | ۲۷٫۷ | ۲٫۲       | ۸٫۴                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| همدان                                                             | ۱۳٫۹    | ۲۶٫۶ | ۱۹٫۹  | ۱۴٫۷ | ۸٫۴       | ۱۶٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۷                    |
| کرمانشاه                                                          | ۱۸٫۷    | ۲۸٫۹ | ۹٫۳   | ۱۷٫۶ | ۳٫۱       | ۲۲٫۴                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                               | ۲۸٫۱    | ۲۱٫۷ | ۳٫۷   | ۱۹٫۷ | ۹٫۹       | ۱۶٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۵                    |
| اردبیل                                                            | ۲۹٫۵    | ۳۲٫۸ | ۴٫۰   | ۱۹٫۶ | ۸٫۴       | ۵٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| زنجان                                                             | ۳۴٫۷    | ۲۲٫۹ | ۹٫۰   | ۱۸٫۵ | ۹٫۲       | ۵٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                 | ۲۳٫۱    | ۲۷٫۸ | ۱۸٫۱  | ۱۵٫۰ | ۲٫۹       | ۱۳٫۱                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| گیلان                                                             | ۲۹٫۳    | ۲۸٫۷ | ۱۱٫۰  | ۱۸٫۸ | ۴٫۲       | ۸٫۰                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| لرستان                                                            | ۳۴٫۰    | ۲۵٫۸ | ۴٫۷   | ۲۰٫۷ | ۶٫۹       | ۷٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| هرمزگان                                                           | ۳۴٫۸    | ۲۲٫۴ | ۳٫۱   | ۱۸٫۴ | ۹٫۵       | ۱۱٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۴                    |
| اصفهان                                                            | ۱۹٫۳    | ۳۷٫۹ | ۲۳٫۳  | ۱۲٫۴ | ۰٫۶       | ۶٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۳                    |
| کردستان                                                           | ۳۶٫۹    | ۱۶٫۵ | ۱۱٫۴  | ۱۶٫۷ | ۴٫۶       | ۱۳٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۳                    |
| مازندران                                                          | ۳۴٫۰    | ۱۸٫۰ | ۲۱٫۹  | ۱۲٫۰ | ۳٫۳       | ۱۰٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۳                    |
| ایلام                                                             | ۳۷٫۷    | ۳۰٫۹ | ۴٫۷   | ۱۳٫۵ | ۵٫۲       | ۸٫۰                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۱                    |
| قزوین                                                             | ۳۰٫۴    | ۳۴٫۳ | ۹٫۸   | ۱۰٫۵ | ۱٫۷       | ۱۳٫۳                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۱                    |
| کرمان                                                             | ۴۴٫۳    | ۲۳٫۵ | ۵٫۵   | ۱۴٫۱ | ۶٫۷       | ۵٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۱                    |
| گلستان                                                            | ۳۶٫۶    | ۲۳٫۵ | ۹٫۲   | ۱۰٫۷ | ۳٫۳       | ۱۶٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۱                    |
| آذربایجان شرقی                                                    | ۳۰٫۳    | ۲۶٫۶ | ۱۴٫۵  | ۵٫۴  | ۰٫۶       | ۲۲٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۰                    |
| خراسان شمالی                                                      | ۳۸٫۳    | ۱۶٫۳ | ۶٫۳   | ۱۰٫۰ | ۲٫۳       | ۲۶٫۸                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۹                    |
| خراسان رضوی                                                       | ۳۹٫۳    | ۱۹٫۶ | ۷٫۷   | ۱۰٫۵ | ۱٫۴       | ۲۱٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۹                    |
| البرز                                                             | ۴۷٫۲    | ۲۵٫۱ | ۶٫۶   | ۹٫۲  | ۲٫۲       | ۹٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| بوشهر                                                             | ۵۰٫۹    | ۲۰٫۳ | ۴٫۳   | ۱۱٫۵ | ۱٫۵       | ۱۱٫۵                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| تهران                                                             | ۴۵٫۷    | ۲۳٫۳ | ۹٫۴   | ۸٫۱  | ۰٫۹       | ۱۲٫۶                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                | ۵۲٫۶    | ۲۰٫۶ | ۵٫۰   | ۹٫۰  | ۲٫۸       | ۱۰٫۰                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| خوزستان                                                           | ۵۱٫۳    | ۲۵٫۰ | ۴٫۳   | ۸٫۷  | ۳٫۰       | ۷٫۷                  | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| فارس                                                              | ۵۲٫۱    | ۲۴٫۵ | ۱۲٫۹  | ۷٫۴  | ۱٫۶       | ۱٫۵                  | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| مرکزی                                                             | ۴۳٫۵    | ۱۸٫۹ | ۵٫۷   | ۱۰٫۹ | ۱٫۱       | ۱۹٫۹                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| یزد                                                               | ۴۷٫۱    | ۲۴٫۶ | ۷٫۲   | ۷٫۴  | ۳٫۰       | ۱۰٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۸                    |
| سمنان                                                             | ۴۱٫۹    | ۳۷٫۲ | ۸٫۵   | ۳٫۵  | ۰٫۰       | ۸٫۹                  | ۱۰۰٫۰ | ۱٫۷                    |
| کل کشور                                                           | ۳۶٫۰    | ۲۵٫۰ | ۱۰٫۰  | ۱۳٫۳ | ۴٫۰       | ۱۱٫۷                 | ۱۰۰٫۰ | ۲٫۱                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وضعیت فروش خودرو» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۷٫۳ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت، ۲٫۱ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان سمنان در مقایسه با سایر استان‌ها، نمره رضایت مردمی از وضعیت فروش خودرو را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده است.

## ۳-۱۶-۲- قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور

| جدول ۳-۹۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| خراسان جنوبی                                                                                  | ۲۹/۹    | ۲۲/۴ | ۷/۰   | ۱۵/۹ | ۱۵/۲      | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                         | ۱۶/۳    | ۲۸/۵ | ۲۱/۵  | ۱۲/۶ | ۶/۵       | ۱۴/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                           | ۴۲/۲    | ۱۱/۹ | ۱/۲   | ۱۴/۳ | ۱۵/۳      | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان غربی                                                                                | ۴۲/۳    | ۲۶/۴ | ۵/۶   | ۱۴/۰ | ۸/۴       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| قم                                                                                            | ۳۶/۵    | ۲۴/۴ | ۱۸/۰  | ۱۴/۵ | ۱/۷       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                      | ۳۰/۲    | ۲۵/۱ | ۵/۸   | ۱۱/۵ | ۴/۲       | ۲۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                                         | ۳۵/۸    | ۲۹/۵ | ۱۱/۴  | ۱۴/۱ | ۴/۰       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                             | ۳۲/۲    | ۲۸/۵ | ۱۹/۶  | ۶/۸  | ۱/۸       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                                         | ۵۳/۹    | ۱۶/۰ | ۱/۷   | ۱۱/۶ | ۱۳/۱      | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                                         | ۵۰/۱    | ۲۰/۶ | ۳/۰   | ۸/۵  | ۹/۸       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| اردبیل                                                                                        | ۵۰/۱    | ۲۹/۴ | ۵/۵   | ۵/۷  | ۶/۲       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                  | ۴۹/۰    | ۱۳/۰ | ۶/۵   | ۸/۰  | ۵/۳       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| قزوین                                                                                         | ۴۵/۰    | ۲۶/۸ | ۵/۷   | ۸/۱  | ۳/۷       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| لرستان                                                                                        | ۵۲/۸    | ۲۱/۳ | ۲/۲   | ۸/۴  | ۸/۲       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| مازندران                                                                                      | ۴۹/۶    | ۱۷/۶ | ۱۵/۸  | ۷/۹  | ۲/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| هرمزگان                                                                                       | ۵۲/۲    | ۱۹/۱ | ۲/۷   | ۹/۶  | ۸/۴       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| زنجان                                                                                         | ۵۹/۵    | ۱۹/۳ | ۴/۸   | ۷/۰  | ۶/۰       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| گلستان                                                                                        | ۵۲/۴    | ۱۸/۵ | ۳/۷   | ۷/۷  | ۵/۳       | ۱۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                | ۴۱/۶    | ۲۳/۲ | ۱۰/۱  | ۳/۵  | ۱/۲       | ۲۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| اصفهان                                                                                        | ۴۸/۱    | ۳۵/۵ | ۱۰/۷  | ۳/۴  | ۱/۲       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| خراسان رضوی                                                                                   | ۵۰/۹    | ۱۷/۶ | ۳/۸   | ۵/۵  | ۴/۶       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کردستان                                                                                       | ۵۹/۸    | ۱۶/۵ | ۳/۳   | ۶/۴  | ۳/۳       | ۱۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| مرکزی                                                                                         | ۵۹/۶    | ۱۳/۰ | ۵/۹   | ۴/۸  | ۲/۰       | ۱۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| یزد                                                                                           | ۵۹/۶    | ۱۹/۲ | ۴/۷   | ۵/۲  | ۳/۰       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| البرز                                                                                         | ۶۳/۲    | ۲۱/۶ | ۲/۸   | ۴/۸  | ۲/۲       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| تهران                                                                                         | ۶۴/۰    | ۱۶/۵ | ۵/۹   | ۴/۲  | ۱/۶       | ۷/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                            | ۷۱/۳    | ۱۱/۳ | ۵/۰   | ۴/۵  | ۲/۰       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| خوزستان                                                                                       | ۶۳/۵    | ۱۸/۹ | ۲/۴   | ۵/۵  | ۲/۲       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| سمنان                                                                                         | ۵۹/۵    | ۲۶/۵ | ۶/۰   | ۲/۰  | ۵/۵       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| فارس                                                                                          | ۶۶/۸    | ۲۰/۳ | ۷/۲   | ۴/۲  | ۰/۴       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۵                    |
| بوشهر                                                                                         | ۶۸/۳    | ۱۵/۸ | ۳/۰   | ۵/۰  | ۱/۰       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۴                    |
| کل کشور                                                                                       | ۵۱/۲    | ۲۰/۹ | ۶/۹   | ۷/۷  | ۴/۵       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۷۲/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور» نزد عموم مردم پایین است. اما ۱۲/۲ درصد دیگر معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از قیمت و کیفیت خودروهای داخلی ۱/۸ برآورد شده که این مقدار خیلی کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های بوشهر، فارس، سمنان، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، تهران و البرز، نمره رضایت مردمی از قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده است.

### ۳-۱۶-۳- حمایت از بخش تولید و صادرات

| جدول ۳-۹۸: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حمایت از بخش تولید و صادرات |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                        | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                        | ۱۰/۰    | ۲۷/۵ | ۲۱/۰  | ۱۴/۹ | ۴/۵       | ۲۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قم                                                                           | ۱۴/۷    | ۲۷/۰ | ۲۱/۸  | ۱۹/۶ | ۱/۲       | ۱۵/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| فارس                                                                         | ۱۹/۲    | ۲۵/۰ | ۳۳/۷  | ۱۴/۵ | ۱/۰       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                     | ۲۲/۰    | ۲۱/۸ | ۲۰/۱  | ۱۳/۱ | ۵/۰       | ۱۸/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                               | ۲۰/۷    | ۳۷/۶ | ۱۰/۰  | ۱۸/۰ | ۳/۵       | ۱۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                       | ۱۳/۶    | ۴۶/۴ | ۱۹/۵  | ۱۲/۶ | ۰/۲       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| بوشهر                                                                        | ۲۵/۳    | ۱۹/۰ | ۱۰/۵  | ۱۷/۰ | ۱/۳       | ۲۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                 | ۲۰/۷    | ۲۹/۷ | ۱۸/۰  | ۶/۷  | ۵/۵       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سمنان                                                                        | ۱۴/۰    | ۳۸/۲ | ۱۵/۰  | ۹/۰  | ۰/۰       | ۲۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                     | ۱۶/۹    | ۳۵/۳ | ۷/۸   | ۱۱/۱ | ۲/۰       | ۲۶/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                          | ۲۵/۹    | ۲۵/۴ | ۹/۵   | ۱۲/۵ | ۳/۷       | ۲۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اردبیل                                                                       | ۲۹/۳    | ۴۰/۳ | ۵/۰   | ۱۳/۸ | ۵/۵       | ۶/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان شمالی                                                                 | ۲۶/۹    | ۲۰/۰ | ۱۲/۵  | ۹/۲  | ۲/۲       | ۲۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گلستان                                                                       | ۲۱/۷    | ۲۸/۳ | ۱۱/۸  | ۱۱/۴ | ۰/۹       | ۲۵/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گیلان                                                                        | ۲۸/۳    | ۳۳/۸ | ۱۲/۲  | ۱۲/۰ | ۳/۶       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                        | ۳۱/۲    | ۳۴/۹ | ۶/۲   | ۱۱/۵ | ۳/۰       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                        | ۳۵/۳    | ۳۰/۰ | ۸/۳   | ۱۳/۳ | ۳/۰       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| سیستان و بلوچستان                                                            | ۲۰/۱    | ۴۱/۷ | ۱۲/۸  | ۵/۷  | ۰/۹       | ۱۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| قزوین                                                                        | ۲۱/۶    | ۳۶/۰ | ۷/۴   | ۷/۴  | ۱/۲       | ۲۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                        | ۳۲/۷    | ۳۱/۹ | ۵/۷   | ۱۱/۲ | ۳/۲       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                          | ۲۸/۱    | ۳۱/۴ | ۴/۲   | ۱۰/۱ | ۳/۲       | ۲۳/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| آذربایجان شرقی                                                               | ۲۷/۰    | ۲۹/۵ | ۱۷/۴  | ۵/۸  | ۰/۴       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                        | ۲۵/۹    | ۲۹/۰ | ۱۰/۵  | ۵/۹  | ۱/۱       | ۲۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                  | ۲۵/۱    | ۲۶/۳ | ۸/۳   | ۷/۳  | ۱/۴       | ۳۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کردستان                                                                      | ۳۶/۳    | ۲۱/۸ | ۱۱/۶  | ۷/۳  | ۳/۱       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                       | ۳۴/۹    | ۳۷/۸ | ۴/۲   | ۹/۸  | ۲/۹       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                        | ۳۰/۵    | ۲۶/۶ | ۶/۸   | ۹/۴  | ۰/۹       | ۲۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| هرمزگان                                                                      | ۳۷/۸    | ۳۰/۹ | ۵/۸   | ۹/۳  | ۳/۱       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| البرز                                                                        | ۲۷/۷    | ۲۷/۲ | ۷/۸   | ۷/۰  | ۰/۷       | ۲۹/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                           | ۳۶/۸    | ۲۴/۰ | ۱۰/۵  | ۸/۳  | ۱/۸       | ۱۸/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| خوزستان                                                                      | ۳۸/۷    | ۲۷/۴ | ۷/۳   | ۱۰/۱ | ۲/۲       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| کل کشور                                                                      | ۲۵/۶    | ۳۰/۳ | ۱۱/۹  | ۱۰/۶ | ۲/۲       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۵/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حمایت از بخش تولید و صادرات» نزد عموم مردم پایین است. اما ۱۲/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های خوزستان، چهارمحال و بختیاری و البرز، نمره رضایت مردمی از حمایت از بخش تولید و صادرات را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۶-۴- میزان رضایت از وزارت صمت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۹۹: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت صمت در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                     | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                     | ۴۰/۸  | ۳۶/۷  | ۱۳/۷ | ۸/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۶                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                              | ۴۹/۴  | ۳۴/۲  | ۱۳/۲ | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۴                      | +   |
| قم                                                                                        | ۴۶/۹  | ۴۰/۸  | ۹/۱  | ۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| آذربایجان غربی                                                                            | ۵۹/۸  | ۲۶/۲  | ۱۳/۲ | ۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۱                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                       | ۵۴/۳  | ۲۶/۲  | ۱۱/۹ | ۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۱                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                  | ۵۱/۶  | ۲۰/۷  | ۱۰/۴ | ۱۷/۳                | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۹                      | -   |
| گیلان                                                                                     | ۶۰/۱  | ۲۵/۳  | ۱۱/۸ | ۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۲                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                         | ۶۰/۷  | ۲۷/۸  | ۴/۲  | ۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۰                      | -   |
| اردبیل                                                                                    | ۶۴/۶  | ۳۰/۷  | ۳/۲  | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۴                      | -   |
| مازندران                                                                                  | ۶۱/۴  | ۳۰/۱  | ۵/۸  | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۰                      | -   |
| اصفهان                                                                                    | ۶۹/۷  | ۲۸/۳  | ۱/۴  | ۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۴۲/۵                      | -   |
| هرمزگان                                                                                   | ۶۵/۱  | ۲۳/۸  | ۶/۰  | ۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۸                      | -   |
| زنجان                                                                                     | ۷۰/۶  | ۱۹/۲  | ۹/۷  | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۷                      | -   |
| کرمان                                                                                     | ۶۶/۶  | ۲۵/۲  | ۵/۵  | ۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۷                      | -   |
| ایلام                                                                                     | ۷۰/۳  | ۱۸/۷  | ۷/۵  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۳                      | -   |
| لرستان                                                                                    | ۶۸/۲  | ۲۴/۹  | ۴/۹  | ۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۳                      | -   |
| گلستان                                                                                    | ۶۸/۶  | ۱۷/۸  | ۷/۵  | ۶/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۴                      | -   |
| قزوین                                                                                     | ۷۰/۸  | ۲۰/۱  | ۴/۴  | ۴/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۳                      | -   |
| خراسان شمالی                                                                              | ۶۴/۶  | ۱۶/۲  | ۸/۷  | ۱۰/۵                | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۹                      | -   |
| کردستان                                                                                   | ۷۰/۵  | ۱۸/۵  | ۵/۹  | ۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳۹/۰                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                            | ۷۰/۳  | ۱۵/۶  | ۲/۵  | ۱۱/۶                | ۱۰۰/۰ | ۳۸/۳                      | -   |
| فارس                                                                                      | ۷۹/۷  | ۱۷/۷  | ۱/۶  | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۸/۳                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                               | ۶۸/۱  | ۱۵/۲  | ۶/۱  | ۱۰/۶                | ۱۰۰/۰ | ۳۸/۱                      | -   |
| یزد                                                                                       | ۷۴/۱  | ۱۶/۲  | ۵/۵  | ۴/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳۷/۴                      | -   |
| بوشهر                                                                                     | ۷۸/۲  | ۱۴/۳  | ۴/۰  | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۰                      | -   |
| سمنان                                                                                     | ۸۴/۰  | ۱۱/۰  | ۱/۷  | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳۵/۵                      | -   |
| مرکزی                                                                                     | ۷۱/۷  | ۱۴/۸  | ۴/۱  | ۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳۵/۵                      | -   |
| تهران                                                                                     | ۷۹/۵  | ۱۱/۴  | ۴/۰  | ۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳۵/۱                      | -   |
| البرز                                                                                     | ۸۲/۸  | ۱۰/۰  | ۴/۴  | ۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳۴/۷                      | -   |
| خوزستان                                                                                   | ۸۲/۶  | ۹/۵   | ۵/۳  | ۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳۴/۶                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                        | ۸۲/۸  | ۱۲/۸  | ۳/۰  | ۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳۳/۸                      | -   |
| کل کشور                                                                                   | ۶۸/۲  | ۲۰/۸  | ۶/۲  | ۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۸                      | -   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۶۸/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت صمت» نزد عموم مردم پایین و ۶/۲ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت صمت در کل کشور معادل با ۴۰/۸ برآورد شده است که این نمره در بازه نارضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های همدان و خراسان جنوبی نمره کلی رضایت مردم از وزارت صمت را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های چهارمحال و بختیاری، خوزستان و البرز نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۶: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت صمت



