

مجموعه‌ی ستاد شرکت توانیر

## فهرست مطالب

|    |  |
|----|--|
| ۳  | مقدمه  |
| ۷  | نحوه‌ی محاسبه‌ی شاخص‌ها  |
| ۸  | جدول ۱: شاخص میزان استفاده از محصولات آماری  |
| ۹  | نمودار ۱: شاخص میزان استفاده از محصولات آماری  |
| ۱۰ | جدول ۲: فراوانی و درصد فراوانی نوع استفاده از گزارش‌های آماری                            |
| ۱۰ | نمودار ۲: درصد فراوانی نوع استفاده از گزارش‌های آماری                                    |
| ۱۱ | جدول ۳: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش تولید نیروی برق            |
| ۱۲ | نمودار ۳: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش تولید نیروی برق                    |
| ۱۳ | جدول ۴: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش انتقال نیروی برق           |
| ۱۳ | نمودار ۴: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش انتقال نیروی برق                   |
| ۱۴ | جدول ۵: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش توزیع نیروی برق            |
| ۱۴ | نمودار ۵: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش توزیع نیروی برق                    |
| ۱۵ | جدول ۶: درصد استفاده از منابع تولید و انتشار آمار  |
| ۱۵ | نمودار ۶: درصد استفاده از منابع تولید و انتشار آمار                                      |
| ۱۶ | جدول ۷: فراوانی، درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی مناسب بودن زمان انتشار گزارش‌ها       |
| ۱۶ | نمودار ۷: درصد فراوانی مناسب بودن زمان انتشار گزارش‌ها                                   |
| ۱۷ | جدول ۸: شاخص میزان صحت و دقت گزارش‌های آماری از دید پاسخگو                               |
| ۱۸ | جدول ۹: فراوانی و درصد فراوانی تمایل کارکنان به تفکیک گزارش‌های آماری                    |
| ۱۹ | جدول ۱۰: فراوانی و درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد دوره‌های انتشار                    |
| ۱۹ | نمودار ۱۰: فراوانی و درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد دوره‌های انتشار                  |
| ۲۰ | جدول ۱۱: شاخص میزان اولویت کاربران در استفاده از محصولات آماری                           |
| ۲۰ | نمودار ۱۱: شاخص میزان اولویت کاربران در استفاده از محصولات آماری                         |
| ۲۱ | جدول ۱۲: فراوانی و درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد فاصله‌ی زمانی اثر بخش برای نظرسنجی |

## مقدمه

جلب رضایت کاربران گزارش‌های آماری (به عنوان مهمترین محصول) مرکز اطلاع‌رسانی شرکت توانیر و ارتقاء سطح کیفی این گزارش‌ها، همواره یکی از اهداف اساسی مدیریت و کارکنان این مرکز بوده است؛ به همین منظور، در سال ۱۳۸۳ پژوهشی توسط دفتر آمار این مرکز صورت پذیرفت که در آن میزان آشنایی، استفاده و رضایت کارکنان ستاد شرکت توانیر از محصولات تولید شده، بررسی گردید. در ادامه‌ی آن طرح و در سال ۱۳۸۴، اقداماتی در راستای رفع نسبی نقائص موجود و بالا بردن سطح این خدمات انجام گردید، از جمله‌ی این اقدامات می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

✓ تبدیل یک جلد آمار تفصیلی به چهار جلد (جلد ۱: ویژه‌ی مدیران، جلد ۲: تولید نیروی برق،

جلد ۳: انتقال نیروی برق، جلد ۴: توزیع نیروی برق)

✓ انجام فعالیت‌هایی در جهت زمان‌مند کردن انتشار گزارش‌ها

✓ ادامه‌ی روند تهیه و انتشار گزارش آمار راهبردی (۹ ماه عملکرد و ۳ ماه برآورد) به منظور

انعکاس زودتر اطلاعات به کارشناسان و مدیران

✓ ادامه‌ی روند انتشار آمار به سه صورت چاپی، استفاده از شبکه و CD

از طرفی در همان سال (۱۳۸۴)، پژوهشی مشابه در جهت شناسایی کاربران گزارش‌ها و سنجش میزان نیاز و رضایت آنها در سطح برق‌های منطقه‌ای نیز صورت پذیرفت.

با توجه به اقدامات صورت پذیرفته و ضرورت دریافت بازخوردی از این اقدامات و همچنین به منظور به‌روزرکردن اطلاعات نظرسنجی سال ۸۳ و دریافت برخی اطلاعات جدید، در سال ۱۳۸۵ پژوهشی مشابه (در جهت شناسایی میزان نیاز، نوع نیاز، میزان رضایت از گزارش‌ها و ...) صورت پذیرفت که نتایج آن در ادامه خواهد آمد.

جامعه‌ی آماری این طرح، کارکنان ستاد شرکت توانیر، تعدادی شرکت‌های وابسته به توانیر (مپنا، متن، مدیریت شبکه برق ایران، مشاور نیرو، مشانیر، سابا، سازمان توسعه برق ایران، قدس نیرو) و همچنین

برخی از کارکنان وزارت نیرو، بانک مرکزی و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی که به نوعی کاربر گزارش‌های تولیدی این مرکز بوده‌اند در نظر گرفته شد.