### ۳-۱۶-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت صمت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

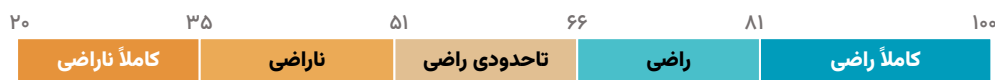
| جدول ۳-۱۰۰: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت صمت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                               | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                           | مراجعه کرده       | ۳۹/۱    | t-test | -۱۰/۹۲      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | مراجعه نکرده      | ۴۲/۶    |        |             |              |
| جنس                                                                                 | مرد               | ۳۹/۷    | t-test | -۶/۷۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | زن                | ۴۲/۰    |        |             |              |
| سن                                                                                  | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۳/۱    | F      | ۲۸/۹۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۳۹/۹    |        |             |              |
|                                                                                     | ۵۰ سال به بالا    | ۴۰/۶    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                             | کمتر از دیپلم     | ۴۲/۸    | F      | ۴۹/۱۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | دیپلم             | ۴۰/۸    |        |             |              |
|                                                                                     | دانشگاهی          | ۳۸/۹    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                           | مرکز استان        | ۴۰/۶    | F      | ۲۷/۰۸       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                     | شهر غیرمرکز استان | ۳۹/۸    |        |             |              |
|                                                                                     | روستا             | ۴۳/۰    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

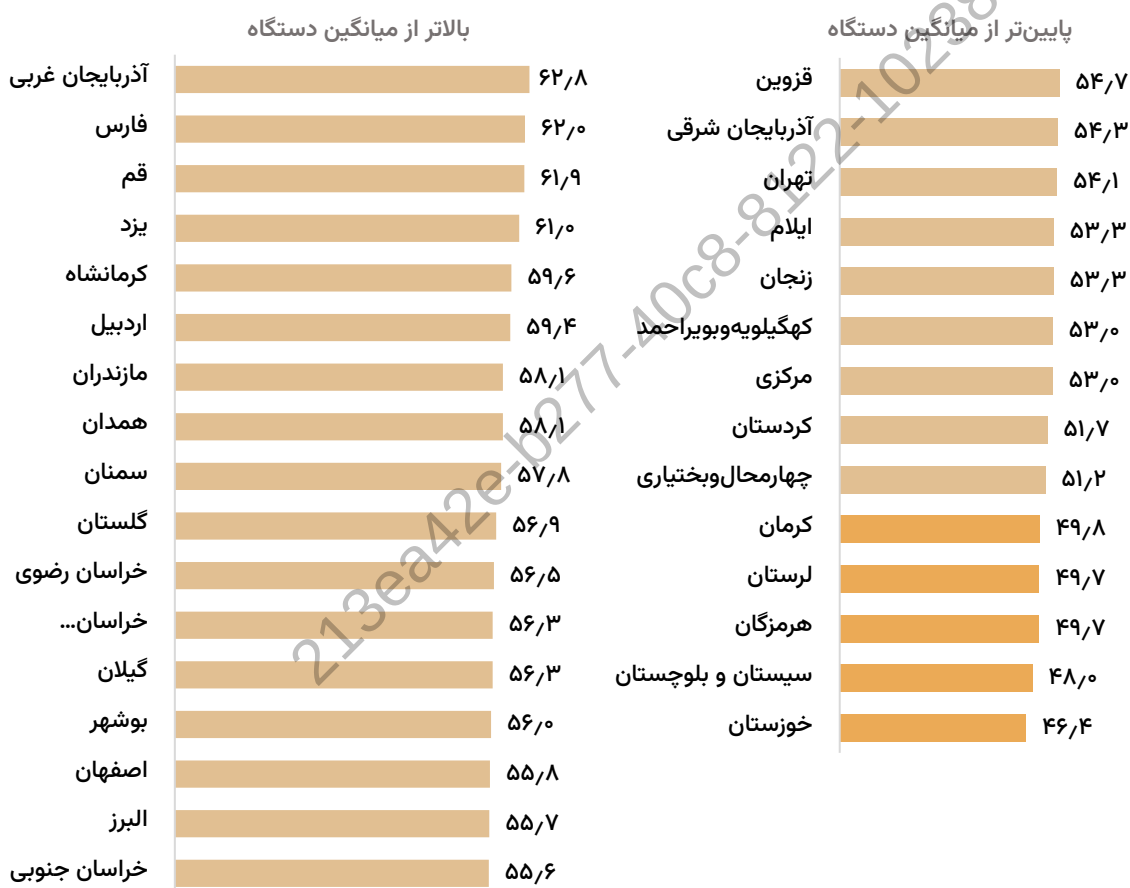
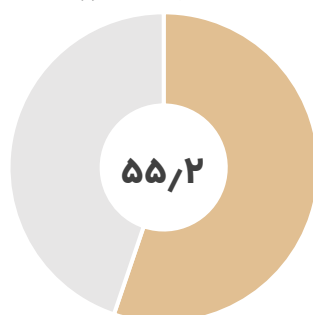
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت صمت بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت صمت بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت صمت بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت صمت را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستاها، رضایت مردم از عملکرد وزارت صمت را بیش از ساکنین شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۷- میزان رضایت از خدمات و عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

### نمره رضایت مردم از عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



میانگین کل کشور



## خدمات منتخب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



### ۳-۱۷-۱- خدمات و عملکرد درمانی مثل درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت

| استان               | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۵ تا ۱) |
|---------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| اردبیل              | ۹/۵     | ۱۸/۷ | ۳/۰   | ۴۰/۶ | ۲۶/۹      | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| یزد                 | ۶/۲     | ۱۵/۲ | ۱۲/۲  | ۴۵/۱ | ۱۹/۰      | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۶                    |
| آذربایجان غربی      | ۸/۸     | ۱۴/۴ | ۱۰/۴  | ۵۰/۱ | ۱۴/۸      | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| فارس                | ۲/۸     | ۱۳/۳ | ۳۲/۴  | ۳۶/۸ | ۱۴/۳      | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| اصفهان              | ۵/۹     | ۱۸/۴ | ۱۸/۴  | ۵۳/۸ | ۲/۸       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| سمنان               | ۳/۲     | ۱۶/۰ | ۲۳/۴  | ۴۹/۶ | ۲/۷       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                  | ۴/۷     | ۱۲/۵ | ۳۴/۹  | ۳۸/۸ | ۵/۹       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر               | ۱۷/۰    | ۱۳/۵ | ۹/۳   | ۵۱/۶ | ۵/۸       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان شمالی        | ۱۷/۰    | ۹/۰  | ۲۰/۳  | ۴۰/۰ | ۱۰/۵      | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان رضوی         | ۱۱/۷    | ۱۶/۰ | ۱۳/۳  | ۴۶/۳ | ۵/۷       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| گلستان              | ۸/۳     | ۱۹/۷ | ۲۰/۸  | ۴۰/۶ | ۷/۰       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| آذربایجان شرقی      | ۱۱/۴    | ۱۶/۸ | ۲۸/۴  | ۳۶/۴ | ۳/۷       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قزوین               | ۱۴/۰    | ۱۶/۴ | ۱۷/۴  | ۴۵/۶ | ۲/۷       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کرمانشاه            | ۱۱/۵    | ۲۰/۲ | ۱۲/۴  | ۳۹/۰ | ۵/۸       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| مازندران            | ۱۲/۷    | ۱۳/۹ | ۲۷/۲  | ۳۸/۶ | ۳/۹       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| همدان               | ۸/۷     | ۲۳/۲ | ۲۶/۲  | ۳۳/۸ | ۵/۹       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| البرز               | ۱۹/۰    | ۱۵/۹ | ۱۶/۳  | ۳۹/۰ | ۶/۱       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| تهران               | ۱۴/۱    | ۱۹/۷ | ۲۱/۸  | ۳۴/۲ | ۶/۲       | ۴/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان جنوبی        | ۱۶/۲    | ۱۷/۷ | ۲۰/۷  | ۳۵/۹ | ۶/۵       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| مرکزی               | ۱۵/۷    | ۱۵/۷ | ۱۸/۳  | ۴۱/۶ | ۲/۰       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| ایلام               | ۱۵/۳    | ۲۵/۳ | ۸/۵   | ۳۶/۳ | ۴/۸       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری  | ۲۰/۱    | ۱۹/۰ | ۱۳/۸  | ۴۱/۱ | ۲/۸       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| زنجان               | ۲۱/۷    | ۱۲/۰ | ۱۹/۵  | ۴۰/۶ | ۴/۵       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کردستان             | ۱۹/۶    | ۱۴/۳ | ۲۲/۵  | ۳۳/۰ | ۳/۷       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کهگیلویه و بویراحمد | ۲۲/۲    | ۱۷/۵ | ۱۲/۸  | ۳۷/۳ | ۸/۶       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان               | ۱۵/۰    | ۲۷/۸ | ۱۲/۹  | ۳۳/۳ | ۶/۸       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمان               | ۲۴/۰    | ۱۹/۶ | ۱۴/۳  | ۲۹/۱ | ۱۰/۵      | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| لرستان              | ۲۰/۲    | ۳۰/۲ | ۷/۶   | ۳۳/۳ | ۶/۹       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| هرمزگان             | ۲۵/۴    | ۲۲/۳ | ۹/۸   | ۲۶/۳ | ۱۳/۶      | ۲/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سیستان و بلوچستان   | ۲۱/۹    | ۲۱/۰ | ۲۳/۹  | ۲۷/۴ | ۴/۲       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خوزستان             | ۳۴/۱    | ۱۹/۱ | ۱۲/۴  | ۲۸/۰ | ۳/۴       | ۳/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کل کشور             | ۱۴/۵    | ۱۸/۲ | ۱۷/۹  | ۳۸/۴ | ۷/۲       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۲/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد درمانی مثل درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۵/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۳/۱ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل و یزد نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های خوزستان و سیستان و بلوچستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات و عملکرد درمانی مثل درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۷-۲- خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی

| جدول ۳-۱۰۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| اردبیل                                                                                      | ۱۰/۰    | ۲۷/۶ | ۳/۷   | ۳۳/۶ | ۲۳/۹      | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۱۱/۹    | ۱۹/۴ | ۱۱/۱  | ۴۳/۴ | ۱۰/۶      | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| فارس                                                                                        | ۱۱/۱    | ۱۴/۹ | ۲۸/۶  | ۳۲/۲ | ۱۱/۷      | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| قم                                                                                          | ۹/۶     | ۱۴/۷ | ۳۲/۲  | ۳۵/۴ | ۴/۷       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| یزد                                                                                         | ۱۵/۰    | ۱۷/۷ | ۱۴/۵  | ۳۵/۷ | ۱۲/۲      | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۱۳/۳    | ۱۹/۳ | ۲۸/۶  | ۲۸/۶ | ۶/۸       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۱۱/۳    | ۲۳/۳ | ۱۳/۱  | ۳۶/۲ | ۵/۱       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                                       | ۸/۰     | ۲۴/۳ | ۳۲/۱  | ۲۶/۲ | ۸/۰       | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اصفهان                                                                                      | ۱۱/۰    | ۲۷/۶ | ۱۹/۷  | ۳۵/۸ | ۱/۸       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۱۳/۰    | ۲۴/۹ | ۲۲/۴  | ۳۱/۲ | ۵/۷       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۲۰/۴    | ۱۶/۷ | ۱۸/۷  | ۲۶/۴ | ۸/۷       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۱۷/۶    | ۲۲/۱ | ۱۴/۰  | ۲۷/۷ | ۴/۷       | ۱۳/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سمنان                                                                                       | ۱۳/۷    | ۲۴/۷ | ۲۵/۷  | ۳۱/۹ | ۱/۵       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گلستان                                                                                      | ۱۶/۰    | ۲۹/۲ | ۱۶/۴  | ۲۸/۱ | ۴/۶       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| گیلان                                                                                       | ۱۶/۸    | ۲۷/۸ | ۱۷/۹  | ۲۹/۵ | ۵/۳       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                                    | ۱۶/۸    | ۱۸/۹ | ۲۶/۶  | ۲۵/۷ | ۵/۸       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| زنجان                                                                                       | ۲۲/۷    | ۲۳/۴ | ۱۸/۰  | ۲۶/۹ | ۸/۲       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| کردستان                                                                                     | ۲۵/۱    | ۱۶/۹ | ۲۳/۵  | ۲۵/۳ | ۵/۱       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی                                                                                       | ۲۵/۲    | ۱۷/۶ | ۱۷/۱  | ۳۵/۱ | ۱/۵       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| ایلام                                                                                       | ۲۱/۷    | ۳۱/۹ | ۷/۰   | ۲۹/۲ | ۵/۰       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                       | ۲۹/۵    | ۱۷/۰ | ۱۱/۵  | ۳۱/۸ | ۴/۸       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۲۷/۹    | ۱۸/۲ | ۲۲/۷  | ۲۶/۹ | ۳/۰       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                       | ۱۸/۱    | ۲۹/۱ | ۱۵/۹  | ۲۷/۱ | ۲/۴       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۲۲/۴    | ۲۷/۱ | ۱۲/۳  | ۲۶/۴ | ۵/۲       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۲۷/۷    | ۲۵/۹ | ۱۲/۰  | ۲۱/۷ | ۹/۳       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                                       | ۲۸/۵    | ۲۳/۷ | ۱۱/۵  | ۲۱/۱ | ۴/۴       | ۱۰/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| تهران                                                                                       | ۲۷/۲    | ۲۶/۱ | ۱۸/۹  | ۱۶/۹ | ۳/۲       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۲۳/۱    | ۲۸/۹ | ۲۷/۳  | ۱۵/۶ | ۱/۸       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمان                                                                                       | ۳۲/۴    | ۲۸/۲ | ۹/۹   | ۲۱/۶ | ۵/۵       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| لرستان                                                                                      | ۲۸/۸    | ۳۶/۱ | ۵/۳   | ۱۸/۴ | ۶/۲       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                     | ۳۹/۱    | ۲۳/۵ | ۱۰/۵  | ۲۰/۷ | ۲/۰       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                                     | ۲۰/۲    | ۲۳/۵ | ۱۷/۷  | ۲۷/۹ | ۵/۷       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۳/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۳/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های اردبیل، آذربایجان غربی و فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های خوزستان و لرستان به ترتیب نمره رضایت مردمی از خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی کرده‌اند.