هم‌زمان و با توجه به سطح آشنایی و نیاز کاربران، دو نوع پرسش‌نامه‌ی «تفصیلی» و «اجمالی» طراحی گردید. پرسشنامه‌ی تفصیلی‌تر (که شامل پرسش‌های متنوعی در مورد میزان نیاز، نوع نیاز، میزان رضایت و ... بود)، برای تمامی کاربران بالقوه و بالفعل ستاد شرکت توانیر که (جامعه‌ی آماری پژوهش سال ۸۳ نیز بودند) ارسال گردید و پرسشنامه‌ی اجمالی‌تر (که بیشتر بر شناسایی نوع و میزان نیاز کاربران تاکید داشت) نیز برای تمامی کاربران بالقوه‌ی شرکت‌های وابسته و همچنین وزارت نیرو (که به واسطه‌ی نظر کارشناسان شرکت‌های مذکور و پیگیری‌های کارشناسان مرکز اطلاع‌رسانی شناسایی شده بودند) ارسال گردید. بدین ترتیب، نوعی از تمام‌شماری در سطح ستاد و شرکت‌های وابسته انجام پذیرفت.

از این میان، ۸۸ پرسشنامه (که بدون نقص تشخیص داده شد) از طرف کارکنان ستاد شرکت و تعداد ۸۰ پرسش‌نامه (ی بی نقص)<sup>۱</sup> نیز از سوی سایر شرکت‌ها به مرکز ارسال گردید. لازم به ذکر است که برخی از بی‌پاسخی‌ها به علت آن بوده است که پرسش‌نامه‌ی مذکور، برای تمامی افرادی که احتمال می‌رفته است که بتوانند از گزارش‌ها استفاده نمایند ارسال گردیده بود؛ در حالی که از آن میان، برخی از افراد، استفاده‌کننده‌ی بالفعل از این گزارش‌ها نبوده‌اند. در صفحه‌ی بعد، جدول توزیع پرسش‌نامه‌های تکمیل شده و تکمیل نشده، به تفکیک معاونت‌ها و شرکت‌ها آمده است.

<sup>۱</sup> از شرکت سابا و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، تنها یک پرسش‌نامه ارسال شده بود که به همین علت، این دو سازمان از جامعه‌ی آماری حذف شدند.

## بررسی پرسش‌نامه‌ها از نظر کمی (نظرسنجی ۱۳۸۵)

| درصد پاسخ | تعداد تکمیل شده‌ها | تعداد کل (توزیع شده) | معاونت                      |
|-----------|--------------------|----------------------|-----------------------------|
| ۳۸,۴۶     | ۵                  | ۱۳                   | دفتر مدیرعامل و روابط عمومی |
| ۶۲,۰۷     | ۱۸                 | ۲۹                   | منابع انسانی                |
| ۰,۰۰      | ۰                  | ۲                    | پشتیبانی                    |
| ۵۲,۲۷     | ۲۳                 | ۴۴                   | برنامه‌ریزی                 |
| ۴۷,۰۶     | ۳۲                 | ۶۸                   | هماهنگی و نظارت             |
| ۲۶,۳۲     | ۱۰                 | ۳۸                   | توسعه و امور اقتصادی        |
| ۴۵,۳۶     | ۸۸                 | ۱۹۴                  | جمع کل                      |

| درصد پاسخ | تعداد تکمیل شده‌ها | تعداد کل (توزیع شده) | شرکت                        |
|-----------|--------------------|----------------------|-----------------------------|
| ۶۹,۷۰     | ۲۳                 | ۳۳                   | مدیریت شبکه‌ی برق ایران     |
| ۲۸,۵۷     | ۲۰                 | ۷۰                   | وزارت نیرو                  |
| ۴۵,۴۵     | ۱۵                 | ۳۳                   | مینا                        |
| ۳۳,۳۳     | ۷                  | ۲۱                   | مشاور نیرو                  |
| ۸۱,۸۲     | ۹                  | ۱۱                   | مشانیر                      |
| ۴۲,۸۶     | ۶                  | ۱۴                   | متن                         |
| ۵,۵۶      | ۱                  | ۱۸                   | سابا                        |
| ۰,۰۰      | ۰                  | ۹                    | سازمان توسعه‌ی برق ایران    |
| ۲,۸۶      | ۱                  | ۳۵                   | سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی |
| ۰,۰۰      | ۰                  | ۷                    | قدس نیرو                    |
| ۰,۰۰      | ۰                  | ۲                    | بانک مرکزی                  |
| ۳۲,۴۱     | ۸۲                 | ۲۵۳                  | جمع کل                      |

همانطور که از جدول بالا برمی‌آید، علی‌رغم پیگیری‌های صورت‌گرفته از طرف کارکنان دفتر آمار مرکز اطلاع‌رسانی، برخی از شرکت‌ها و سازمان‌ها، همکاری مطلوبی را در پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ی ارسالی نداشته‌اند و طبیعتاً این شرکت‌ها و سازمان‌ها<sup>۱</sup> در تحلیل (به علت بی‌پاسخی و یا کم‌پاسخی) حذف شدند.<sup>۲</sup>

نتایج این طرح، به صورت نمودار و جدول ارائه خواهد شد. این جداول و نمودارها، مقادیر فراوانی، درصد فراوانی، درصد فراوانی تجمعی و میزان شاخص‌های<sup>۳</sup> بدست آمده را همراه تحلیل‌های توصیفی مربوط ارائه می‌نمایند. نتایج تفصیلی نظرسنجی در سیزده عنوان برای کل معاونت‌های ستاد شرکت و کل شرکت‌های وابسته و همچنین تک‌تک این معاونت‌ها و شرکت‌ها تنظیم شده است. در این میان، چند نکته‌ی قابل توجه در نتایج به چشم می‌خورد، یکی از این نکات تامین بیش از ۴۴ درصد نیازهای آماری کارکنان معاونت‌های مختلف توانیر بوسیله‌ی گزارش‌های آماری منتشره توسط مرکز اطلاع‌رسانی است که این، نسبت به منابع دیگر تولید آمار، درصد قابل توجهی است. (لازم به ذکر است که منبع بعدی تامین اطلاعات کارکنان (با ۳۰ درصد)، زیر مجموعه‌های شرکت توانیر (برق‌های منطقه‌ای، مدیریت تولید، توزیع و سازمان‌های تابعه) می‌باشد.) به نظر می‌آید که باید در مورد امکان و یا بهره‌وری تمرکز یا عدم تمرکز تامین اطلاعات کارکنان ستاد، بررسی‌های بیشتری صورت پذیرد.

نکته‌ی دیگری که در نظرات پاسخگویان جالب توجه بوده است، تمایل بسیار زیاد آنان به استمرار روند اجرای این نظرسنجی به صورت دوره‌ای می‌باشد. سایر نتایج -در متن طرح- به صورت تفصیلی آمده است.

<sup>۱</sup> شرکت‌های سابا و قدس نیرو، سازمان توسعه‌ی برق ایران، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، بانک مرکزی و معاونت پشتیبانی شرکت توانیر  
<sup>۲</sup> که البته می‌تواند یکی از دلایل این عدم همکاری عدم آشنایی و یا عدم استفاده‌ی این سازمان‌ها از گزارش‌های آماری تولیدشده باشد و می‌بایست در بررسی‌های آتی مورد توجه قرار گیرد.

<sup>۳</sup> نحوه‌ی محاسبه‌ی شاخص‌های بکار رفته در این گزارش نیز قبل از ارائه‌ی نتایج خواهد آمد.

## نحوه‌ی محاسبه‌ی شاخص‌ها

برای محاسبه‌ی شاخص‌های به کار رفته در این طرح، از رابطه‌ی زیر استفاده گردیده است :

$$I_i = \frac{1}{88} \sum_{i=1}^{88} \sum_{j=1}^k X_{ij} \quad i = 1, 2, \dots, 88$$

که در آن؛

$X_{ij}$  ،  $i = 1, 2, 3, \dots, 88$  ،  $j = 1, 2, 3, \dots, k$  ، پاسخ  $i$  امین پاسخگو (از تعداد کل ۸۸ پاسخگو) به  $j$  امین سوال بوده و  $k$ ، تعداد پرسش‌هایی است که بر اساس آنها، شاخص مورد نظر، ساخته شده است. بعلاوه مقادیر متغیرهای  $X_{ij}$ ، (متناظر با پاسخ دریافت شده از پاسخگوی  $i$ ام) می‌تواند یکی از اعداد زیر باشد:

| پاسخ        | مقدار |
|-------------|-------|
| اصلاً       | ۰     |
| خیلی کم     | ۱/۶   |
| کم          | ۱/۳   |
| متوسط       | ۱/۲   |
| نسبتاً زیاد | ۲/۳   |
| زیاد        | ۵/۶   |
| خیلی زیاد   | ۱     |

در اینجا باید توجه داشت که حداقل مقدار  $X_{ij}$ ، صفر (برای پاسخ «اصلاً») و حداکثر مقدار آن (برای پاسخ «خیلی زیاد») ۱، می‌باشد.

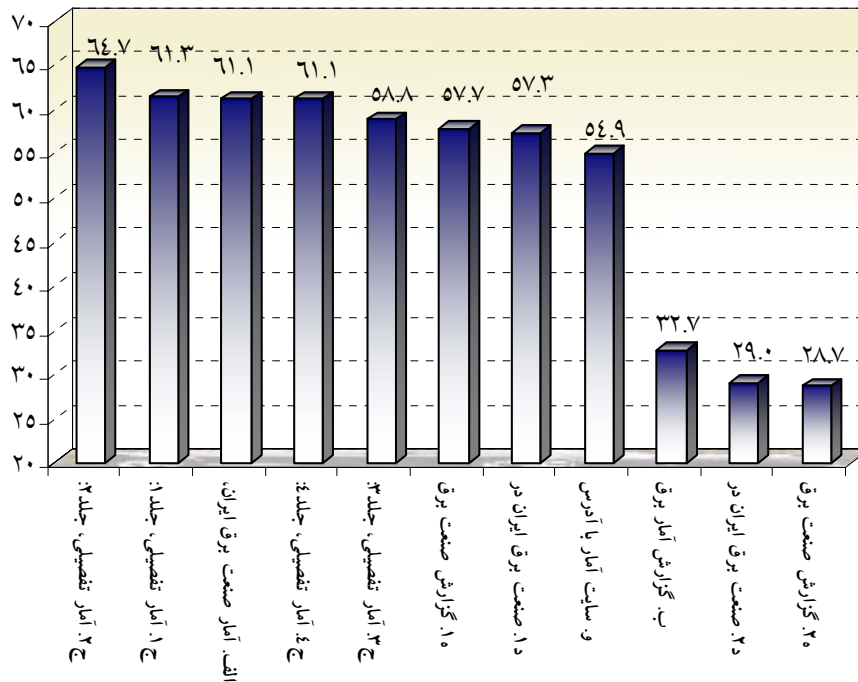
تذکر: از آنجا که تعدادی از پاسخگویان جامعه‌ی نمونه، به برخی از پرسش‌ها، پاسخ نداده بودند؛ ما در محاسبه‌ی شاخص‌ها، سوالات بی پاسخ را در نظر نگرفتیم.