### ۳-۱۷-۳- خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی

| جدول ۳-۱۰۳: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                        | ۲/۰     | ۲/۶  | ۱۳/۷  | ۲۹/۴ | ۴۷/۳      | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۴/۲                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۹/۰     | ۱۳/۰ | ۶/۱   | ۳۹/۱ | ۱۵/۵      | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| قم                                                                                          | ۳/۲     | ۷/۶  | ۳۳/۴  | ۳۴/۶ | ۱۲/۳      | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| مازندران                                                                                    | ۵/۰     | ۱۲/۸ | ۱۹/۰  | ۳۵/۰ | ۱۲/۸      | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| یزد                                                                                         | ۷/۷     | ۱۲/۰ | ۱۱/۰  | ۳۲/۷ | ۱۶/۷      | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| سمنان                                                                                       | ۳/۰     | ۱۲/۳ | ۱۴/۸  | ۳۷/۵ | ۱/۳       | ۳۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| گلستان                                                                                      | ۵/۷     | ۱۲/۳ | ۱۷/۱  | ۳۵/۶ | ۷/۳       | ۲۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۸/۳     | ۱۱/۹ | ۹/۹   | ۲۷/۳ | ۸/۵       | ۳۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۱۱/۴    | ۱۷/۸ | ۲۲/۶  | ۳۱/۱ | ۱۱/۶      | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان                                                                                      | ۵/۷     | ۲۰/۷ | ۱۵/۶  | ۳۵/۴ | ۳/۱       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| البرز                                                                                       | ۹/۶     | ۱۶/۰ | ۱۵/۵  | ۲۶/۵ | ۹/۸       | ۲۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| بوشهر                                                                                       | ۱۲/۷    | ۹/۵  | ۶/۷   | ۳۰/۹ | ۴/۲       | ۳۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| تهران                                                                                       | ۸/۷     | ۱۵/۷ | ۱۹/۲  | ۳۱/۸ | ۶/۲       | ۱۸/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۹/۳     | ۱۸/۷ | ۹/۶   | ۳۱/۱ | ۷/۳       | ۲۴/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| ایلام                                                                                       | ۱۴/۲    | ۱۹/۳ | ۵/۵   | ۲۶/۸ | ۱۱/۳      | ۲۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۹/۳     | ۱۳/۵ | ۱۵/۰  | ۱۹/۰ | ۷/۲       | ۳۶/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۸/۵     | ۹/۵  | ۹/۰   | ۱۹/۳ | ۴/۵       | ۴۹/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| قزوین                                                                                       | ۱۲/۵    | ۱۵/۷ | ۱۰/۳  | ۳۶/۵ | ۲/۹       | ۲۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| کردستان                                                                                     | ۱۳/۲    | ۹/۷  | ۱۱/۰  | ۲۰/۳ | ۷/۷       | ۳۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| گیلان                                                                                       | ۱۱/۲    | ۲۵/۳ | ۱۸/۱  | ۳۰/۱ | ۷/۸       | ۷/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                                       | ۹/۸     | ۱۹/۱ | ۲۲/۸  | ۲۲/۶ | ۷/۸       | ۱۷/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اردبیل                                                                                      | ۱۸/۸    | ۲۶/۸ | ۵/۰   | ۳۲/۰ | ۱۲/۵      | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۱۸/۳    | ۱۰/۵ | ۵/۸   | ۲۵/۸ | ۷/۲       | ۳۲/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| زنجان                                                                                       | ۱۳/۲    | ۱۶/۲ | ۷/۰   | ۲۲/۷ | ۸/۰       | ۳۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمان                                                                                       | ۲۲/۱    | ۲۱/۰ | ۱۲/۴  | ۲۵/۶ | ۸/۸       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| لرستان                                                                                      | ۱۲/۹    | ۲۷/۸ | ۵/۸   | ۲۵/۶ | ۶/۴       | ۲۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۱۷/۷    | ۲۵/۰ | ۲۲/۶  | ۱۸/۶ | ۳/۳       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۲۱/۲    | ۱۵/۵ | ۴/۹   | ۲۲/۷ | ۵/۲       | ۳۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مرکزی                                                                                       | ۱۸/۷    | ۱۴/۴ | ۱۲/۰  | ۲۱/۴ | ۲/۴       | ۳۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خوزستان                                                                                     | ۲۵/۴    | ۱۹/۱ | ۱۳/۰  | ۲۳/۵ | ۳/۷       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۳۰/۴    | ۲۲/۲ | ۷/۱   | ۱۸/۰ | ۷/۱       | ۱۵/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کل کشور                                                                                     | ۱۱/۸    | ۱۶/۰ | ۱۳/۴  | ۲۸/۶ | ۹/۰       | ۲۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۲۷/۸ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۳۷/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۳/۱ برآورد شده که این مقدار بیشتر از حد متوسط (۳) است. استان فارس نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، خوزستان، مرکزی، سیستان و بلوچستان، کهگیلویه و بویراحمد، نمره رضایت مردمی از خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۷-۴- دسترسی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ...

| جدول ۳-۱۰۴: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از دسترسی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ... |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                                           | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                                                            | ۵/۰     | ۱۴/۷ | ۳۳/۲  | ۲۹/۴ | ۱۶/۷      | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                                  | ۱۰/۴    | ۱۷/۵ | ۱۱/۳  | ۴۸/۴ | ۱۰/۴      | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| البرز                                                                                                                           | ۱۴/۶    | ۱۲/۲ | ۱۵/۱  | ۴۵/۶ | ۱۰/۰      | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر                                                                                                                           | ۱۶/۵    | ۱۴/۵ | ۱۰/۸  | ۵۰/۶ | ۵/۸       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| تهران                                                                                                                           | ۱۳/۵    | ۱۴/۵ | ۱۹/۴  | ۴۱/۳ | ۷/۹       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| قم                                                                                                                              | ۷/۹     | ۱۳/۰ | ۳۵/۱  | ۳۳/۲ | ۸/۱       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| گلستان                                                                                                                          | ۹/۲     | ۲۱/۷ | ۱۶/۰  | ۴۲/۳ | ۶/۴       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| مازندران                                                                                                                        | ۱۲/۲    | ۱۶/۲ | ۲۵/۵  | ۲۵/۳ | ۱۹/۱      | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| یزد                                                                                                                             | ۱۰/۰    | ۲۱/۲ | ۱۳/۰  | ۴۳/۶ | ۱۰/۰      | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| اردبیل                                                                                                                          | ۱۵/۵    | ۲۶/۰ | ۵/۸   | ۳۳/۸ | ۱۸/۵      | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                                                    | ۱۳/۷    | ۱۴/۵ | ۱۸/۷  | ۳۳/۲ | ۹/۵       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| خراسان رضوی                                                                                                                     | ۱۴/۵    | ۱۷/۹ | ۱۳/۱  | ۳۹/۹ | ۶/۵       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| سمنان                                                                                                                           | ۶/۳     | ۲۳/۳ | ۲۱/۳  | ۴۳/۸ | ۲/۸       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| اصفهان                                                                                                                          | ۱۳/۸    | ۲۷/۷ | ۱۷/۲  | ۳۶/۸ | ۴/۰       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قزوین                                                                                                                           | ۱۷/۴    | ۲۲/۵ | ۱۱/۸  | ۴۲/۹ | ۲/۰       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمانشاه                                                                                                                        | ۱۶/۰    | ۲۳/۳ | ۹/۱   | ۳۲/۴ | ۶/۹       | ۱۲/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| گیلان                                                                                                                           | ۱۸/۳    | ۲۵/۳ | ۱۲/۸  | ۳۵/۲ | ۶/۳       | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                                    | ۲۰/۷    | ۲۱/۹ | ۱۹/۲  | ۳۲/۴ | ۳/۵       | ۲/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کردستان                                                                                                                         | ۲۰/۸    | ۱۹/۷ | ۱۸/۴  | ۳۱/۱ | ۵/۹       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                             | ۲۴/۰    | ۲۰/۷ | ۹/۶   | ۳۴/۶ | ۵/۷       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| لرستان                                                                                                                          | ۲۰/۰    | ۲۸/۹ | ۶/۴   | ۳۲/۹ | ۸/۲       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مرکزی                                                                                                                           | ۲۲/۰    | ۱۶/۶ | ۱۷/۲  | ۳۷/۵ | ۳/۱       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| همدان                                                                                                                           | ۱۰/۶    | ۲۸/۰ | ۳۳/۴  | ۲۰/۶ | ۵/۰       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                                  | ۲۱/۳    | ۲۰/۵ | ۲۷/۱  | ۴۶/۳ | ۳/۱       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                              | ۲۷/۱    | ۲۰/۶ | ۱۲/۵  | ۳۲/۱ | ۵/۳       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                                                                           | ۲۴/۰    | ۱۹/۸ | ۱۹/۳  | ۳۱/۸ | ۴/۳       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| ایلام                                                                                                                           | ۲۴/۶    | ۳۰/۸ | ۶/۷   | ۲۶/۱ | ۷/۰       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خوزستان                                                                                                                         | ۳۰/۷    | ۱۵/۹ | ۱۴/۲  | ۳۲/۳ | ۴/۷       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کرمان                                                                                                                           | ۳۰/۰    | ۲۴/۲ | ۱۲/۴  | ۲۳/۷ | ۹/۰       | ۰/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| هرمزگان                                                                                                                         | ۲۹/۰    | ۲۹/۴ | ۹/۱   | ۲۱/۶ | ۸/۲       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                               | ۲۹/۴    | ۲۶/۱ | ۲۴/۳  | ۱۷/۰ | ۰/۷       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کل کشور                                                                                                                         | ۱۷/۱    | ۲۰/۸ | ۱۷/۰  | ۳۴/۸ | ۷/۲       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۷/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «دسترسی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ...» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۲ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این گونه خدمات ۲/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، آذربایجان غربی و البرز نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان، هرمزگان، کرمان، خوزستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از دسترسی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ... را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۷-۵- صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی، آرایشی و دارویی

| جدول ۳-۱۰۵: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی،<br>آرایشی و دارویی |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                                  | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| قم                                                                                                                     | ۸/۶     | ۱۶/۳ | ۳۴/۷  | ۲۹/۸ | ۱/۵       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                         | ۱۷/۴    | ۲۲/۶ | ۷/۹   | ۳۷/۷ | ۵/۴       | ۹/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                                                  | ۸/۷     | ۲۴/۱ | ۲۴/۳  | ۱۸/۴ | ۶/۷       | ۱۷/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| سمنان                                                                                                                  | ۸/۰     | ۲۵/۴ | ۲۳/۶  | ۲۲/۶ | ۰/۵       | ۱۹/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه                                                                                                               | ۱۲/۰    | ۲۶/۲ | ۱۲/۹  | ۲۹/۳ | ۳/۱       | ۱۶/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| اصفهان                                                                                                                 | ۱۰/۷    | ۳۶/۹ | ۱۷/۶  | ۳۰/۶ | ۱/۰       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                                                                  | ۱۹/۵    | ۱۷/۰ | ۱۰/۸  | ۳۱/۳ | ۲/۰       | ۱۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| فارس                                                                                                                   | ۱۷/۷    | ۲۴/۵ | ۲۵/۶  | ۲۲/۱ | ۶/۴       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                                                                  | ۱۷/۲    | ۲۴/۰ | ۱۴/۰  | ۲۶/۰ | ۱/۷       | ۱۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                                                                  | ۱۶/۹    | ۲۸/۹ | ۱۴/۱  | ۲۷/۲ | ۴/۲       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مازندران                                                                                                               | ۱۸/۷    | ۲۰/۴ | ۲۸/۹  | ۲۰/۲ | ۳/۵       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| یزد                                                                                                                    | ۱۵/۲    | ۲۸/۴ | ۱۷/۵  | ۲۱/۹ | ۵/۲       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی                                                                                                                  | ۲۱/۴    | ۲۱/۸ | ۱۷/۴  | ۲۳/۵ | ۱/۵       | ۱۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                                                                  | ۲۰/۰    | ۲۲/۹ | ۱۳/۳  | ۱۷/۶ | ۳/۵       | ۲۲/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| تهران                                                                                                                  | ۱۹/۱    | ۲۶/۰ | ۲۲/۲  | ۱۵/۵ | ۲/۲       | ۱۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان شمالی                                                                                                           | ۲۰/۵    | ۲۲/۳ | ۱۷/۵  | ۱۵/۰ | ۴/۳       | ۲۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                                                            | ۱۹/۰    | ۲۶/۴ | ۱۲/۹  | ۱۹/۴ | ۳/۶       | ۱۸/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گلستان                                                                                                                 | ۲۰/۰    | ۲۷/۶ | ۱۸/۴  | ۲۰/۰ | ۱/۵       | ۱۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                         | ۲۳/۷    | ۲۷/۶ | ۲۶/۶  | ۱۴/۷ | ۱/۵       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اردبیل                                                                                                                 | ۲۴/۲    | ۳۸/۹ | ۴/۷   | ۱۹/۵ | ۷/۰       | ۵/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                     | ۲۵/۹    | ۲۲/۴ | ۱۶/۲  | ۱۸/۷ | ۳/۰       | ۱۳/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                           | ۲۴/۲    | ۲۸/۴ | ۱۵/۲  | ۱۶/۵ | ۴/۰       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| زنجان                                                                                                                  | ۲۸/۲    | ۱۹/۷ | ۱۲/۲  | ۲۰/۰ | ۱/۷       | ۱۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کردستان                                                                                                                | ۲۷/۴    | ۲۲/۸ | ۱۶/۹  | ۱۴/۳ | ۱/۳       | ۱۷/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                    | ۲۶/۱    | ۳۰/۵ | ۱۰/۶  | ۱۴/۳ | ۴/۲       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                                                | ۲۹/۹    | ۳۰/۸ | ۹/۵   | ۱۳/۳ | ۸/۲       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| ایلام                                                                                                                  | ۲۴/۶    | ۳۴/۸ | ۷/۰   | ۱۵/۴ | ۱/۵       | ۱۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                                                | ۳۶/۷    | ۲۲/۹ | ۹/۵   | ۱۸/۷ | ۲/۲       | ۱۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                                                                  | ۳۳/۱    | ۳۰/۹ | ۹/۱   | ۱۴/۵ | ۵/۵       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                                                                 | ۳۰/۷    | ۳۷/۱ | ۵/۳   | ۱۶/۷ | ۲/۹       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                      | ۲۸/۹    | ۳۳/۹ | ۲۰/۰  | ۷/۳  | ۰/۹       | ۹/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                                                | ۲۰/۶    | ۲۶/۶ | ۱۶/۴  | ۲۰/۴ | ۳/۱       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۷/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی، آرایشی و دارویی» نزد عموم مردم پایین است. اما ۲۳/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان، لرستان، کرمان، خوزستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی، آرایشی و دارویی را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۷-۶- قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیر میزی در بیمارستان‌ها و ...)

| جدول ۳-۱۰۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیرمیزی در بیمارستان‌ها و ...) |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                                                 | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| کرمانشاه                                                                                                                              | ۱۹/۳    | ۲۳/۸ | ۷/۱   | ۲۷/۳ | ۴/۴       | ۱۸/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                                          | ۲۴/۸    | ۲۹/۰ | ۱۱/۳  | ۲۳/۳ | ۶/۵       | ۵/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                                                                 | ۲۳/۵    | ۲۹/۲ | ۱۱/۲  | ۱۹/۵ | ۱۱/۴      | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                                                                 | ۱۶/۱    | ۲۸/۴ | ۲۸/۰  | ۱۷/۶ | ۴/۶       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                                        | ۳۲/۰    | ۲۶/۶ | ۶/۳   | ۲۳/۰ | ۸/۴       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| ایلام                                                                                                                                 | ۳۱/۷    | ۲۹/۹ | ۲/۵   | ۱۷/۰ | ۱۴/۷      | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| قم                                                                                                                                    | ۲۱/۹    | ۲۷/۰ | ۲۷/۰  | ۱۶/۷ | ۲/۲       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                                   | ۳۵/۵    | ۲۲/۴ | ۲/۵   | ۱۷/۲ | ۱۰/۶      | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اردبیل                                                                                                                                | ۳۷/۴    | ۲۸/۲ | ۲/۵   | ۱۸/۲ | ۱۰/۵      | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| البرز                                                                                                                                 | ۳۲/۲    | ۲۵/۷ | ۱۲/۰  | ۱۵/۷ | ۳/۱       | ۱۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                                                                                 | ۴۱/۱    | ۲۳/۹ | ۷/۷   | ۱۷/۲ | ۵/۲       | ۴/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                                     | ۲۹/۶    | ۳۰/۳ | ۱۹/۰  | ۱۲/۸ | ۲/۷       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| یزد                                                                                                                                   | ۳۴/۶    | ۳۲/۱ | ۸/۰   | ۱۶/۲ | ۳/۷       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                                        | ۴۰/۷    | ۲۶/۱ | ۱۷/۶  | ۱۱/۴ | ۱/۷       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| بوشهر                                                                                                                                 | ۴۴/۹    | ۱۹/۸ | ۹/۰   | ۱۹/۳ | ۲/۰       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| خراسان شمالی                                                                                                                          | ۳۸/۹    | ۲۲/۲ | ۱۰/۷  | ۱۲/۲ | ۴/۰       | ۱۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                                                                                 | ۴۳/۲    | ۲۵/۳ | ۵/۱   | ۱۲/۴ | ۶/۳       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| گلستان                                                                                                                                | ۳۸/۱    | ۳۰/۰ | ۹/۰   | ۱۱/۴ | ۴/۸       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مازندران                                                                                                                              | ۳۹/۴    | ۱۹/۱ | ۲۲/۲  | ۱۱/۴ | ۱/۰       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                                                                 | ۳۵/۳    | ۲۸/۳ | ۱۲/۲  | ۱۱/۱ | ۲/۲       | ۱۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                                                               | ۳۹/۸    | ۲۹/۳ | ۲/۴   | ۱۴/۴ | ۶/۷       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| تهران                                                                                                                                 | ۳۷/۵    | ۲۹/۱ | ۱۴/۲  | ۹/۵  | ۰/۳       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                                                                           | ۳۸/۸    | ۲۷/۳ | ۶/۷   | ۱۲/۳ | ۳/۲       | ۱۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| سمنان                                                                                                                                 | ۲۹/۲    | ۴۶/۱ | ۸/۲   | ۸/۰  | ۰/۲       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| قزوین                                                                                                                                 | ۳۴/۰    | ۳۵/۰ | ۹/۵   | ۱۳/۰ | ۰/۲       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                                                                                | ۴۴/۱    | ۳۱/۸ | ۴/۷   | ۱۰/۲ | ۵/۳       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کردستان                                                                                                                               | ۵۰/۵    | ۱۹/۱ | ۱۱/۹  | ۱۱/۶ | ۲/۴       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| اصفهان                                                                                                                                | ۴۶/۵    | ۳۲/۳ | ۷/۵   | ۸/۳  | ۱/۸       | ۳/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                                    | ۵۵/۸    | ۱۷/۸ | ۶/۸   | ۹/۵  | ۳/۳       | ۶/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                                                               | ۵۴/۰    | ۲۳/۱ | ۴/۹   | ۱۰/۹ | ۱/۶       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| فارس                                                                                                                                  | ۵۵/۵    | ۲۴/۹ | ۱۰/۹  | ۶/۰  | ۱/۰       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                                                               | ۳۷/۲    | ۲۷/۳ | ۱۰/۵  | ۱۳/۹ | ۴/۲       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۴/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیر میزی در بیمارستان‌ها و ...)» نزد عموم مردم پایین است. اما ۱۸/۱ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، خوزستان، چهارمحال و بختیاری و اصفهان، نمره رضایت مردمی از قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیر میزی در بیمارستان‌ها و ...) را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۷-۷- میزان رضایت از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۱۰۷: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                                              | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| آذربایجان غربی                                                                                                     | ۲۰/۰  | ۵۲/۴  | ۲۷/۶ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۸                      | +   |
| فارس                                                                                                               | ۱۲/۹  | ۷۰/۰  | ۱۷/۱ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۰                      | +   |
| قم                                                                                                                 | ۱۵/۳  | ۶۷/۵  | ۱۷/۰ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۹                      | +   |
| یزد                                                                                                                | ۲۱/۷  | ۵۶/۹  | ۲۱/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۰                      | +   |
| کرمانشاه                                                                                                           | ۲۹/۶  | ۴۱/۶  | ۲۷/۱ | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۶                      | +   |
| اردبیل                                                                                                             | ۲۱/۴  | ۶۴/۴  | ۱۴/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۹/۴                      | +   |
| مازندران                                                                                                           | ۲۴/۱  | ۶۲/۸  | ۱۳/۱ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۱                      | +   |
| همدان                                                                                                              | ۲۷/۲  | ۵۸/۹  | ۱۳/۷ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۱                      | +   |
| سمنان                                                                                                              | ۲۱/۷  | ۶۸/۸  | ۹/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۸                      | +   |
| گلستان                                                                                                             | ۲۷/۶  | ۵۹/۲  | ۱۲/۹ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۹                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                                                        | ۳۱/۵  | ۵۲/۰  | ۱۵/۵ | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۵                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                                       | ۳۱/۰  | ۵۴/۲  | ۱۴/۸ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۳                      | +   |
| گیلان                                                                                                              | ۳۳/۵  | ۴۸/۶  | ۱۷/۷ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۳                      | +   |
| بوشهر                                                                                                              | ۳۴/۱  | ۴۸/۶  | ۱۷/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۰                      | +   |
| اصفهان                                                                                                             | ۳۰/۸  | ۶۰/۷  | ۸/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۸                      | +   |
| البرز                                                                                                              | ۳۴/۱  | ۵۲/۰  | ۱۳/۵ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                                       | ۲۹/۹  | ۵۷/۶  | ۱۲/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۶                      | +   |
| قزوین                                                                                                              | ۳۳/۳  | ۵۴/۴  | ۱۲/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۷                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                                                     | ۳۳/۷  | ۵۶/۰  | ۱۰/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۳                      | +   |
| تهران                                                                                                              | ۳۵/۷  | ۵۳/۸  | ۱۰/۴ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۱                      | +   |
| ایلام                                                                                                              | ۴۰/۸  | ۴۷/۸  | ۱۱/۳ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| زنجان                                                                                                              | ۳۸/۶  | ۴۵/۵  | ۱۵/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۳                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                | ۴۱/۵  | ۴۴/۷  | ۱۳/۶ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۰                      | +   |
| مرکزی                                                                                                              | ۳۸/۰  | ۵۰/۰  | ۱۱/۵ | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۰                      | +   |
| کردستان                                                                                                            | ۴۰/۱  | ۴۹/۵  | ۱۰/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۷                      | +   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                 | ۴۳/۳  | ۴۸/۸  | ۷/۸  | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۲                      | +   |
| کرمان                                                                                                              | ۴۶/۹  | ۴۴/۰  | ۹/۱  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۸                      | -   |
| لرستان                                                                                                             | ۵۲/۱  | ۳۷/۹  | ۱۰/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۷                      | -   |
| هرمزگان                                                                                                            | ۴۸/۴  | ۴۱/۳  | ۱۰/۰ | ۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۷                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                  | ۵۱/۲  | ۴۳/۵  | ۵/۳  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۰                      | -   |
| خوزستان                                                                                                            | ۵۶/۶  | ۳۶/۱  | ۷/۳  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۴                      | -   |
| کل کشور                                                                                                            | ۳۳/۷  | ۵۲/۷  | ۱۳/۴ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۲                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۳۳/۷ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی» نزد عموم مردم پایین و ۱۳/۴ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در کل کشور معادل با ۵۵/۲ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های آذربایجان غربی، فارس، قم و یزد، نمره کلی رضایت مردم از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های خوزستان، سیستان و بلوچستان، هرمزگان و لرستان نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۷: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



### ۳-۱۷-۸- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

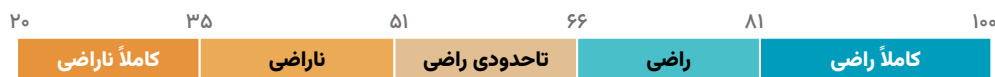
| جدول ۳-۱۰۸: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد وزارت بهداشت، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                  | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                              | مراجعه کرده       | ۵۴/۳    | t-test | -۷/۱۵       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                        | مراجعه نکرده      | ۵۶/۳    |        |             |              |
| جنس                                                                                    | مرد               | ۵۴/۴    | t-test | -۵/۷۲       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                        | زن                | ۵۶/۱    |        |             |              |
| سن                                                                                     | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۷/۷    | F      | ۵۲/۵۱       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                        | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۳/۹    |        |             |              |
|                                                                                        | ۵۰ سال به بالا    | ۵۵/۶    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                                | کمتر از دیپلم     | ۵۶/۴    | F      | ۲۳/۱۱       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                        | دیپلم             | ۵۵/۲    |        |             |              |
|                                                                                        | دانشگاهی          | ۵۴/۱    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                              | مرکز استان        | ۵۷/۲    | F      | ۶۶/۸۶       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                        | شهر غیرمرکز استان | ۵۴/۰    |        |             |              |
|                                                                                        | روستا             | ۵۳/۶    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

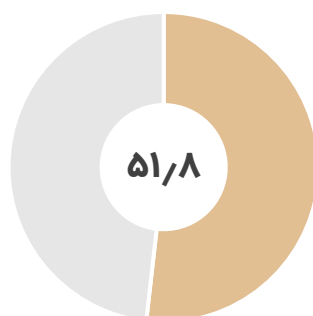
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد وزارت بهداشت بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد وزارت بهداشت بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله، رضایت مردم را از عملکرد وزارت بهداشت بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد وزارت بهداشت را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد وزارت بهداشت را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۸- میزان رضایت از خدمات و عملکرد شهرداری‌ها

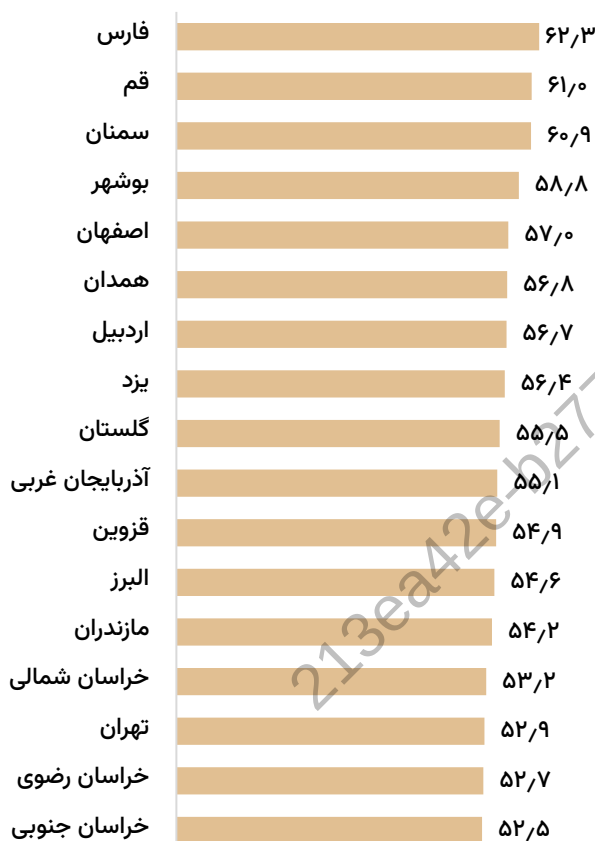
### نمره رضایت مردم از عملکرد شهرداری‌ها



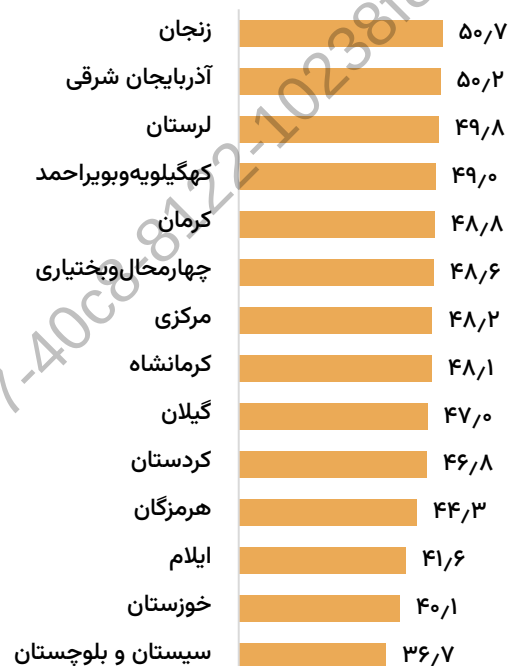
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه



## خدمات منتخب شهرداری‌ها



## درصد میزان رضایت از خدمات

■ نمی‌دانم-بی‌پاسخ ■ خیلی زیاد ■ زیاد ■ متوسط ■ کم ■ خیلی کم

جمع‌آوری به‌موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت



کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس



حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری



رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها



نمونه فضای مردم (۱ تا ۵)

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81eb71

### ۳-۱۸-۱- جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت

| جدول ۳-۱۰۹: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                              | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| سمنان                                                                                                              | ۴/۲     | ۷/۵  | ۱۴/۷  | ۶۲/۶ | ۱۰/۷      | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۷                    |
| اصفهان                                                                                                             | ۶/۳     | ۱۴/۶ | ۱۲/۶  | ۵۸/۴ | ۷/۹       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| فارس                                                                                                               | ۱۳/۹    | ۵/۸  | ۱۷/۶  | ۳۹/۸ | ۲۲/۵      | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| یزد                                                                                                                | ۱۰/۰    | ۱۰/۹ | ۱۴/۴  | ۴۴/۰ | ۲۰/۴      | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۵                    |
| اردبیل                                                                                                             | ۱۷/۰    | ۱۸/۵ | ۲/۵   | ۲۸/۹ | ۳۰/۷      | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۴                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                     | ۱۲/۳    | ۱۶/۳ | ۱۳/۰  | ۴۶/۷ | ۱۱/۷      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| بوشهر                                                                                                              | ۱۵/۸    | ۹/۵  | ۷/۵   | ۵۸/۸ | ۷/۸       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                                                                 | ۶/۹     | ۱۵/۰ | ۳۱/۷  | ۳۶/۴ | ۹/۶       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                                     | ۱۵/۵    | ۱۵/۷ | ۱۷/۷  | ۳۹/۵ | ۱۱/۶      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                       | ۱۴/۰    | ۱۹/۰ | ۱۳/۲  | ۳۹/۷ | ۱۱/۲      | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| قزوین                                                                                                              | ۱۴/۷    | ۱۵/۴ | ۱۴/۵  | ۴۸/۸ | ۶/۱       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| گلستان                                                                                                             | ۱۴/۷    | ۱۱/۴ | ۲۴/۰  | ۴۴/۲ | ۵/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| تهران                                                                                                              | ۱۶/۴    | ۱۳/۷ | ۲۵/۶  | ۳۷/۰ | ۷/۱       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| البرز                                                                                                              | ۲۰/۷    | ۱۴/۸ | ۱۹/۸  | ۳۵/۱ | ۸/۳       | ۱/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| خراسان رضوی                                                                                                        | ۱۹/۸    | ۱۶/۰ | ۱۱/۳  | ۴۵/۰ | ۷/۱       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                                 | ۲۰/۰    | ۱۳/۲ | ۱۷/۲  | ۲۸/۷ | ۶/۵       | ۱۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                                       | ۲۶/۳    | ۱۲/۳ | ۱۵/۰  | ۳۴/۶ | ۱۱/۰      | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| زنجان                                                                                                              | ۲۵/۴    | ۱۱/۲ | ۱۵/۲  | ۳۹/۸ | ۸/۰       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                                | ۲۳/۶    | ۱۶/۵ | ۱۰/۶  | ۳۱/۸ | ۱۱/۱      | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| همدان                                                                                                              | ۱۲/۱    | ۲۴/۵ | ۲۶/۹  | ۲۹/۹ | ۵/۴       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| کرمان                                                                                                              | ۲۸/۶    | ۱۴/۵ | ۱۶/۰  | ۲۹/۴ | ۱۰/۷      | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| لرستان                                                                                                             | ۲۳/۱    | ۲۶/۷ | ۸/۷   | ۳۰/۴ | ۱۱/۱      | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کردستان                                                                                                            | ۳۰/۳    | ۱۲/۱ | ۱۷/۳  | ۳۳/۸ | ۶/۴       | ۰/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| مرکزی                                                                                                              | ۲۵/۹    | ۱۷/۰ | ۱۹/۲  | ۳۴/۰ | ۲/۰       | ۱/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| هرمزگان                                                                                                            | ۳۱/۶    | ۲۳/۲ | ۱۲/۵  | ۲۰/۵ | ۱۰/۷      | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                                              | ۳۰/۱    | ۲۷/۲ | ۱۳/۷  | ۲۲/۹ | ۵/۵       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                                           | ۳۰/۸    | ۱۴/۹ | ۲۶/۷  | ۲۴/۶ | ۲/۵       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| ایلام                                                                                                              | ۳۳/۲    | ۲۹/۴ | ۸/۷   | ۲۵/۷ | ۲/۷       | ۰/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                                           | ۲۵/۱    | ۲۶/۲ | ۱۲/۹  | ۱۸/۶ | ۲/۷       | ۱۴/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خوزستان                                                                                                            | ۵۰/۳    | ۱۲/۰ | ۱۱/۸  | ۲۳/۱ | ۲/۸       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                                  | ۵۷/۵    | ۱۸/۸ | ۱۲/۷  | ۹/۵  | ۱/۵       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                                                            | ۲۱/۵    | ۱۶/۴ | ۱۶/۱  | ۳۵/۷ | ۸/۸       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۳۷/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۴۴/۵ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات، ۲/۹ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سمنان، اصفهان، فارس و یزد، نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان، خوزستان، کرمانشاه و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۸-۲- رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها

| جدول ۳-۱۱۰: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                 | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                                  | ۱۴/۵    | ۲۱/۱ | ۳۶/۹  | ۱۸/۳ | ۸/۸       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| قم                                                                                                    | ۱۶/۷    | ۲۲/۷ | ۳۴/۰  | ۲۳/۹ | ۲/۲       | ۰/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                                 | ۱۴/۸    | ۳۲/۳ | ۲۴/۵  | ۲۳/۹ | ۳/۵       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| بوشهر                                                                                                 | ۳۲/۸    | ۱۵/۳ | ۱۵/۵  | ۳۱/۸ | ۲/۸       | ۱/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                                                | ۲۰/۳    | ۳۲/۹ | ۲۳/۹  | ۲۰/۷ | ۱/۴       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| سمنان                                                                                                 | ۲۵/۷    | ۳۰/۴ | ۲۶/۲  | ۱۷/۲ | ۰/۵       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قزوین                                                                                                 | ۲۹/۱    | ۲۷/۶ | ۱۴/۲  | ۲۵/۷ | ۲/۲       | ۱/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| البرز                                                                                                 | ۳۴/۴    | ۲۶/۹ | ۱۵/۵  | ۱۸/۶ | ۳/۷       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                                                 | ۳۶/۵    | ۲۱/۸ | ۲۱/۳  | ۱۷/۶ | ۱/۷       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان جنوبی                                                                                          | ۳۲/۷    | ۲۷/۷ | ۱۴/۷  | ۱۸/۵ | ۳/۷       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خراسان شمالی                                                                                          | ۳۸/۲    | ۲۴/۲ | ۱۴/۷  | ۱۷/۰ | ۵/۰       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مازندران                                                                                              | ۴۰/۷    | ۱۴/۶ | ۲۶/۰  | ۱۵/۸ | ۲/۵       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                        | ۳۳/۵    | ۲۷/۷ | ۲۴/۵  | ۱۳/۵ | ۰/۸       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                                                | ۳۹/۰    | ۲۸/۰ | ۴/۰   | ۱۷/۵ | ۷/۲       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                                           | ۳۹/۹    | ۲۶/۲ | ۱۰/۹  | ۱۹/۴ | ۲/۰       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمانشاه                                                                                              | ۳۰/۲    | ۲۹/۰ | ۸/۶   | ۱۷/۱ | ۳/۱       | ۱۲/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| گلستان                                                                                                | ۳۶/۷    | ۲۶/۶ | ۱۴/۹  | ۱۶/۹ | ۳/۵       | ۱/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| یزد                                                                                                   | ۴۳/۱    | ۲۱/۲ | ۱۴/۲  | ۱۴/۵ | ۶/۲       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| زنجان                                                                                                 | ۴۶/۱    | ۲۰/۰ | ۱۲/۷  | ۱۷/۲ | ۳/۲       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                   | ۴۱/۹    | ۲۳/۶ | ۱۰/۳  | ۱۳/۱ | ۳/۷       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| لرستان                                                                                                | ۴۴/۲    | ۲۷/۱ | ۵/۶   | ۱۷/۱ | ۵/۸       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                                        | ۴۵/۸    | ۲۵/۳ | ۹/۶   | ۱۷/۶ | ۱/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                    | ۴۴/۸    | ۱۴/۸ | ۹/۸   | ۱۵/۳ | ۰/۳       | ۱۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| کرمان                                                                                                 | ۵۰/۷    | ۲۰/۲ | ۸/۲   | ۱۴/۵ | ۵/۳       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| گیلان                                                                                                 | ۳۹/۹    | ۳۳/۳ | ۱۰/۸  | ۱۳/۷ | ۲/۱       | ۰/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| مرکزی                                                                                                 | ۴۵/۳    | ۲۲/۲ | ۱۳/۹  | ۱۵/۳ | ۰/۴       | ۲/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| ایلام                                                                                                 | ۴۹/۶    | ۳۰/۹ | ۷/۰   | ۱۱/۰ | ۰/۵       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                               | ۵۹/۶    | ۱۶/۹ | ۱۰/۸  | ۱۱/۶ | ۰/۷       | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| هرمزگان                                                                                               | ۵۳/۱    | ۲۴/۷ | ۸/۹   | ۷/۳  | ۴/۴       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| خوزستان                                                                                               | ۶۶/۹    | ۱۴/۴ | ۴/۷   | ۱۲/۶ | ۱/۴       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                     | ۵۷/۷    | ۳۰/۱ | ۸/۹   | ۲/۰  | ۱/۳       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۶                    |
| کل کشور                                                                                               | ۳۸/۵    | ۲۵/۰ | ۱۵/۲  | ۱۶/۷ | ۲/۹       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۶۳/۵ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۱۹/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های سیستان و بلوچستان، خوزستان، هرمزگان، کردستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۸-۳- حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری

| جدول ۳-۱۱۱: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                  | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| فارس                                                                                   | ۷/۴     | ۱۳/۳ | ۲۸/۷  | ۳۸/۰ | ۱۲/۲      | ۰/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۳                    |
| قم                                                                                     | ۵/۹     | ۱۷/۷ | ۳۵/۲  | ۳۲/۳ | ۵/۴       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| بوشهر                                                                                  | ۱۹/۵    | ۱۶/۵ | ۱۴/۳  | ۴۳/۱ | ۳/۸       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| سمنان                                                                                  | ۷/۵     | ۲۲/۱ | ۳۲/۳  | ۳۵/۳ | ۲/۲       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| اصفهان                                                                                 | ۸/۷     | ۳۱/۳ | ۲۳/۲  | ۳۴/۴ | ۱/۸       | ۰/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                               | ۱۳/۵    | ۱۸/۵ | ۳۳/۶  | ۲۷/۲ | ۵/۶       | ۱/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| البرز                                                                                  | ۱۹/۰    | ۲۳/۴ | ۱۹/۴  | ۳۰/۸ | ۳/۷       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                                                                                    | ۱۸/۸    | ۲۶/۵ | ۱۷/۰  | ۲۵/۳ | ۹/۰       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان غربی                                                                         | ۲۲/۰    | ۲۸/۵ | ۱۲/۶  | ۳۰/۱ | ۴/۸       | ۲/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| همدان                                                                                  | ۱۰/۶    | ۳۳/۸ | ۲۷/۱  | ۱۹/۷ | ۴/۱       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| تهران                                                                                  | ۲۰/۲    | ۲۵/۸ | ۲۷/۶  | ۲۲/۱ | ۲/۲       | ۲/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان جنوبی                                                                           | ۲۳/۲    | ۲۴/۷ | ۱۹/۷  | ۲۱/۹ | ۵/۲       | ۵/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                           | ۲۴/۸    | ۲۱/۸ | ۱۸/۸  | ۲۵/۸ | ۳/۳       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان رضوی                                                                            | ۲۱/۲    | ۳۰/۶ | ۱۳/۹  | ۲۸/۸ | ۲/۲       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قزوین                                                                                  | ۲۳/۳    | ۲۷/۷ | ۱۵/۲  | ۲۷/۰ | ۳/۴       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                                 | ۲۱/۳    | ۲۳/۹ | ۱۶/۹  | ۲۷/۹ | ۲/۰       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                                 | ۲۴/۴    | ۳۵/۷ | ۲/۷   | ۲۳/۲ | ۹/۰       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                                  | ۲۸/۲    | ۲۹/۲ | ۱۳/۷  | ۱۸/۷ | ۸/۵       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمان                                                                                  | ۳۱/۴    | ۲۵/۱ | ۱۳/۷  | ۱۸/۸ | ۹/۳       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                                  | ۲۴/۷    | ۳۳/۵ | ۱۷/۱  | ۲۰/۰ | ۳/۸       | ۰/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| لرستان                                                                                 | ۲۹/۸    | ۳۲/۰ | ۵/۱   | ۲۴/۴ | ۵/۳       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| مرکزی                                                                                  | ۳۰/۳    | ۲۲/۷ | ۲۱/۶  | ۲۰/۵ | ۰/۷       | ۴/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| آذربایجان شرقی                                                                         | ۳۰/۳    | ۳۰/۱ | ۲۰/۹  | ۱۶/۴ | ۲/۳       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کردستان                                                                                | ۳۹/۱    | ۲۱/۸ | ۱۲/۷  | ۲۱/۸ | ۲/۹       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                               | ۲۴/۹    | ۳۳/۶ | ۱۲/۹  | ۱۵/۳ | ۱/۸       | ۱۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                     | ۳۳/۳    | ۱۸/۳ | ۱۶/۳  | ۱۶/۵ | ۰/۳       | ۱۵/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                    | ۳۴/۱    | ۲۴/۴ | ۹/۶   | ۱۷/۸ | ۳/۰       | ۱۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                | ۳۷/۳    | ۲۷/۷ | ۱۱/۳  | ۱۴/۰ | ۶/۲       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خوزستان                                                                                | ۵۲/۵    | ۲۲/۱ | ۶/۵   | ۱۵/۴ | ۳/۴       | ۰/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| ایلام                                                                                  | ۴۵/۵    | ۳۳/۵ | ۵/۰   | ۱۱/۳ | ۱/۳       | ۳/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                      | ۴۹/۳    | ۳۴/۳ | ۱۲/۲  | ۳/۵  | ۰/۷       | ۰/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۷                    |
| کل کشور                                                                                | ۲۴/۶    | ۲۶/۳ | ۱۷/۸  | ۲۳/۹ | ۴/۱       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۰/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت ۲/۶ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های فارس، قم، بوشهر و سمنان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های سیستان و بلوچستان و ایلام به ترتیب نمره رضایت مردمی از حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۸-۴- کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس

| جدول ۳-۱۱۲: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| مازندران                                                                                             | ۹/۳     | ۱۳/۱ | ۳۳/۴  | ۳۱/۱ | ۸/۱       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۲                    |
| اردبیل                                                                                               | ۱۸/۲    | ۲۳/۶ | ۴/۵   | ۳۸/۳ | ۱۳/۲      | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| سمنان                                                                                                | ۷/۰     | ۱۶/۵ | ۳۰/۰  | ۳۹/۵ | ۱/۰       | ۶/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| قم                                                                                                   | ۵/۹     | ۱۸/۲ | ۳۷/۶  | ۳۴/۴ | ۱/۲       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۱                    |
| آذربایجان غربی                                                                                       | ۱۵/۱    | ۲۲/۴ | ۱۰/۹  | ۴۵/۰ | ۵/۶       | ۱/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| گلستان                                                                                               | ۹/۴     | ۱۹/۳ | ۲۴/۸  | ۳۶/۰ | ۳/۱       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                                                | ۷/۶     | ۲۷/۱ | ۲۳/۴  | ۳۱/۹ | ۶/۷       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| البرز                                                                                                | ۱۵/۵    | ۲۱/۸ | ۱۷/۴  | ۳۳/۸ | ۵/۷       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                                                | ۲۰/۳    | ۱۵/۸ | ۱۱/۸  | ۴۱/۶ | ۲/۰       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان شمالی                                                                                         | ۱۵/۵    | ۱۸/۰ | ۲۱/۳  | ۳۰/۳ | ۵/۳       | ۹/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| خراسان رضوی                                                                                          | ۱۶/۶    | ۲۴/۵ | ۱۴/۶  | ۳۲/۶ | ۲/۲       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| فارس                                                                                                 | ۱۱/۵    | ۲۷/۴ | ۳۸/۴  | ۱۸/۱ | ۳/۸       | ۰/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قزوین                                                                                                | ۱۶/۴    | ۲۴/۸ | ۱۵/۷  | ۳۴/۳ | ۱/۷       | ۷/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| کرمانشاه                                                                                             | ۱۵/۳    | ۲۳/۳ | ۱۱/۵  | ۲۵/۵ | ۴/۲       | ۲۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| یزد                                                                                                  | ۱۶/۰    | ۲۴/۲ | ۱۲/۰  | ۳۰/۲ | ۶/۰       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| تهران                                                                                                | ۱۷/۷    | ۲۴/۹ | ۲۶/۱  | ۲۲/۴ | ۳/۱       | ۵/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| لرستان                                                                                               | ۲۰/۹    | ۲۸/۷ | ۵/۶   | ۳۱/۰ | ۴/۷       | ۹/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| زنجان                                                                                                | ۲۷/۵    | ۲۲/۳ | ۱۶/۰  | ۲۷/۰ | ۴/۰       | ۳/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کردستان                                                                                              | ۲۸/۴    | ۱۵/۲ | ۱۸/۹  | ۳۰/۱ | ۲/۴       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| مرکزی                                                                                                | ۲۶/۶    | ۱۸/۵ | ۱۶/۶  | ۳۰/۱ | ۲/۰       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اصفهان                                                                                               | ۱۸/۳    | ۳۶/۰ | ۱۵/۶  | ۲۴/۸ | ۱/۲       | ۴/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                   | ۳۵/۳    | ۱۷/۳ | ۱۷/۰  | ۲۵/۳ | ۴/۰       | ۱/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                  | ۲۷/۳    | ۲۵/۴ | ۷/۴   | ۲۵/۱ | ۴/۷       | ۱۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| گیلان                                                                                                | ۲۱/۵    | ۳۴/۳ | ۱۶/۲  | ۲۱/۱ | ۲/۳       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان شرقی                                                                                       | ۲۳/۲    | ۳۱/۱ | ۲۷/۸  | ۱۴/۳ | ۱/۰       | ۲/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                                                | ۲۳/۹    | ۳۰/۸ | ۹/۵   | ۱۹/۲ | ۳/۰       | ۱۳/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                                         | ۲۶/۱    | ۲۷/۹ | ۲۰/۴  | ۱۵/۷ | ۳/۷       | ۶/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمان                                                                                                | ۳۱/۶    | ۲۳/۲ | ۱۴/۹  | ۱۹/۶ | ۵/۷       | ۵/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                    | ۲۶/۵    | ۲۷/۸ | ۲۱/۲  | ۱۲/۸ | ۱/۳       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                              | ۴۰/۴    | ۲۰/۷ | ۸/۵   | ۲۴/۳ | ۲/۲       | ۳/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| هرمزگان                                                                                              | ۳۸/۴    | ۲۳/۵ | ۸/۹   | ۱۶/۴ | ۵/۸       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کل کشور                                                                                              | ۲۰/۰    | ۲۴/۲ | ۱۸/۲  | ۲۷/۵ | ۳/۷       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۴۴/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمات ۲/۷ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های مازندران، اردبیل، سمنان و قم نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های هرمزگان، خوزستان و سیستان و بلوچستان، به ترتیب نمره رضایت مردمی از کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۸-۵- میزان رضایت از شهرداری‌ها در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۱۱۳: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از شهرداری‌ها در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                       | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| فارس                                                                                        | ۱۷/۳  | ۵۴/۴  | ۲۸/۱ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۶۲/۳                      | +   |
| قم                                                                                          | ۱۶/۷  | ۶۱/۴  | ۲۱/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۱/۰                      | +   |
| سمنان                                                                                       | ۱۴/۷  | ۶۶/۱  | ۱۹/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۶۰/۹                      | +   |
| بوشهر                                                                                       | ۲۶/۳  | ۴۸/۳  | ۲۵/۳ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۸/۸                      | +   |
| اصفهان                                                                                      | ۲۷/۶  | ۵۷/۲  | ۱۵/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۷/۰                      | +   |
| همدان                                                                                       | ۲۸/۲  | ۵۴/۴  | ۱۷/۴ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۸                      | +   |
| اردبیل                                                                                      | ۲۹/۹  | ۵۱/۲  | ۱۷/۴ | ۱/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۷                      | +   |
| یزد                                                                                         | ۳۳/۹  | ۴۷/۹  | ۱۸/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۴                      | +   |
| گلستان                                                                                      | ۳۲/۵  | ۵۱/۰  | ۱۶/۵ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۵                      | +   |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۳۰/۳  | ۵۳/۸  | ۱۵/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۱                      | +   |
| قزوین                                                                                       | ۳۴/۶  | ۴۹/۵  | ۱۵/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۹                      | +   |
| البرز                                                                                       | ۴۰/۰  | ۴۰/۸  | ۱۹/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۶                      | +   |
| مازندران                                                                                    | ۳۶/۳  | ۴۹/۴  | ۱۴/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۴/۲                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                                | ۳۸/۳  | ۴۸/۷  | ۱۳/۰ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۲                      | +   |
| تهران                                                                                       | ۳۹/۸  | ۴۷/۳  | ۱۲/۸ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۹                      | +   |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۴۲/۲  | ۴۳/۶  | ۱۴/۱ | ۰/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۷                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۳۷/۹  | ۴۸/۹  | ۱۳/۲ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۵                      | +   |
| زنجان                                                                                       | ۴۶/۴  | ۳۵/۹  | ۱۷/۷ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۷                      | -   |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۴۵/۸  | ۴۷/۴  | ۶/۸  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۲                      | -   |
| لرستان                                                                                      | ۴۸/۹  | ۴۰/۲  | ۱۰/۹ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۸                      | -   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۵۲/۱  | ۳۵/۱  | ۱۲/۳ | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۰                      | -   |
| کرمان                                                                                       | ۴۹/۱  | ۳۷/۳  | ۱۳/۱ | ۰/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۸                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۵۱/۴  | ۳۴/۳  | ۱۴/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۶                      | -   |
| مرکزی                                                                                       | ۴۹/۰  | ۳۹/۹  | ۱۱/۱ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۲                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                    | ۵۱/۸  | ۲۹/۱  | ۱۲/۰ | ۷/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۱                      | -   |
| گیلان                                                                                       | ۵۵/۴  | ۳۴/۷  | ۹/۷  | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۰                      | -   |
| کردستان                                                                                     | ۵۱/۰  | ۴۰/۴  | ۸/۶  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۸                      | -   |
| هرمزگان                                                                                     | ۶۰/۲  | ۲۹/۱  | ۹/۳  | ۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۳                      | -   |
| ایلام                                                                                       | ۷۰/۸  | ۲۳/۲  | ۶/۰  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۶                      | -   |
| خوزستان                                                                                     | ۶۹/۸  | ۲۲/۷  | ۷/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۱                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۸۱/۳  | ۱۷/۲  | ۱/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۳۶/۷                      | -   |
| کل کشور                                                                                     | ۴۲/۲  | ۴۳/۴  | ۱۴/۰ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۸                      | +   |

مطابق داده‌های مندرج در جدول فوق می‌توان اظهار کرد که:

- ❖ به‌طور کلی ۴۲/۲ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از عملکرد «شهرداری‌ها» نزد عموم مردم پایین و ۱۴ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از شهرداری‌ها در کل کشور معادل با ۵۱/۸ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ تاحدودی راضی (۵۱/۰ تا ۶۵/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های سمنان، فارس، قم و سمنان نمره کلی رضایت مردم از شهرداری‌ها را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های سیستان و بلوچستان، خوزستان و ایلام، نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

نقشه شماره ۱۸: توزیع استانی میزان رضایت از عملکرد شهرداری‌ها



### ۳-۱۸-۶- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد شهرداری‌ها، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

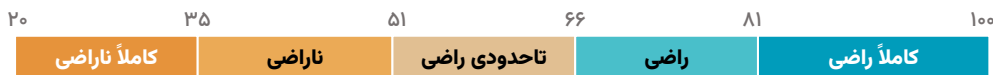
| جدول ۳-۱۱۴: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد شهرداری‌ها، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                            | مراجعه کرده       | ۵۱/۴    | t-test | -۳/۳۷       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | مراجعه نکرده      | ۵۲/۴    |        |             |              |
| جنس                                                                                  | مرد               | ۵۱/۶    | t-test | -۱/۴۴       | ۰/۱۴۹        |
|                                                                                      | زن                | ۵۲/۱    |        |             |              |
| سن                                                                                   | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۵۱/۰    | F      | ۴۰/۹۳       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۵۰/۸    |        |             |              |
|                                                                                      | ۵۰ سال به بالا    | ۵۳/۹    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                              | کمتر از دیپلم     | ۵۲/۸    | F      | ۹/۸۶        | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | دیپلم             | ۵۱/۵    |        |             |              |
|                                                                                      | دانشگاهی          | ۵۱/۲    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                            | مرکز استان        | ۵۲/۹    | F      | ۳۹/۷۴       | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | شهر غیرمرکز استان | ۵۲/۱    |        |             |              |
|                                                                                      | روستا             | ۴۹/۳    |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

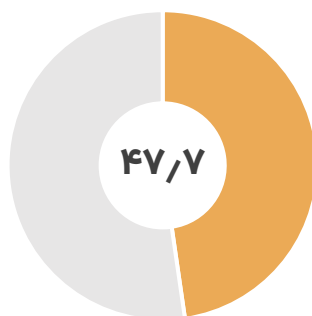
- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد شهرداری‌ها بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ بین زنان و مردان از نظر ارزیابی آنها در خصوص رضایت مردم از عملکرد شهرداری‌ها، تفاوت معناداری وجود ندارد.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم از عملکرد شهرداری‌ها را بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد شهرداری‌ها را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین مراکز استان‌ها، رضایت مردم از عملکرد شهرداری‌ها را بیش از ساکنین سایر شهرها و روستاها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## ۳-۱۹- میزان رضایت از خدمات و عملکرد صدا و سیما