جدول ۱: شاخص میزان استفاده از محصولات آماری

| میزان شاخص | نوع محصول   |
|------------|---|
| ۶۴,۶۷      | ج ۲. آمار تفصیلی، جلد ۲: تولید نیروی برق  |
| ۶۱,۳۳      | ج ۱. آمار تفصیلی، جلد ۱: ویژه مدیران  |
| ۶۱,۱۱      | الف. آمار صنعت برق ایران، ویژه‌ی مدیریت راهبردی                                   |
| ۶۱,۱۱      | ج ۴. آمار تفصیلی، جلد ۴: توزیع نیروی برق  |
| ۵۸,۷۸      | ج ۳. آمار تفصیلی، جلد ۳: انتقال نیروی برق   |
| ۵۷,۷۳      | ۱. گزارش صنعت برق ایران، فارسی  |
| ۵۷,۲۵      | د ۱. صنعت برق ایران در آینه‌ی آمار، فارسی   |
| ۵۴,۹۳      | و. سایت آمار با آدرس <a href="http://amar.tavanir.org.ir">amar.tavanir.org.ir</a> |
| ۳۲,۷۲      | ب. گزارش آمار برق روستایی   |
| ۲۸,۹۶      | د ۲. صنعت برق ایران در آینه‌ی آمار، لاتین   |
| ۲۸,۶۹      | ه ۲. گزارش صنعت برق ایران، لاتین  |



## نمودار ۱: شاخص میزان استفاده از محصولات آماری



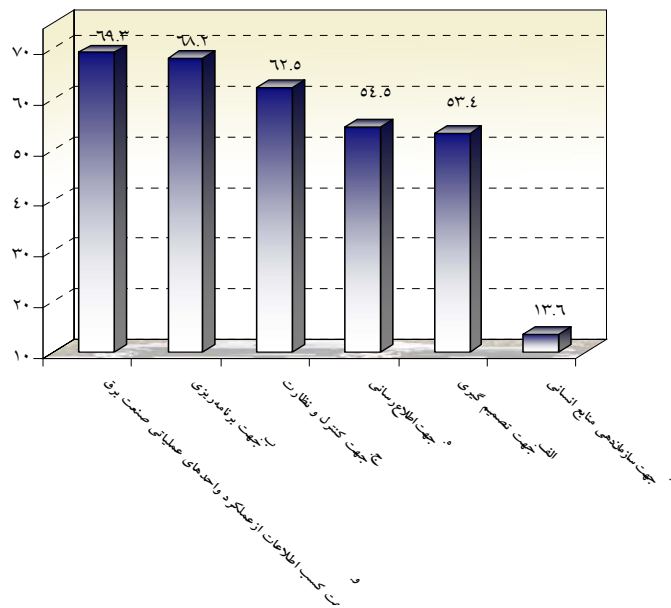
همانطور که در جدول و نمودار شماره‌ی ۱ نشان داده شده است؛ گزارش «آمار تفصیلی، جلد ۲: تولید نیروی برق»، با میزان شاخص ۶۴٫۶۷ بیشترین میزان استفاده را در بین گزارش‌های آماری داراست و گزارش‌های «آمار تفصیلی، جلد ۱: ویژه مدیران» و «آمار صنعت برق ایران، ویژه‌ی مدیریت راهبردی» و «آمار تفصیلی، جلد ۴: توزیع نیروی برق» به ترتیب در رده‌های بعدی قرار می‌گیرند. از طرفی گزارش «صنعت برق ایران، لاتین» با میزان شاخص ۲۸٫۶۹ کمترین میزان استفاده را داراست. به همین ترتیب گزارش‌های «صنعت برق ایران در آیینی آماری، لاتین» و «آمار برق روستایی» نیز پایین‌ترین رتبه‌ها را در پایین جدول به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۲: فراوانی و درصد فراوانی نوع استفاده از گزارش‌های آماری

| فراوانی | درصد فراوانی پ* | فعالیت  |
|---------|-----------------|---|
| ۶۱      | ۶۹,۳۲           | و. جهت کسب اطلاعات از عملکرد واحدهای عملیاتی صنعت برق |
| ۶۰      | ۶۸,۱۸           | ب. جهت برنامه‌ریزی                                    |
| ۵۵      | ۶۲,۵۰           | ج. جهت کنترل و نظارت                                  |
| ۴۸      | ۵۴,۵۵           | ه. جهت اطلاع‌رسانی                                    |
| ۴۷      | ۵۳,۴۱           | الف. جهت تصمیم‌گیری                                   |
| ۱۲      | ۱۳,۶۴           | د. جهت سازمان‌دهی منابع انسانی                        |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

نمودار ۲: درصد فراوانی نوع استفاده از گزارش‌های آماری



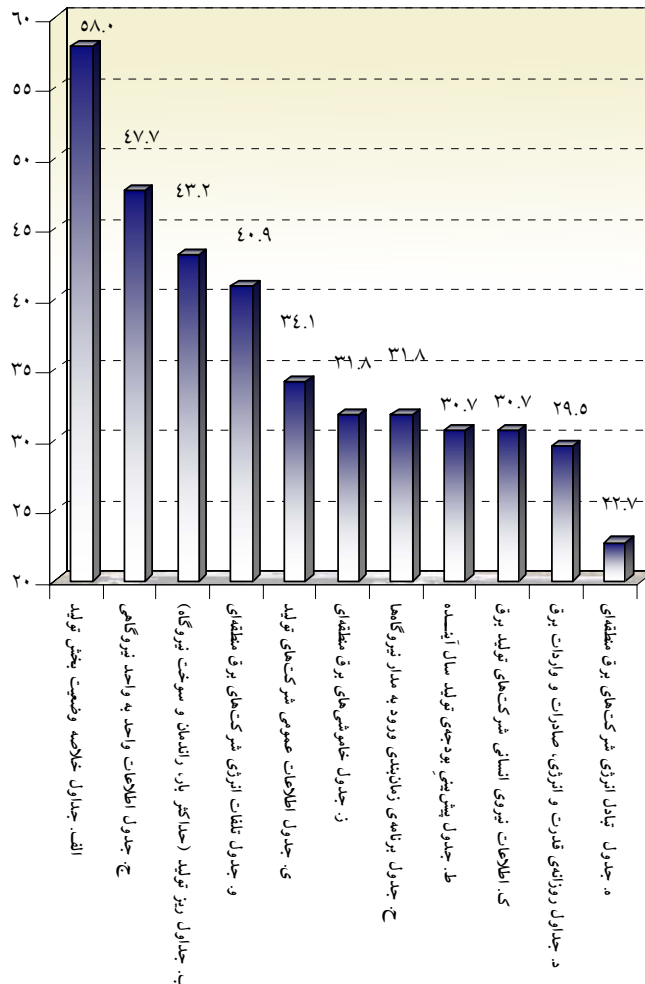
همان‌طور که در نمودار بالا دیده می‌شود، بیشترین نوع استفاده از گزارش‌ها، جهت «کسب اطلاعات از عملکرد واحدهای عملیاتی صنعت برق» می‌باشد. به همین ترتیب، کمترین مورد استفاده از گزارش‌ها جهت «سازمان‌دهی منابع انسانی» می‌باشد.