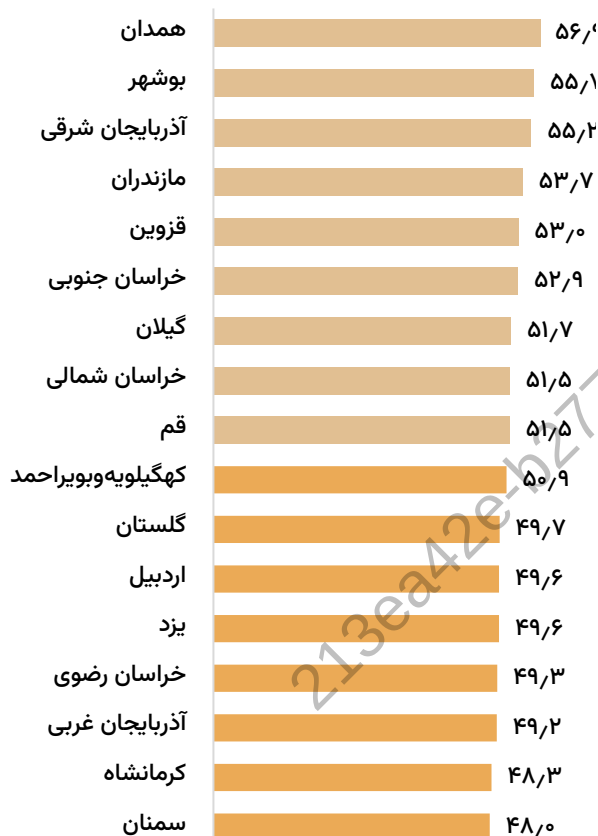
### نمره رضایت مردم از عملکرد صدا و سیما



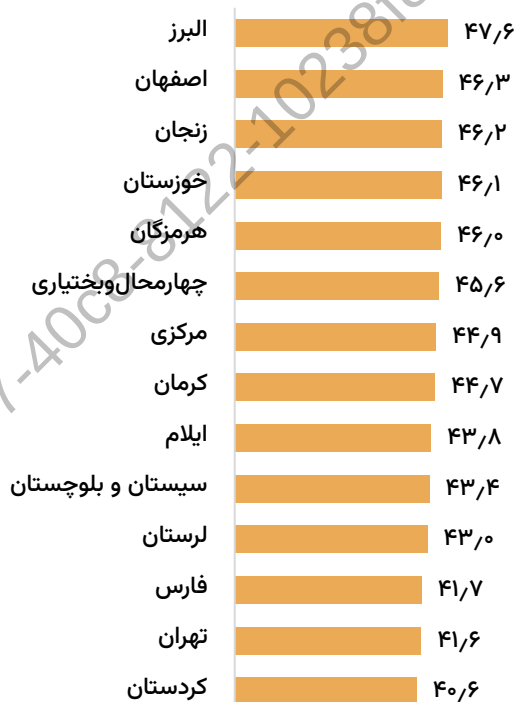
میانگین کل کشور



بالتر از میانگین دستگاه



پایین‌تر از میانگین دستگاه

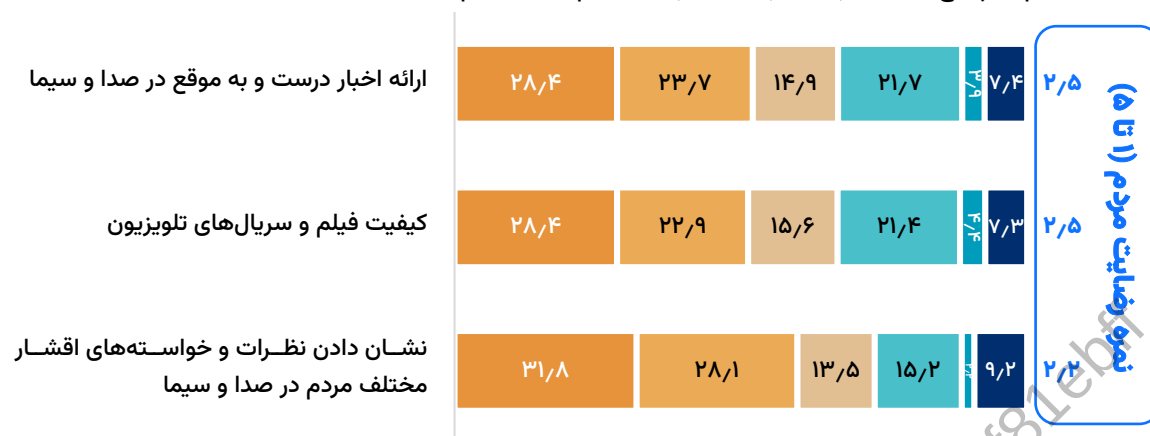


## خدمات منتخب صدا و سیما



### درصد میزان رضایت از خدمات

نمی‌دانم-بی‌پاسخ    خیلی زیاد    زیاد    متوسط    کم    خیلی کم



213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81eb01

### ۳-۱۹-۱- ارائه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما

| جدول ۱۱۵-۳: جداول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از ارائه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                       | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| همدان                                                                                       | ۱۰/۲    | ۲۴/۷ | ۳۰/۸  | ۲۸/۲ | ۳/۷       | ۲/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| بوشهر                                                                                       | ۲۳/۸    | ۱۳/۰ | ۱۱/۸  | ۳۷/۵ | ۲/۳       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| قزوین                                                                                       | ۲۰/۱    | ۱۹/۴ | ۱۵/۰  | ۳۴/۳ | ۲/۷       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| مازندران                                                                                    | ۱۸/۲    | ۱۸/۰ | ۲۵/۷  | ۲۴/۰ | ۵/۸       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| آذربایجان شرقی                                                                              | ۱۴/۳    | ۲۴/۴ | ۲۶/۳  | ۱۹/۰ | ۵/۴       | ۱۰/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان جنوبی                                                                                | ۲۱/۹    | ۲۰/۲ | ۱۸/۰  | ۲۱/۹ | ۷/۰       | ۱۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| خراسان شمالی                                                                                | ۲۴/۱    | ۱۷/۵ | ۱۴/۵  | ۲۶/۸ | ۵/۰       | ۱۲/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قم                                                                                          | ۱۷/۲    | ۲۴/۱ | ۳۰/۰  | ۲۱/۹ | ۲/۲       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| سمنان                                                                                       | ۲۳/۱    | ۱۹/۹ | ۲۴/۴  | ۲۶/۶ | ۰/۵       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                         | ۲۷/۵    | ۲۱/۹ | ۱۰/۱  | ۲۷/۰ | ۴/۹       | ۸/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                                      | ۲۶/۳    | ۱۵/۸ | ۱۷/۸  | ۲۴/۳ | ۲/۶       | ۱۳/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گیلان                                                                                       | ۲۱/۹    | ۲۹/۳ | ۱۳/۵  | ۲۷/۲ | ۴/۴       | ۳/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| آذربایجان غربی                                                                              | ۲۸/۰    | ۲۹/۹ | ۱۰/۰  | ۲۴/۷ | ۴/۶       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اردبیل                                                                                      | ۲۶/۴    | ۳۲/۱ | ۵/۵   | ۲۴/۹ | ۶/۷       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                          | ۳۴/۱    | ۱۶/۸ | ۱۴/۰  | ۲۷/۱ | ۳/۳       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                                 | ۲۵/۵    | ۲۳/۸ | ۱۱/۷  | ۲۵/۱ | ۳/۶       | ۱۰/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| زنجان                                                                                       | ۲۹/۹    | ۲۲/۹ | ۱۲/۷  | ۲۲/۲ | ۷/۷       | ۴/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                                         | ۲۸/۲    | ۲۴/۴ | ۹/۷   | ۲۱/۹ | ۷/۵       | ۸/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| البرز                                                                                       | ۲۸/۹    | ۲۳/۴ | ۱۲/۹  | ۱۷/۵ | ۵/۹       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| ایلام                                                                                       | ۲۹/۹    | ۳۱/۷ | ۶/۷   | ۲۳/۲ | ۴/۲       | ۴/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کرمانشاه                                                                                    | ۲۴/۱    | ۳۲/۳ | ۸/۷   | ۱۸/۷ | ۳/۶       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| اصفهان                                                                                      | ۲۴/۰    | ۳۱/۳ | ۱۸/۵  | ۱۴/۴ | ۲/۰       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| خوزستان                                                                                     | ۴۰/۷    | ۱۸/۰ | ۹/۳   | ۲۴/۳ | ۳/۲       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمان                                                                                       | ۳۶/۸    | ۲۰/۲ | ۱۱/۶  | ۱۹/۷ | ۵/۳       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| لرستان                                                                                      | ۳۲/۴    | ۳۱/۱ | ۵/۱   | ۲۰/۲ | ۵/۶       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| مرکزی                                                                                       | ۳۳/۳    | ۱۷/۰ | ۱۵/۹  | ۲۰/۷ | ۱/۷       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| هرمزگان                                                                                     | ۳۴/۸    | ۲۴/۸ | ۸/۶   | ۱۵/۵ | ۷/۸       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                           | ۳۲/۲    | ۳۴/۱ | ۱۸/۱  | ۱۰/۸ | ۳/۱       | ۱/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| تهران                                                                                       | ۴۰/۰    | ۲۲/۲ | ۱۲/۲  | ۱۴/۶ | ۲/۲       | ۸/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| فارس                                                                                        | ۳۵/۱    | ۲۶/۵ | ۲۷/۱  | ۹/۲  | ۰/۶       | ۱/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کردستان                                                                                     | ۴۶/۰    | ۱۵/۶ | ۱۳/۴  | ۱۷/۰ | ۱/۱       | ۶/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                                     | ۲۸/۴    | ۲۳/۷ | ۱۴/۹  | ۲۱/۷ | ۳/۹       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۲/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «ارائه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۵/۶ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این خدمت، ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، فارس و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از ارائه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۹-۲- نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در

### صدا و سیما

| جدول ۳-۱۱۶: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در صدا و سیما |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                                                         | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| آذربایجان شرقی                                                                                                | ۱۷/۰    | ۲۷/۲ | ۲۳/۷  | ۱۶/۴ | ۳/۹       | ۱۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| بوشهر                                                                                                         | ۲۴/۸    | ۱۶/۰ | ۱۲/۰  | ۲۷/۶ | ۲/۰       | ۱۷/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| همدان                                                                                                         | ۱۵/۴    | ۳۱/۳ | ۲۷/۸  | ۱۸/۳ | ۴/۱       | ۳/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قم                                                                                                            | ۱۷/۷    | ۳۱/۰ | ۳۲/۲  | ۱۲/۵ | ۱/۰       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| مازندران                                                                                                      | ۲۲/۴    | ۲۱/۲ | ۲۵/۷  | ۱۹/۷ | ۱/۲       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| آذربایجان غربی                                                                                                | ۲۷/۰    | ۳۴/۵ | ۱۰/۵  | ۲۳/۰ | ۱/۵       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان شمالی                                                                                                  | ۲۴/۵    | ۲۲/۵ | ۱۴/۲  | ۱۷/۳ | ۲/۰       | ۱۹/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| قزوین                                                                                                         | ۲۲/۱    | ۳۴/۱ | ۱۲/۷  | ۱۹/۱ | ۲/۲       | ۹/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                                           | ۲۶/۸    | ۲۸/۰ | ۷/۶   | ۱۹/۷ | ۴/۴       | ۱۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| گیلان                                                                                                         | ۲۵/۵    | ۳۲/۱ | ۱۳/۱  | ۲۳/۶ | ۱/۹       | ۳/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| خراسان جنوبی                                                                                                  | ۲۷/۶    | ۲۱/۴ | ۱۵/۷  | ۱۶/۹ | ۲/۰       | ۱۶/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کرمانشاه                                                                                                      | ۲۴/۷    | ۳۴/۹ | ۱۰/۰  | ۱۵/۶ | ۲/۲       | ۱۲/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| گلستان                                                                                                        | ۲۷/۱    | ۲۴/۱ | ۱۵/۳  | ۱۵/۸ | ۰/۹       | ۱۶/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| یزد                                                                                                           | ۲۹/۴    | ۳۱/۱ | ۱۰/۴  | ۱۶/۴ | ۶/۰       | ۶/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| اصفهان                                                                                                        | ۲۲/۳    | ۳۵/۹ | ۱۹/۱  | ۱۰/۱ | ۱/۰       | ۱۱/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| البرز                                                                                                         | ۳۳/۲    | ۲۶/۶ | ۱۰/۳  | ۱۴/۸ | ۳/۷       | ۱۱/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| خراسان رضوی                                                                                                   | ۲۹/۲    | ۲۷/۶ | ۱۰/۱  | ۱۵/۵ | ۲/۲       | ۱۵/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| سمنان                                                                                                         | ۲۷/۷    | ۲۹/۲ | ۲۰/۹  | ۱۴/۵ | ۰/۰       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| اردبیل                                                                                                        | ۳۳/۹    | ۳۷/۹ | ۳/۵   | ۱۵/۷ | ۴/۵       | ۴/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                                            | ۴۳/۵    | ۱۹/۸ | ۹/۵   | ۱۶/۳ | ۳/۵       | ۷/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| زنجان                                                                                                         | ۴۴/۴    | ۱۹/۰ | ۹/۵   | ۲۰/۲ | ۱/۰       | ۵/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کرمان                                                                                                         | ۳۹/۸    | ۲۱/۹ | ۹/۷   | ۱۵/۸ | ۳/۴       | ۹/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| مرکزی                                                                                                         | ۳۳/۷    | ۲۱/۵ | ۱۵/۰  | ۱۴/۱ | ۰/۹       | ۱۴/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| هرمزگان                                                                                                       | ۳۴/۵    | ۳۲/۳ | ۸/۰   | ۱۲/۲ | ۴/۵       | ۸/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| ایلام                                                                                                         | ۳۴/۸    | ۳۶/۳ | ۸/۰   | ۱۲/۴ | ۲/۰       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| خوزستان                                                                                                       | ۴۵/۰    | ۲۱/۳ | ۷/۱   | ۱۸/۹ | ۱/۲       | ۶/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| لرستان                                                                                                        | ۴۱/۱    | ۳۵/۶ | ۴/۲   | ۱۲/۷ | ۳/۱       | ۳/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۰                    |
| تهران                                                                                                         | ۴۰/۸    | ۲۶/۲ | ۱۲/۴  | ۹/۴  | ۱/۵       | ۹/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                                             | ۴۰/۴    | ۳۵/۳ | ۱۴/۱  | ۵/۷  | ۱/۸       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۹                    |
| فارس                                                                                                          | ۴۴/۸    | ۲۹/۱ | ۱۸/۳  | ۵/۰  | ۰/۰       | ۲/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کردستان                                                                                                       | ۴۸/۷    | ۲۱/۵ | ۱۰/۳  | ۹/۹  | ۰/۷       | ۸/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۱/۸                    |
| کل کشور                                                                                                       | ۳۱/۸    | ۲۸/۱ | ۱۳/۵  | ۱۵/۲ | ۲/۲       | ۹/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |

جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۹/۹ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در صدا و سیما» نزد عموم مردم پایین است. اما ۱۷/۴ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت مردم در این خصوص ۲/۲ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های کردستان، فارس، سیستان و بلوچستان و تهران به ترتیب نمره رضایت مردمی از نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در صدا و سیما را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