## جدول ۳: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش تولید نیروی برق

| درصد فراوانی پ* | فراوانی | جدول  |
|-----------------|---------|---|
| ۵۷,۹۵           | ۵۱      | الف. جداول خلاصه وضعیت بخش تولید                        |
| ۴۷,۷۳           | ۴۲      | ج. جدول اطلاعات واحد به واحد نیروگاهی                   |
| ۴۳,۱۸           | ۳۸      | ب. جداول ریز تولید (حداکثر بار، راندمان و سوخت نیروگاه) |
| ۴۰,۹۱           | ۳۶      | و. جدول تلفات انرژی شرکت‌های برق منطقه‌ای               |
| ۳۴,۰۹           | ۳۰      | ی. جدول اطلاعات عمومی شرکت‌های تولید                    |
| ۳۱,۸۲           | ۲۸      | ز. جدول خاموشی‌های برق منطقه‌ای                         |
| ۳۱,۸۲           | ۲۸      | ح. جدول برنامه‌ی زمان‌بندی ورود به مدار نیروگاه‌ها      |
| ۳۰,۶۸           | ۲۷      | ط. جدول پیش‌بینی بودجه‌ی تولید سال آینده                |
| ۳۰,۶۸           | ۲۷      | ک. اطلاعات نیروی انسانی شرکت‌های تولید برق              |
| ۲۹,۵۵           | ۲۶      | د. جداول روزانه‌ی قدرت و انرژی، صادرات و واردات برق     |
| ۲۲,۷۳           | ۲۰      | ه. جدول تبادل انرژی شرکت‌های برق منطقه‌ای               |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

نمودار ۳: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش تولید نیروی برق



همانطور که در جدول و نمودار شماره‌ی ۳ دیده می‌شود، همه‌ی بخش‌های گزارش‌های مربوط به «تولید نیروی برق»، استفاده‌کننده داشته و مورد نیاز کارکنان می‌باشد.

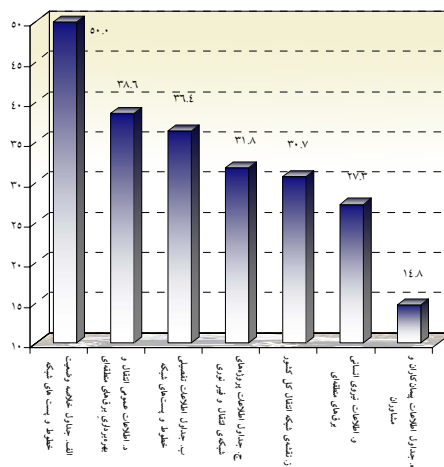
همچنین از این جدول و نمودار چنین برمی‌آید که «جداول خلاصه وضعیت بخش تولید»، دارای بیشترین استفاده‌کننده بوده و از سوی دیگر، «جدول تبادل انرژی شرکت‌های برق منطقه‌ای» نیز کمترین استفاده‌کننده را دارد. میزان استفاده‌ی از سایر بخش‌ها نیز به ترتیب در نمودار و جدول بالا آمده است.

**جدول ۴: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش انتقال نیروی برق**

| درصد فراوانی | فراوانی | جدول   |
|--------------|---------|--|
| ۵۰,۰۰        | ۴۴      | الف. جداول خلاصه وضعیت خطوط و پست‌های شبکه             |
| ۳۸,۶۴        | ۳۴      | د. اطلاعات عمومی انتقال و بهره‌برداری برق‌های منطقه‌ای |
| ۳۶,۳۶        | ۳۲      | ب. جداول اطلاعات تفصیلی خطوط و پست‌های شبکه            |
| ۳۱,۸۲        | ۲۸      | ج. جداول اطلاعات پروژه‌های شبکه‌ی انتقال و فیبر نوری   |
| ۳۰,۶۸        | ۲۷      | ز. نقشه‌ی شبکه انتقال کل کشور                          |
| ۲۷,۲۷        | ۲۴      | و. اطلاعات نیروی انسانی برق‌های منطقه‌ای               |
| ۱۴,۷۷        | ۱۳      | ه. جداول اطلاعات پیمان‌کاران و مشاوران                 |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

**نمودار ۴: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش انتقال نیروی برق**



همانطور که در جدول و نمودار شماره‌ی ۴ دیده می‌شود، همه‌ی بخش‌های گزارش‌های مربوط به «انتقال نیروی برق»، استفاده‌کننده داشته و مورد نیاز کارکنان می‌باشد.