### ۳-۱۹-۳- کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون

| جدول ۳-۱۱۷: جدول فراوانی میزان رضایت پاسخگویان از کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون |         |      |       |      |           |                      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------|------|-----------|----------------------|-------|------------------------|
| استان                                                                             | خیلی کم | کم   | متوسط | زیاد | خیلی زیاد | نمی‌دانم-<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(۱ تا ۵) |
| آذربایجان شرقی                                                                    | ۱۱/۸    | ۱۶/۷ | ۲۹/۵  | ۲۰/۵ | ۸/۷       | ۱۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| همدان                                                                             | ۱۰/۴    | ۲۳/۰ | ۳۰/۶  | ۲۶/۹ | ۶/۹       | ۲/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۳/۰                    |
| بوشهر                                                                             | ۲۰/۸    | ۱۱/۸ | ۱۳/۰  | ۳۴/۵ | ۴/۸       | ۱۵/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۹                    |
| مازندران                                                                          | ۲۰/۷    | ۱۳/۵ | ۲۳/۹  | ۲۷/۴ | ۴/۱       | ۱۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۸                    |
| خراسان جنوبی                                                                      | ۲۳/۶    | ۱۶/۹ | ۲۱/۴  | ۲۵/۶ | ۷/۰       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| قزوین                                                                             | ۲۱/۸    | ۲۲/۱ | ۱۴/۲  | ۳۲/۴ | ۳/۲       | ۶/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| گیلان                                                                             | ۲۰/۵    | ۲۶/۶ | ۱۵/۴  | ۲۷/۴ | ۵/۷       | ۴/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۷                    |
| آذربایجان غربی                                                                    | ۲۵/۱    | ۲۷/۴ | ۹/۴   | ۲۶/۶ | ۶/۳       | ۵/۲                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| اردبیل                                                                            | ۲۴/۲    | ۳۳/۴ | ۳/۰   | ۲۵/۷ | ۱۰/۲      | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| خراسان شمالی                                                                      | ۲۴/۱    | ۱۶/۴ | ۱۷/۴  | ۲۳/۱ | ۴/۷       | ۱۴/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| قم                                                                                | ۲۳/۶    | ۱۹/۷ | ۲۵/۳  | ۲۱/۶ | ۴/۲       | ۵/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                               | ۲۷/۴    | ۲۲/۲ | ۱۰/۹  | ۲۵/۴ | ۵/۴       | ۸/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| گلستان                                                                            | ۲۶/۵    | ۲۰/۰ | ۱۶/۷  | ۲۷/۴ | ۲/۴       | ۷/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۶                    |
| البرز                                                                             | ۲۹/۵    | ۲۱/۰ | ۱۵/۷  | ۲۰/۵ | ۵/۲       | ۸/۱                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خراسان رضوی                                                                       | ۲۶/۹    | ۲۵/۳ | ۱۲/۳  | ۲۵/۳ | ۳/۶       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| خوزستان                                                                           | ۳۱/۶    | ۱۹/۹ | ۱۰/۳  | ۲۷/۸ | ۴/۹       | ۵/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| کرمانشاه                                                                          | ۱۸/۹    | ۳۳/۱ | ۱۰/۰  | ۲۱/۶ | ۳/۳       | ۱۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| یزد                                                                               | ۳۰/۲    | ۲۰/۷ | ۱۱/۷  | ۲۲/۲ | ۷/۵       | ۷/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |
| اصفهان                                                                            | ۲۱/۳    | ۳۱/۴ | ۱۷/۹  | ۱۷/۴ | ۰/۸       | ۱۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سمنان                                                                             | ۲۷/۴    | ۲۳/۴ | ۲۱/۱  | ۱۹/۷ | ۰/۵       | ۷/۹                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| سیستان و بلوچستان                                                                 | ۲۱/۹    | ۳۷/۲ | ۱۹/۲  | ۱۳/۷ | ۵/۵       | ۲/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| هرمزگان                                                                           | ۳۴/۲    | ۱۹/۶ | ۱۰/۲  | ۲۰/۰ | ۸/۰       | ۸/۰                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۴                    |
| چهارمحال و بختیاری                                                                | ۳۹/۰    | ۱۶/۵ | ۱۷/۰  | ۱۹/۳ | ۲/۸       | ۵/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| زنجان                                                                             | ۳۶/۴    | ۲۴/۷ | ۱۳/۵  | ۱۵/۰ | ۷/۷       | ۲/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| فارس                                                                              | ۳۵/۲    | ۲۰/۱ | ۲۴/۳  | ۱۲/۵ | ۳/۲       | ۴/۷                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| کردستان                                                                           | ۳۴/۳    | ۱۵/۸ | ۱۵/۲  | ۱۸/۷ | ۳/۱       | ۱۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۲/۳                    |
| تهران                                                                             | ۳۷/۳    | ۲۰/۳ | ۱۵/۶  | ۱۵/۲ | ۲/۱       | ۹/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| کرمان                                                                             | ۳۸/۳    | ۲۲/۱ | ۱۲/۸  | ۱۴/۷ | ۵/۵       | ۶/۶                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| لرستان                                                                            | ۴۰/۰    | ۲۷/۶ | ۶/۴   | ۱۷/۸ | ۴/۷       | ۳/۵                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| مرکزی                                                                             | ۳۹/۲    | ۱۸/۵ | ۱۷/۹  | ۱۸/۳ | ۱/۳       | ۴/۸                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۲                    |
| ایلام                                                                             | ۳۵/۵    | ۳۴/۳ | ۵/۰   | ۱۷/۰ | ۱/۸       | ۶/۴                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۱                    |
| کل کشور                                                                           | ۲۸/۴    | ۲۲/۹ | ۱۵/۶  | ۲۱/۴ | ۴/۴       | ۷/۳                  | ۱۰۰/۰ | ۲/۵                    |

همان‌طور که نتایج جدول فوق در سطح کل کشور نشان می‌دهد ۵۱/۳ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از «کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون» نزد عموم مردم پایین است. اما در مقابل ۲۵/۸ درصد معتقدند که مردم از این خدمت رضایت بالایی دارند. میانگین رضایت از این موضوع ۲/۵ برآورد شده که این مقدار کمتر از حد متوسط (۳) است. استان‌های آذربایجان شرقی و همدان نمره رضایت مردم از این مقوله را بالاتر و استان‌های ایلام، مرکزی، لرستان، کرمان و تهران، نمره رضایت مردمی از کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون را کمتر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

## ۳-۱۹-۴- میزان رضایت از صدا و سیما در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها

| جدول ۳-۱۸: توزیع پاسخگویان برحسب میزان رضایت از صدا و سیما در سطح کشور و به تفکیک استان‌ها |       |       |      |                     |       |                           |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|---------------------|-------|---------------------------|-----|
| استان                                                                                      | پایین | متوسط | بالا | نمی‌دانم<br>بی‌پاسخ | جمع   | نمره رضایت<br>(برحسب ۱۰۰) | +/- |
| همدان                                                                                      | ۳۵/۷  | ۵۰/۰  | ۱۴/۳ | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۶/۹                      | +   |
| بوشهر                                                                                      | ۳۹/۳  | ۲۶/۳  | ۲۷/۸ | ۶/۶                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۷                      | +   |
| آذربایجان شرقی                                                                             | ۳۷/۱  | ۳۸/۴  | ۱۵/۱ | ۹/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۵/۲                      | +   |
| مازندران                                                                                   | ۴۰/۲  | ۳۸/۴  | ۱۵/۶ | ۵/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۷                      | +   |
| قزوین                                                                                      | ۴۲/۰  | ۳۸/۳  | ۱۸/۷ | ۱/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۳/۰                      | +   |
| خراسان جنوبی                                                                               | ۴۳/۶  | ۳۶/۷  | ۱۷/۲ | ۲/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۵۲/۹                      | +   |
| گیلان                                                                                      | ۵۰/۲  | ۲۸/۱  | ۲۱/۳ | ۰/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۷                      | +   |
| خراسان شمالی                                                                               | ۴۵/۵  | ۳۲/۵  | ۱۷/۰ | ۵/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۵                      | +   |
| قم                                                                                         | ۴۵/۵  | ۴۲/۵  | ۱۰/۳ | ۱/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۵۱/۵                      | +   |
| کهگیلویه و بویراحمد                                                                        | ۴۸/۵  | ۳۱/۰  | ۱۷/۷ | ۲/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۵۰/۹                      | -   |
| گلستان                                                                                     | ۴۸/۷  | ۳۰/۹  | ۱۶/۹ | ۳/۵                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۷                      | -   |
| اردبیل                                                                                     | ۵۶/۲  | ۲۷/۱  | ۱۴/۹ | ۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۶                      | -   |
| یزد                                                                                        | ۵۶/۲  | ۲۵/۶  | ۱۶/۴ | ۱/۸                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۶                      | -   |
| خراسان رضوی                                                                                | ۵۳/۵  | ۲۶/۵  | ۱۷/۸ | ۲/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۳                      | -   |
| آذربایجان غربی                                                                             | ۵۲/۹  | ۳۱/۸  | ۱۵/۱ | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۹/۲                      | -   |
| کرمانشاه                                                                                   | ۵۵/۳  | ۲۲/۹  | ۱۳/۶ | ۸/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۳                      | -   |
| سمنان                                                                                      | ۵۳/۴  | ۳۴/۷  | ۱۱/۰ | ۰/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۸/۰                      | -   |
| البرز                                                                                      | ۵۶/۶  | ۲۶/۰  | ۱۳/۳ | ۴/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۶                      | -   |
| اصفهان                                                                                     | ۵۴/۰  | ۳۱/۶  | ۷/۷  | ۶/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۳                      | -   |
| زنجان                                                                                      | ۶۲/۱  | ۲۰/۷  | ۱۶/۵ | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۲                      | -   |
| خوزستان                                                                                    | ۵۹/۶  | ۲۳/۳  | ۱۶/۰ | ۱/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۱                      | -   |
| هرمزگان                                                                                    | ۵۷/۹  | ۲۵/۵  | ۱۲/۲ | ۴/۴                 | ۱۰۰/۰ | ۴۶/۰                      | -   |
| چهارمحال و بختیاری                                                                         | ۶۰/۸  | ۲۵/۷  | ۱۲/۲ | ۱/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۵/۶                      | -   |
| مرکزی                                                                                      | ۵۹/۵  | ۲۷/۷  | ۱۰/۹ | ۱/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۹                      | -   |
| کرمان                                                                                      | ۵۹/۸  | ۲۵/۷  | ۱۱/۲ | ۳/۳                 | ۱۰۰/۰ | ۴۴/۷                      | -   |
| ایلام                                                                                      | ۶۵/۰  | ۲۲/۸  | ۱۱/۰ | ۱/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۸                      | -   |
| سیستان و بلوچستان                                                                          | ۶۹/۱  | ۲۳/۴  | ۷/۵  | ۰/۰                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۴                      | -   |
| لرستان                                                                                     | ۶۵/۳  | ۲۶/۴  | ۷/۶  | ۰/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۳/۰                      | -   |
| فارس                                                                                       | ۶۸/۱  | ۲۹/۵  | ۲/۲  | ۰/۲                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۷                      | -   |
| تهران                                                                                      | ۶۷/۷  | ۱۹/۶  | ۹/۶  | ۳/۱                 | ۱۰۰/۰ | ۴۱/۶                      | -   |
| کردستان                                                                                    | ۶۷/۴  | ۲۱/۶  | ۷/۳  | ۳/۷                 | ۱۰۰/۰ | ۴۰/۶                      | -   |
| کل کشور                                                                                    | ۵۵/۱  | ۲۸/۸  | ۱۳/۲ | ۲/۹                 | ۱۰۰/۰ | ۴۷/۷                      | -   |

- ❖ به‌طور کلی ۵۵/۱ درصد پاسخگویان معتقدند، رضایت از عملکرد «صدا و سیما» نزد عموم مردم پایین و ۱۳/۲ درصد نیز معتقدند که مردم از این دستگاه رضایت بالایی دارند
- ❖ براساس ارزیابی‌های مردم، میانگین نمره رضایت از صدا و سیما در کل کشور معادل با ۴۷/۷ برآورد شده است که این نمره در بازهٔ ناراضی (۳۵/۰ تا ۵۰/۰) قرار دارد.
- ❖ استان‌های همدان، بوشهر و آذربایجان شرقی نمره کلی رضایت مردم از صدا و سیما را بیشتر از سایر استان‌ها و استان‌های کردستان، تهران و فارس نمره کلی رضایت از دستگاه مذکور را پایین‌تر از سایر استان‌ها ارزیابی نموده‌اند.

دریای خزر

اردبیل ۴۹.۶

آذربایجان شرقی ۵۵.۲

گیلان ۵۱.۷

زنجان ۴۶.۲

آذربایجان غربی ۴۹.۲

کردستان ۴۰.۶

همدان ۵۶.۹

مرکزی ۴۴.۹

کرمانشاه ۴۸.۳

ایلام ۴۳.۸

لرستان ۴۳

اصفهان ۴۶.۳

چهارمحال و بختیاری ۴۵.۶

خوزستان ۴۶.۱

کهگیلویه و بویراحمد ۵۰.۹

بوشهر ۵۵.۷

فارس ۴۱.۷

هرمزگان ۴۶

سیستان و بلوچستان ۴۳.۴

گلستان ۴۹.۷

خراسان شمالی ۵۱.۵

خراسان رضوی ۴۹.۳

سمنان ۴۸

یزد ۴۹.۶

خراسان جنوبی ۵۲.۹

کرمان ۴۴.۷

خلیج فارس و دریای عمان

### ۳-۱۹-۵- میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد صداوسیما، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

| جدول ۳-۱۱۹: میانگین رضایت پاسخگویان از عملکرد صدا و سیما، به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای |                   |         |        |             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|-------------|--------------|
| متغیر                                                                                | طبقه              | میانگین | آزمون  | مقدار آزمون | سطح معناداری |
| مراجعه افراد به دستگاه‌ها                                                            | مراجعه کرده       | ۴۵/۳    | t-test | -۱۴/۱۶      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | مراجعه نکرده      | ۵۰/۳    |        |             |              |
| جنس                                                                                  | مرد               | ۴۵/۷    | t-test | -۱۱/۶۵      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | زن                | ۴۹/۹    |        |             |              |
| سن                                                                                   | ۱۸ تا ۲۹ سال      | ۴۶/۲    | F      | ۱۴۶/۰۷      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | ۳۰ تا ۴۹ سال      | ۴۵/۴    |        |             |              |
|                                                                                      | ۵۰ سال به بالا    | ۵۲/۲    |        |             |              |
| تحصیلات                                                                              | کمتر از دیپلم     | ۵۴/۳    | F      | ۴۲۲/۰۹      | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | دیپلم             | ۴۶/۸    |        |             |              |
|                                                                                      | دانشگاهی          | ۴۲/۱    |        |             |              |
| محل سکونت                                                                            | مرکز استان        | ۴۶/۵    | F      | ۲۷/۸        | ۰/۰۰۰        |
|                                                                                      | شهر غیرمرکز استان | ۴۷/۹    |        |             |              |
|                                                                                      | روستا             | ۵۰      |        |             |              |

طبق نتایج آزمون‌های آماری:

- ❖ گروه افراد مراجعه نکرده به دستگاه‌ها، رضایت مردم را از عملکرد صدا و سیما بیش از افراد مراجعه کرده به دستگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ زنان، رضایت مردم را از عملکرد صدا و سیما بیش از مردان ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد ۵۰ ساله و بیشتر، رضایت مردم را از عملکرد صدا و سیما بیش از سایر گروه‌های سنی ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ افراد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، رضایت مردم از عملکرد صدا و سیما را بیش از سایر گروه‌های تحصیلی، ارزیابی نموده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.
- ❖ ساکنین روستا، رضایت مردم از عملکرد صدا و سیما را بیش از ساکنین شهرها ارزیابی کرده‌اند که به لحاظ آماری این تفاوت در میزان رضایت، معنادار است.

## پرسشنامه

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

213ea42e-b277-40c8-8122-10238f81ebff

پاسخگوی گرامی؛ سلام- از طرف یک نهاد پژوهشی برای یک نظرسنجی می‌خواهیم رضایت شما را درمورد برخی از خدمات در کشور بدانیم. این گفتگو چند دقیقه‌ای وقت شما را می‌گیرد ولی نتایج آن می‌تواند برای کشور مفید باشد. به شما اطمینان می‌دهیم نظرات شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و بدون این که از شما نامی ذکر شود فقط نتایج کلی تحقیق برای مسئولان و مردم منتشر خواهد شد. از همکاری شما سپاسگزاریم.

۱. چند سال است که در این شهر/ روستا زندگی می‌کنید؟..... سال

۲. تاجه اندازه از زندگی تان راضی هستید؟

(۱ خیلی کم ۲ کم ۳ تاحدودی ۴ زیاد ۵ خیلی زیاد)

۳. من برخی از خدمات و فعالیت‌هایی که دستگاه‌های اجرایی انجام می‌دهند را برایتان می‌خوانم بفرمائید مردم از هر کدام تا چه اندازه رضایت دارند؟

| ردیف | خدمات و عملکرد                                                       | میزان رضایت |    |                          |      |           |
|------|----------------------------------------------------------------------|-------------|----|--------------------------|------|-----------|
|      |                                                                      | خیلی کم     | کم | تاحدودی<br>(خوانده نشود) | زیاد | خیلی زیاد |
|      | وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی                                           |             |    |                          |      |           |
| ۴.   | دسترسی به سالن های سینما و تئاتر                                     |             |    |                          |      |           |
| ۵.   | دسترسی به کتابخانه‌های عمومی                                         |             |    |                          |      |           |
| ۶.   | برگزاری نمایشگاه های فرهنگی، کتاب، قرآن، صنایع دستی و...             |             |    |                          |      |           |
| ۷.   | برگزاری انواع کنسرت های موسیقی                                       |             |    |                          |      |           |
|      | وزارت ورزش و جوانان                                                  |             |    |                          |      |           |
| ۸.   | اقدامات مربوط به رونق ورزش همگانی                                    |             |    |                          |      |           |
| ۹.   | توسعه و گسترش اماکن و فضاهای ورزشی                                   |             |    |                          |      |           |
| ۱۰.  | ایجاد فرصت های مناسب و عادلانه برای ورزش بانوان                      |             |    |                          |      |           |
| ۱۱.  | خدمات و تسهیلات مربوط به ازدواج جوانان                               |             |    |                          |      |           |
| ۱۲.  | خدمات و تسهیلات مربوط به اشتغال جوانان                               |             |    |                          |      |           |
|      | وزارت آموزش و پرورش                                                  |             |    |                          |      |           |
| ۱۳.  | کیفیت آموزش در مدارس دولتی                                           |             |    |                          |      |           |
| ۱۴.  | کیفیت آموزش در مدارس غیر انتفاعی                                     |             |    |                          |      |           |
| ۱۵.  | کیفیت ساختمان و فضاهای آموزشی مدارس                                  |             |    |                          |      |           |
| ۱۶.  | آموزش مهارت‌های لازم برای زندگی به دانش آموزان                       |             |    |                          |      |           |
| ۱۷.  | رسیدگی به معیشت و حقوق معلمان                                        |             |    |                          |      |           |
|      | وزارت علوم، تحقیقات و فناوری                                         |             |    |                          |      |           |
| ۱۸.  | توانایی و مهارت دانش آموختگان(فارغ التحصیلان) از دانشگاه‌ها دولتی    |             |    |                          |      |           |
| ۱۹.  | توانایی و مهارت دانش آموختگان(فارغ التحصیلان) از دانشگاه‌ها غیردولتی |             |    |                          |      |           |

| ردیف | خدمت و عملکرد                                                            | میزان رضایت |    |                      |      |           | نمی دانم (خوانده نشود) |
|------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----------------------|------|-----------|------------------------|
|      |                                                                          | خیلی کم     | کم | تأخیری (خوانده نشود) | زیاد | خیلی زیاد |                        |
| ۲۰.  | وجود سهیمه‌های مختلف در کنکور برای قبولی در دانشگاه‌ها                   |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی                                 |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۱.  | خدمات ارائه شده در موزه‌ها و اماکن تاریخی                                |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۲.  | حفظ و نگهداری از بناها و اماکن تاریخی و گردشگری                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۳.  | توجه به صنایع دستی، موسیقی محلی، آداب و رسوم                             |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۴.  | عملکرد تورها و آژانس‌های مسافرتی                                         |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت نیرو                                                               |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۵.  | آموزش استفاده درست از انرژی                                              |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۶.  | توسعه برق رسانی به منازل در کشور                                         |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۷.  | وضعیت برق منازل به لحاظ قطعی و نوسانات آن                                |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۸.  | وضعیت آب آشامیدنی به کمبود و کیفیت آب                                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۲۹.  | توسعه شبکه جمع‌آوری فاضلاب                                               |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت نفت                                                                |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۰.  | وضعیت گاز خانگی به لحاظ قطعی و افت فشار                                  |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۱.  | وضعیت جایگاه‌های سوخت مثل دسترسی به جایگاه‌ها و خدمات ارائه شده          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۲.  | کیفیت بنزین                                                              |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت رفاه                                                               |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۳.  | حمایت‌های معیشتی از اقشار محروم و کم درآمد                               |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۴.  | حمایت و ارائه تسهیلات برای معلولین                                       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۵.  | ارائه تسهیلات و کمک به تعاونی‌ها و بنگاه‌ها برای اشتغال‌زایی             |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۶.  | رسیدگی به مطالبات بازنشستگان                                             |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۷.  | رسیدگی به مسایل و مشکلات کارگران                                         |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۸.  | کنترل و کاهش آسیب‌های اجتماعی مثل کودکان کار، خودکشی، اعتیاد، طلاق و ... |             |    |                      |      |           |                        |
| ۳۹.  | نظارت بر ایمنی و شرایط کاری کارگاه‌ها و واحدهای تولیدی                   |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت اقتصاد                                                             |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۰.  | خدمات مربوط به تسهیلات و وام‌های بانکی                                   |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۱.  | نظارت بر عملکرد بانک‌ها و سازمان بورس                                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۲.  | مراحل صدور مجوز کسب و کارها                                              |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۳.  | مراحل تعیین و دریافت مالیات از مردم و مشاغل                              |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت ارتباطات                                                           |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۴.  | کیفیت و سرعت اینترنت                                                     |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۵.  | آنتن دهی موبایل                                                          |             |    |                      |      |           |                        |

| ردیف | خدمت و عملکرد                                                             | میزان رضایت |    |                      |      |           | نمی دانم (خوانده نشود) |
|------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----------------------|------|-----------|------------------------|
|      |                                                                           | خیلی کم     | کم | تأخیری (خوانده نشود) | زیاد | خیلی زیاد |                        |
| ۴۶   | کیفیت خدمات پستی                                                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۷   | اقدامات مربوط به رفع فیلترینگ شبکه های اجتماعی                            |             |    |                      |      |           |                        |
|      | قوه قضاییه                                                                |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۸   | خدمات و عملکرد دفترخانه های اسناد رسمی                                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۴۹   | خدمات و عملکرد دادسراها و دادگاه ها                                       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۰   | نظارت بر قیمت ها و رسیدگی به شکایات مردمی                                 |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت کشور                                                                |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۱   | عملکرد شوراهای اسلامی شهر/ روستا                                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۲   | خدمات سازمان ثبت احوال (صدور شناسنامه و کارت ملی و ...)                   |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۳   | اقدامات مربوط به سامان دهی اتباع خارجی (افغانستانی ها)                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۴   | خدمات و عملکرد استانداری، فرمانداری، بخشدار و دهرداری                     |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۵   | عملکرد نیروی انتظامی                                                      |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۶   | عملکرد پلیس راهنمایی و رانندگی                                            |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۷   | خدمات مربوط به پلیس + ۱۰ از قبیل صدور کارت سوخت، گواهینامه، گذرنامه و ... |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت جهاد کشاورزی                                                        |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۸   | وضعیت عرضه محصولات کشاورزی به بازار                                       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۵۹   | مدیریت بهره برداری از منابع و سفره های آب زیر زمینی                       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۰   | رونق دادن و توسعه امور کشاورزی با شیوه های جدید                           |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۱   | خدمات مربوط به تولید محصولات کشاورزی و دامی                               |             |    |                      |      |           |                        |
|      | سازمان حفاظت محیط زیست                                                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۲   | اقدامات مربوط به کاهش آلودگی های صنعتی و غیر صنعتی مانند مازوت سوزی       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۳   | حفاظت از جنگل ها و مراتع طبیعی                                            |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۴   | امداد رسانی به موقع در سوانح و حوادث غیر مترقبه مثل زلزله و سیل           |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت راه و شهرسازی                                                       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۵   | ایمن بودن بزرگراه ها و جاده های بین شهری                                  |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۶   | کیفیت وسائل نقلیه عمومی بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)                 |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۷   | تسهیلات و حمایت های ارائه شده در زمینه ساخت مسکن                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۸   | وضعیت بلیط وسایل حمل و نقل بین شهری (اتوبوس، قطار و هواپیما)              |             |    |                      |      |           |                        |
|      | وزارت صمت                                                                 |             |    |                      |      |           |                        |
| ۶۹   | وضعیت فروش خودرو                                                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۰   | قیمت و کیفیت خودروهای تولید شده در داخل کشور                              |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۱   | حمایت از بخش تولید و صادرات                                               |             |    |                      |      |           |                        |

| ردیف | خدمت و عملکرد                                                                        | میزان رضایت |    |                      |      |           | نمی دانم (خوانده نشود) |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----------------------|------|-----------|------------------------|
|      |                                                                                      | خیلی کم     | کم | تأخیری (خوانده نشود) | زیاد | خیلی زیاد |                        |
|      | وزارت بهداشت                                                                         |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۲.  | خدمات و عملکرد درمانی مثل درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت                              |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۳.  | خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های دولتی                                            |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۴.  | خدمات و عملکرد درمانی بیمارستان‌های خصوصی                                            |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۵.  | دسترس‌ی به دارو و خدمات پزشکی مثل آزمایشگاه، مراکز سونوگرافی و رادیولوژی و ...       |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۶.  | صدور مجوز و نظارت بر کیفیت مواد آشامیدنی و غذایی، آرایشی و دارویی                    |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۷.  | قیمت‌گذاری و نظارت بر تعرفه‌های پزشکی (ویزیت در مطب، زیر میزی در بیمارستان‌ها و ...) |             |    |                      |      |           |                        |
|      | شهرداری‌ها                                                                           |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۸.  | جمع‌آوری به موقع زباله‌ها و تمیزی کوچه‌ها و خیابان‌های محل سکونت                     |             |    |                      |      |           |                        |
| ۷۹.  | رسیدگی به وضعیت آسفالت خیابان‌ها و تعمیر پیاده‌روها                                  |             |    |                      |      |           |                        |
| ۸۰.  | حفظ و گسترش فضای سبز و پارک‌های شهری                                                 |             |    |                      |      |           |                        |
| ۸۱.  | کیفیت خدمات حمل و نقل درون شهری مثل تاکسی و اتوبوس                                   |             |    |                      |      |           |                        |
|      | صدا و سیما                                                                           |             |    |                      |      |           |                        |
| ۸۲.  | ارایه اخبار درست و به موقع در صدا و سیما                                             |             |    |                      |      |           |                        |
| ۸۳.  | نشان دادن نظرات و خواسته‌های اقشار مختلف مردم در صدا و سیما                          |             |    |                      |      |           |                        |
| ۸۴.  | کیفیت فیلم و سریال‌های تلویزیون                                                      |             |    |                      |      |           |                        |

۸۵. در شش ماه اخیر خودتان و یا یکی از نزدیکانتان (همسر/ والدین، برادر، خواهر، داماد/ عروس) برای انجام و یا پیگیری درخواست و کاری سروکارتان با کدامیک از مراکز، سازمان‌ها، شرکت‌ها و یا ادارات افتاده‌است؟ (هر تعداد که گفته شد ثبت شود).

۸۶. وضعیت درآمد خانوار خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

۱- درآمد خانوار، مخارج زندگی را پوشش می‌دهد و پس‌انداز هم می‌کنیم.

۲- درآمد خانوار، مخارج را پوشش می‌دهد اما امکان پس‌انداز نداریم.

۳- درآمد خانوار برای تامین مخارج کافی نیست و با مشکل مواجه هستیم.

## مشخصات پاسخگو:

### ۸۷. جنسیت:

۱- مرد ۲- زن

### ۸۸. سن: .....

### ۸۹. وضعیت تاهل:

۱- متاهل ۲- مجرد ۳- بدون همسر(طلاق) ۴- بدون همسر(فوت)

### ۹۰. وضعیت فعالیت:

۱- دانشجو ۲- سرباز ۳- دانش‌آموز ۴- خانه‌دار ۵- بیکار ۶- شغل آزاد ۷- کارمند بخش خصوصی ۸- کارمند بخش دولتی ۹- نظامی ۱۰- بازنشسته ۱۱- سایر(لطفاً ذکر کنید):.....

### ۹۱. میزان تحصیلات:

۱- بی‌سواد ۲- ابتدایی ۳- راهنمایی (متوسطه اول) ۴- متوسطه (متوسطه دوم) ۵- دیپلم ۶- کاردانی ۷- کارشناسی ۸- کارشناسی ارشد ۹- دکتری ۱۰- حوزوی

### ۹۲. قومیت:

۱- فارس ۲- ترک ۳- کرد ۴- لر ۵- لک ۶- عرب ۷- بلوچ ۸- مازنی ۹- گیلکی ۱۰- ترکمن ۱۱- سایر(لطفاً ذکر کنید):.....

### ۹۳. می‌توانم پرسم دین شما چیست؟ (پاسخها خوانده نشود)

۱) مسلمان شیعه ۲) مسلمان سنی ۳) مسیحی (ارمنی/آشوری) ۵) کلیمی ۶) زرتشتی ۷) سایر

### ۹۴. استان محل مصاحبه: .....

### ۹۵. شهر محل مصاحبه: .....

### ۹۶. روستای محل مصاحبه: .....

213ea42e-b277-40c8-8122-10238101e8f1



مرکز ارتباطات مردمی از طریق سامانه‌ی سامد (111.ir) و خطوط تلفنی ۱۱۱ و ۶۱۳۳ با دریافت انتقادات، ایده‌ها و نظرات، شکایات و گزارش‌های مردمی می‌کوشد تا با برقراری ارتباط پویا میان مردم و دولت و همچنین افزایش سطح دسترسی به مسئولان و کارگزاران دولت، با رویکرد حل مشکل و همفکری در برنامه‌ریزی‌ها، زمینه‌ی مشارکت تمامی اقشار جامعه را عملی سازد. مهم‌ترین وظایف این مرکز شامل این موارد است: برقراری ارتباط آسان و سریع اقشار مختلف مردم از سراسر کشور با دولت؛ امکان پاسخگویی دقیق، سریع و با کیفیت بالا به مسائل و مشکلات مردم و پیگیری تا حصول نتیجه؛ ریشه‌یابی، کشف و شناسایی علل و عوامل بروز نارضایتی؛ اصلاح روش‌ها و ساختار مدیریتی فرسوده با حرکت به سمت دولت الکترونیک؛ نظرسنجی و ارزیابی دقیق و صحیح میزان رضایت مردم از دستگاه‌ها و دولت؛ و برنامه‌ریزی کلان، هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای نظام ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی.

وزیر محترم فرهنگ و ارشاد اسلامی  
وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی  
وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات  
وزیر محترم دادگستری  
وزیر محترم کشور  
وزیر محترم جهاد کشاورزی  
وزیر محترم راه و شهرسازی  
معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست  
وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت  
وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
وزیر محترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
وزیر محترم نفت  
وزیر محترم نیرو  
وزیر محترم میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
وزیر محترم علوم، تحقیقات و فناوری  
وزیر محترم آموزش و پرورش  
وزیر محترم ورزش و جوانان  
رئیس محترم سازمان صدا و سیما  
شهردار محترم تهران

جناب آقای صالح شریعتی  
جناب آقای مدنی زاده  
جناب آقای هاشمی  
جناب آقای رحیمی  
جناب آقای مؤمنی  
جناب آقای نوری قزljه  
سرکار خانم صادق  
سرکار خانم انصاری  
جناب آقای انابگ  
جناب آقای ظفرقندی  
جناب آقای میدری  
جناب آقای پاک نژاد  
جناب آقای علی آبادی  
جناب آقای صالحی امیری  
جناب آقای سیمایی صراف  
جناب آقای کاظمی  
جناب آقای دنیامالی  
جناب آقای جبلی  
جناب آقای زاکانی

با سلام و احترام

با عنایت به ارائه نتایج «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اسفند ۱۴۰۳)» در جلسه به تاریخ ۱۴۰۴/۰۶/۰۵ در هیأت دولت و تأکید جناب آقای دکتر پزشکیان بر فوریت ارتقای رضایتمندی عمومی از خدمات دستگاه‌های دولتی، به پیوست مشروح گزارش ارسال می‌شود. خواهشمند است بر اساس نتایج آن، علل رضایت و نارضایتی شهروندان از عملکرد آن دستگاه را بررسی و اقدامات لازم برای ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی را طراحی نمایید. لازم است ملاحظات تحلیلی ذیل برای مواجهه با نتایج این نظرسنجی دستگاه‌محور مطلع نظر باشد:

- ارتقا بخشی و بهبود خدمات عرضه شده به منظور تولید رضایت شهروندان، کارویژه مدیریتی در نظر گرفته شده برای این نظرسنجی است. در این راستا و از آنجایی که دستگاه‌ها به عنوان متخصصان حوزه خود، بهترین شناخت را از انواع خدمات و جزئیات آن‌ها دارند؛ پرسشنامه نظرسنجی با تعامل و مشارکت آن‌ها تنظیم شده است تا دقت و اعتبار (validity) و جامعیت پیمایش افزایش یابد (مکاتبات مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری شامل نامه شماره ۱۴۲۵۵۷ به تاریخ ۱۴۰۳/۹/۱۴ با موضوع درخواست معرفی حداکثر ده مورد از مهم‌ترین خدماتی که به طور مستقیم به مردم ارائه می‌شوند و نامه‌های اختصاصی مرکز مذکور خطاب به هر دستگاه در تاریخ ۱۴۰۳/۱۱/۲۰ با موضوع درخواست اظهار نظر برای تدقیق و نهایی سازی «خدمت - گویه» ها و نیز پاسخ‌های واصله).
- محدودیت‌های حجم پرسشنامه در پیمایشی به گستردگی خدمات همه دستگاه‌های دولتی، ایجاب می‌کند که پرسش‌ها تنها مهم‌ترین خدمات قابل ارزیابی از سوی مردم را شامل شود. این رویکرد به ویژه در مورد خدماتی که به صورت مستقیم با عموم شهروندان ارتباط دارند اهمیت یافته است. همچنین در برخی موارد، برای افزایش کارایی و جامعیت، چندین خدمت مشابه، با یکدیگر ترکیب و در قالب یک پرسش مطرح شده‌اند تا اطمینان حاصل شود تمام ابعاد کلیدی خدمات دستگاه‌ها به صورت منسجم مورد سنجش قرار گرفته‌اند.
- در تحلیل نتایج پیمایش‌هایی از این دست باید در نظر گرفت که سنجش میزان رضایت مردم از خدمات، یک شاخص کلیدی و مهم در ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها است، اما تنها شاخص موجود نیست. بلکه قضاوت نهایی در مورد «عملکرد خوب» یا «عملکرد بد» یک دستگاه، نیازمند در نظر گرفتن شاخص‌های دیگری مانند کارایی سازمانی، بهره‌وری منابع، یا میزان تحقق اهداف کمی و کیفی است. بنابراین، نتایج این نظرسنجی به عنوان بخشی از یک تصویر بزرگ‌تر و کامل‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- بر اساس نتایج این پیمایش می‌توان دریافت که بیشترین میزان رضایت مردم، از زیرساخت‌هایی بوده که در طول زمان ایجاد و نهادینه شده و خدمت‌رسانی در آن، مداوماً بهتر شده است. در مقابل، بیشترین میزان نارضایتی نیز از مواردی است که به اذعان صاحب‌نظران جزو مسائل مهم دولت و نظام سیاسی است. لذا نتایج تحقیق، عملاً بینشی کلی از آنچه باید مورد اهتمام دولت باشد، در اختیار می‌گذارد.
- این پیمایش ملی از ابتدا به عنوان موج نخست و با رویکرد «روندپژوهی» طراحی و اجرا شده است. این بدان معناست که هدف آن مقایسه دستگاه‌ها با یکدیگر نیست، بلکه تلاش شده تا زمینه‌ای فراهم شود که هر خدمت در طول زمان مورد

شماره: ۱۰۵۰۶۰

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۰۵

ساعت: ۱۴:۱۲

طبقه بندی:

فوریت:

بررسی قرار گیرد، یعنی عملاً هر خدمت تنها با همان خدمت، در طول زمان، مقایسه خواهد شد. در نتیجه با تکرار پیمایش در اسفند ماه ۱۴۰۴ به عنوان «موج دوم»، روند میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمات هر دستگاه نسبت به سال گذشته مشخص می شود.

یادآور می شود رویکرد علمی «پیمایش ملی میزان رضایت از عملکرد دستگاه های اجرایی (اسفند ۱۴۰۳)»، یک ملاحظه مبنایی برای تصمیم گیری های مبتنی بر داده در دولت چهاردهم فراهم کرده است. لذا انتظار می رود مساعی خود برای پیدا کردن نقاط نارضایتی مردم را به کار برده و برنامه ریزی و اقدامات لازم برای کاهش و رفع علل نارضایتی ها را به عمل آورید و نتایج این تلاش ها را به اطلاع مردم هم برسانید.

همچنین موج دوم این پیمایش در زمستان امسال اجرا خواهد شد و برای اصلاح پرسشنامه، نظر اعضای محترم هیات دولت در آن زمان اخذ خواهد شد.

  
محمدجعفر قائم پناه