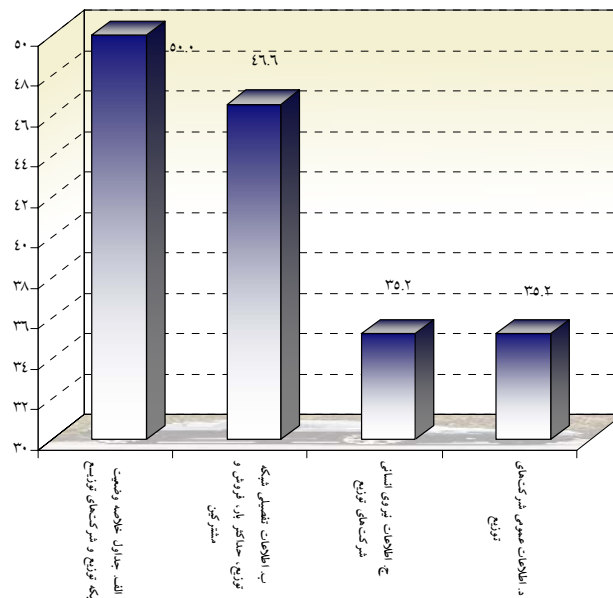
همچنین از این جدول و نمودار چنین برمی‌آید که « جداول خلاصه وضعیت خطوط و پست‌های شبکه»، دارای بیشترین استفاده‌کننده بوده و از سوی دیگر، « جداول اطلاعات پیمان‌کاران و مشاوران» نیز کمترین استفاده‌کننده را دارد. میزان استفاده‌ی از سایر بخش‌ها نیز به ترتیب در نمودار و جدول بالا آمده است.

## جدول ۵: فراوانی و درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش توزیع نیروی برق

| درصد فراوانی<br>پ* | فراوانی | جدول   |
|--------------------|---------|--|
| ۵۰,۰۰              | ۴۴      | الف. جداول خلاصه وضعیت شبکه توزیع و شرکت‌های توزیع       |
| ۴۶,۵۹              | ۴۱      | ب. اطلاعات تفصیلی شبکه توزیع، حداکثر بار، فروش و مشترکین |
| ۳۵,۲۳              | ۳۱      | ج. اطلاعات نیروی انسانی شرکت‌های توزیع                   |
| ۳۵,۲۳              | ۳۱      | د. اطلاعات عمومی شرکت‌های توزیع                          |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

## نمودار ۵: درصد فراوانی میزان استفاده از گزارش‌های بخش توزیع نیروی برق



همانطور که در جدول و نمودار شماره ۵ دیده می‌شود، همه‌ی بخش‌های گزارش‌های مربوط به «انتقال نیروی برق»، استفاده‌کننده داشته و مورد نیاز کارکنان می‌باشد.

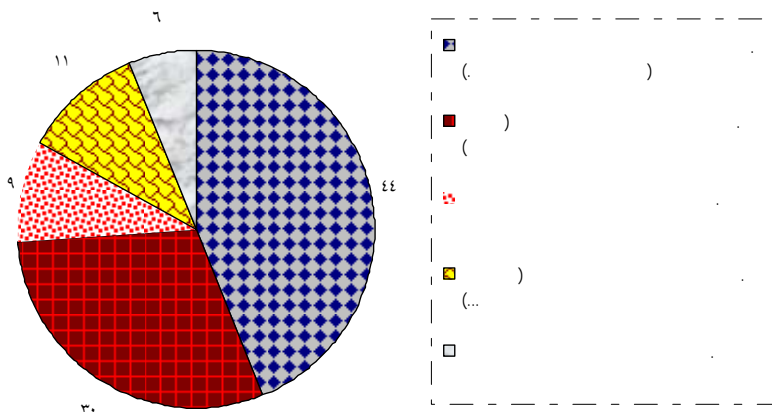
همچنین از این جدول و نمودار چنین برمی‌آید که «جداول خلاصه وضعیت شبکه توزیع و شرکت‌های توزیع»، دارای بیشترین استفاده‌کننده بوده و از سوی دیگر، «اطلاعات نیروی انسانی شرکت‌های توزیع» و «اطلاعات عمومی شرکت‌های توزیع» نیز کمترین استفاده‌کننده را دارند. میزان استفاده‌ی از سایر بخش‌ها نیز به ترتیب در نمودار و جدول بالا آمده است.

**جدول ۶: درصد استفاده از منابع تولید و انتشار آمار**

| درصد پ* | منبع  |
|---------|---|
| ۴۴      | الف. گزارش‌های آمارهای منتشره توسط مرکز اطلاع‌رسانی   |
| ۳۰      | ب. کسب آمار از زیرمجموعه‌ی شرکت توانیر (برق‌های منطقه‌ای، مدیریت توزیع، تولید و سازمان‌های تابعه) |
| ۹       | ج. کسب آمار از شرکت مدیریت شبکه‌ی برق ایران   |
| ۱۱      | د. کسب آمار از معاونت‌های شرکت توانیر (مانند منابع انسانی و بهبود بهره‌وری، برنامه‌ریزی و ...)    |
| ۶       | ه. کسب آمار از خارج از مجموعه‌ی صنعت برق  |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

**نمودار ۶: درصد استفاده از منابع تولید و انتشار آمار**



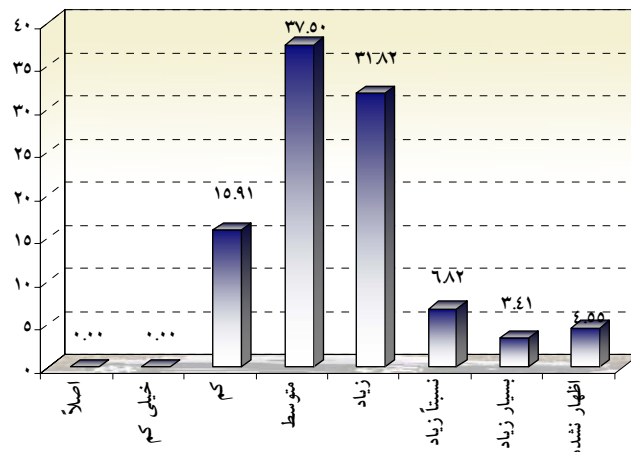
همانطور که در بالا مشاهده می‌شود، بیشترین منبعی که جهت تامین آمار مورد نیاز کارکنان ستاد شرکت توانیر مورد استفاده قرار می‌گیرد، «گزارش‌های آمارهای منتشره توسط مرکز اطلاع‌رسانی» است، و این نشان از اثربخشی انتشار این گزارش‌ها دارد، «کسب آمار از زیرمجموعه‌ی شرکت توانیر» نیز در رده‌ی بعدی قرار دارد.

«کسب آمار از خارج از مجموعه‌ی صنعت برق» پایین‌ترین رده را به خود اختصاص داده است.

جدول ۷: فراوانی، درصد فراوانی و درصد فراوانی تجمعی مناسب بودن زمان انتشار گزارش‌ها

| بازه نمرات  | فراوانی | درصد فراوانی | درصد فراوانی تجمعی |
|-------------|---------|--------------|--------------------|
| اصلاً       | ۰       | ۰,۰۰         | ۰,۰۰               |
| خیلی کم     | ۰       | ۰,۰۰         | ۰,۰۰               |
| کم          | ۱۴      | ۱۵,۹۱        | ۱۵,۹۱              |
| متوسط       | ۳۳      | ۳۷,۵۰        | ۵۳,۴۱              |
| زیاد        | ۲۸      | ۳۱,۸۲        | ۸۵,۲۳              |
| نسبتاً زیاد | ۶       | ۶,۸۲         | ۹۲,۰۵              |
| بسیار زیاد  | ۳       | ۳,۴۱         | ۹۵,۴۵              |
| اظهار نشده  | ۴       | ۴,۵۵         | ۱,۰۰               |
| کل          | ۸۸      | ۱,۰۰         | میزان شاخص: ۵۶,۹۴  |

نمودار ۷: درصد فراوانی مناسب بودن زمان انتشار گزارش‌ها



نکته‌ای که در مورد نمودار و جدول شماره ۷ قابل توجه است، توزیع بیش از ۸۴ درصد پاسخ‌ها در نیمه‌ی دوم نمودار و جدول (از متوسط تا خیلی زیاد) می‌باشد؛ که این مطلب نشان از رضایت نسبی پاسخگویان دارد. هر چند که نباید فراموش کرد که ۱۵,۹ درصد از پاسخگویان از زمان انتشار گزارش‌ها رضایت ندارند و باید جهت تامین خواسته‌ی این دسته از کاربران اقدامات مقتضی صورت پذیرد.

از طرفی باید به این نکته نیز توجه نمود که میزان شاخص رضایت از زمان انتشار گزارش‌ها در سال ۸۵ (۵۶,۹۴) نسبت به سال ۸۳ (در حدود ۴۲) افزایش چشمگیری داشته است.



## جدول ۸: شاخص میزان صحت و دقت گزارش‌های آماری از دید پاسخگو

| بخش                          | اقلام اطلاعاتی | تعاریف | محاسبات | کل    |
|------------------------------|----------------|--------|---------|-------|
| الف) تولید                   | ۷۳,۰۳          | ۷۲,۲۲  | ۷۱,۶۷   | ۷۲,۳۱ |
| ب) تلفات تبادل انرژی         | ۶۴,۴۴          | ۷۰,۰۸  | ۶۴,۳۴   | ۶۶,۲۹ |
| ج) شبکه‌ی انتقال و فوق توزیع | ۶۸,۴۴          | ۷۱,۲۸  | ۷۳,۳۳   | ۷۱,۰۲ |
| د) شبکه‌ی توزیع              | ۶۶,۲۶          | ۶۵,۸۳  | ۶۵,۳۵   | ۶۵,۸۱ |
| ه) فروش و مشترک              | ۶۶,۲۷          | ۶۹,۲۳  | ۶۷,۱۲   | ۶۷,۵۴ |
| ز) نیروی انسانی              | ۶۹,۲۶          | ۶۸,۹۹  | ۷۱,۱۴   | ۶۹,۸۰ |
| کل                           | ۶۷,۹۵          | ۶۹,۶۱  | ۶۸,۸۳   | ۶۸,۷۹ |

در نمودار فوق می‌توان در هر سلول از ماتریس، میزان شاخص محاسبه شده را به تناسب یافت. همچنین می‌توان میزان شاخص هر بخش را به صورت تجمعی در کناره‌های جدول پیدا کرد. همانطور که از جدول فوق نیز برمی‌آید، میزان شاخص کل، معادل ۶۸,۷۹ می‌باشد که نشان‌دهنده‌ی وجود رضایت نسبی از میزان صحت و دقت گزارش‌های آماری -از دیدگاه پاسخگویان- است. از طرفی توجه به این نکته نیز خالی از لطف نیست که میزان این شاخص در سال ۸۵ (۶۸,۷۹) اندکی نسبت به سال ۸۳ (حدود ۶۴) رشد داشته است؛ این مقایسه نشان از آن دارد که سیاست برون‌سپاری تولید گزارش‌ها، باعث افت کیفیت این گزارش‌ها نشده است.

## جدول ۹: فراوانی و درصد فراوانی تمایل کارکنان به تفکیک گزارش‌های آماری

| درصد فراوانی پ* | فراوانی | نظر پاسخگو              |
|-----------------|---------|-------------------------|
| ۷۹              | ۷۰      | الف. موافقم             |
| ۳               | ۳       | ب. مخالفم               |
| ۱۱              | ۱۰      | ج. برایم فرقی نکرده است |
| ۷               | ۶       | بی‌پاسخ                 |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

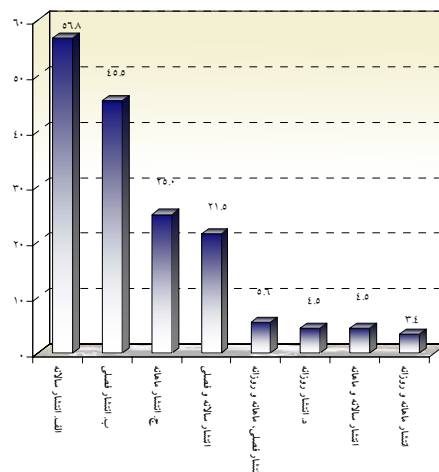
جدول فوق نشان از تایید تصمیم مرکز اطلاع‌رسانی مبنی بر تفکیک گزارش‌های آماری دارد. لازم به ذکر است که گزارش آمار تفصیلی، بنابر نتایج نظرسنجی سال ۸۳، به چهار جلد تفکیک گردید.

## جدول ۱۰: فراوانی و درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد دوره‌های انتشار

| درصد فراوانی پ* | فراوانی | نوع انتشار                   |
|-----------------|---------|------------------------------|
| ۲۵,۰            | ۲۲      | فقط انتشار سالانه            |
| ۲۱,۵            | ۱۹      | انتشار سالانه و فصلی         |
| ۱۹,۳            | ۱۷      | فقط انتشار فصلی              |
| ۱۱,۴            | ۱۰      | فقط انتشار ماهانه            |
| ۵,۶             | ۵       | انتشار فصلی، ماهانه و روزانه |
| ۴,۵             | ۴       | انتشار سالانه و ماهانه       |
| ۳,۴             | ۳       | انتشار ماهانه و روزانه       |
| ۱,۱             | ۱       | فقط انتشار روزانه            |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

## نمودار ۱۰: درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد دوره‌های انتشار

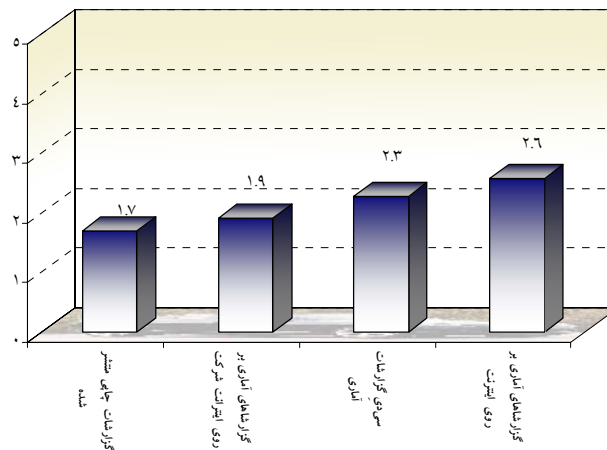


همان‌طور که از جدول و نمودار فوق برمی‌آید، انتشار سالانه‌ی گزارش‌ها در اولویت اول نیاز استفاده‌کنندگان از گزارش‌ها بوده است؛ اما در عین حال، انتشار فصلی، ماهانه و حتی روزانه نیز طرفداران خود را دارد. خصوصاً نیاز به گزارش‌های فصلی قابل تامل است. سایر ترکیباتی که توسط پاسخ‌گویان انتخاب شده است نیز به ترتیب مطلوبیت در بالا آمده است.

جدول ۱۱: شاخص میزان اولویت کاربران در استفاده از محصولات آماری

| شاخص میزان اولویت | نوع محصول                           |
|-------------------|-------------------------------------|
| ۱,۷               | گزارش‌های چاپی منتشر شده            |
| ۱,۹۱              | گزارش‌های آماری بر روی اینترنت شرکت |
| ۲,۲۸              | سی‌دی گزارش‌های آماری               |
| ۲,۵۸              | گزارش‌های آماری بر روی اینترنت      |

نمودار ۱۱: شاخص میزان اولویت کاربران در استفاده از محصولات آماری



همانطور که از جدول و نمودار فوق بر می‌آید، گزارش‌های چاپی، کم‌ترین اولویت را دارند (یعنی بیشترین استفاده از آنها می‌شود). همچنین اینترنت، سی‌دی و اینترنت، رده‌های بعدی را در میزان استفاده از آن خود کرده‌اند.

## جدول ۱۲: فراوانی و درصد فراوانی نظر پاسخگویان در مورد فاصله‌ی زمانی اثر بخش برای نظرسنجی

| درصد فراوانی پ* | فراوانی | نظر پاسخگو                       |
|-----------------|---------|----------------------------------|
| ۷۳,۸            | ۶۵      | الف. سالی یکبار                  |
| ۱۸,۱            | ۱۶      | ج. هر دو سال یکبار               |
| ۱,۱             | ۱       | ب. هر سه سال یکبار               |
| ۰,۰۰            | ۰       | د. استفاده از نظر سنجی لازم نیست |
| ۶,۸۰            | ۶       | بی پاسخ                          |

پ\*: درصد فراوانی این ستون، از تعداد ۸۸ نفری که به این پرسش پاسخ داده‌اند محاسبه شده است.

همانطور که از جدول فوق برمی‌آید، از نظر اکثر پاسخگویان، اجرای هر ساله‌ی این نظرسنجی، مفید فایده است.<sup>۱</sup> تقریباً مابقی پاسخگویان نیز خواستار برگزاری این نظرسنجی در هر دو سال یکبار شده‌اند. نکته‌ی جالب توجه آن است که هیچ‌یک از پاسخگویان، مایل به عدم استفاده از نظرسنجی نبوده‌اند.

<sup>۱</sup> البته برخی از پاسخگویان نیز خواستار برگزاری بیش از یک نظرسنجی در هر سال بوده‌اند و این مطلب را با ذکر در پرسش‌نامه مطرح نموده‌اند؛ اما به علت نبودن چنین گزینه‌ای در پرسش‌نامه، در جدول فوق اشاره‌ای به این نظرات نشده است.