

تحلیل نظرسنجی تأمین کنندگان و پیمانکاران خدمات و نت شرکت گاز استان اصفهان (۱۳۹۳)

جدول ۱: معیارهای آماری مولفه ها و شاخص های رضایتمندی (تأمین کنندگان و پیمانکاران خدمات و نت)

(تعداد = ۵۶)

مینیمم	ماکزیمم	میانه	انحراف معیار	میانگین	گویه های رضایتمندی
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۸۶	۱۶,۲۲	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت در ارائه اسناد و مدارک مورد نیاز
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۴۴	۱۶,۲۲	عملکرد شرکت در خصوص نحوه دعوت به جلسه گشایش پاکت پیشنهادهای مالی در جلسه کمیسیون مناقصات
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۸۸	۱۴,۶۷	عملکرد شرکت در خصوص نحوه اعلام تأمین کننده انتخاب شده
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۲۴	۱۵,۷۰	مولفه اطلاع رسانی
۱۲,۰۰	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۰۲	۱۴,۲۲	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت فرایندهای ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۷۹	۱۵,۳۳	میزان رضایت از نحوه ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان مطابق با قوانین مناقصات
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۴,۹۵	۱۳,۵۰	مکانیزم HSE شرکت در خصوص روند ارزیابی و تأیید خدمات خود
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۳۰	۱۲,۹۴	عملکرد شرکت در خصوص برآورد ریالی پیمان
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۵۳	۱۴,۸۹	میزان رضایت از مدت زمان اجرای پیمان با حجم پیمان با توجه به نوع قرارداد
۹,۶۰	۱۸,۰۰	۱۴,۴۰	۲,۶۰	۱۴,۲۸	مولفه ارزیابی و انتخاب
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۴۴	۱۶,۶۷	نحوه نظارت نماینده کارفرما در پیمان
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۹۹	۱۴,۷۵	رضایت مندی شما از فرایند دریافت کالا و خدمات (اسناد و کالا) تعهد کارفرما
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۶۷	۱۶,۴۴	میزان رضایت مندی از مراحل ابلاغ قرارداد و عقد و مبادله قرار داد
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۷۹	۱۴,۲۵	عملکرد شرکت جهت بکارگیری نفرات معرفی شده در پیمان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵,۷۷	۱۴,۲۲	پیگیری شرکت جهت پرداخت به موقع حقوق و مزایای پرسنل شاغل در پیمان توسط پیمانکار
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۳۵	۱۴,۴۴	میزان همخوانی مفاد پیمان با کارهای محوله توسط کارفرما
۸,۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۲,۷۰	۱۳,۱۸	رضایت مندی از نحوه برآورد و مقدار اجناس عهده پیمانکار
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۷۰	۱۶,۰۰	انطباق کاری، نحوه برخورد و رفتار پرسنل و میزان پاسخگویی آنها
۱۱,۴۳	۱۸,۵۰	۱۵,۷۵	۲,۰۱	۱۵,۰۳	مولفه تعامل با تأمین کنندگان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۶۵	۱۱,۷۸	نحوه دریافت پیش پرداخت قرارداد
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۳۲	۱۱,۷۸	نحوه پرداخت صورت وضعیت های مطابق با قرارداد
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۴,۳۱	۱۴,۰۰	نحوه انجام و مراحل مفاسد حساب در شرکت
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۳,۳۳	۴,۶۰	۱۲,۴۱	مولفه مراودات مالی
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۹۴	۱۵,۸۹	میزان تمایل به همکاری با شرکت گاز در پروژه های آتی
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۶۰	۱۵,۵۴	میزان علاقه مندی و استقبال سازمان از موضوعات و مباحث مطروحه از سوی تأمین کنندگان
۱۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۴۶	۱۵,۶۷	مولفه تصویر و وفاداری سازمان
۱۰,۷۴	۱۸,۳۵	۱۴,۷۴	۲,۳۱	۱۴,۷۵	رضایت کل

تحلیل نیازسنجی و سنجش اثر بخشی کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان و پیمانکاران خدمات و نت)

جدول ۲ : معیارهای آماری مولفه های رضایتمندی از کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان و پیمانکاران خدمات و نت)

(تعداد = ۵۶)

کمترین	بیشترین	میانه	انحراف معیار	میانگین	کانال ارتباطی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۳۰	۱۵,۰۶	صندوق ارتباط مستقیم با مدیر عامل
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۸۱	۱۲,۲۲	ملاقات حضوری با مدیر عامل
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۹۰	۱۴,۴۴	ارتباط مستقیم با معاونین و روسای واحدها
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵,۳۸	۱۳,۴۱	سیستم رسیدگی به شکایات درون سازمانی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۳۱	۱۴,۴۴	سایت شرکت گاز استان اصفهان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۷۰	۱۴,۷۵	سامانه پیام کوتاه (۳۰۰۰۳۱۹۴)
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۳۱	۱۲,۹۴	سیستم تلفن گویا
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵,۰۴	۱۳,۸۸	نظام پیشنهادها
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۱۵	۱۲,۴۷	جلسات عمومی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۴,۷۹	۱۲,۸۹	کمیته های مختلف
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۸۸	۱۴,۰۰	تابلو اعلانات و بنرها
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۵,۵۸	۱۳,۳۳	جراید و روزنامه ها
۸,۳۳	۲۰,۰۰	۱۳,۵۰	۳,۴۴	۱۳,۵۹	اثر بخشی کانال های ارتباطی

تحلیل نظرسنجی تأمین کنندگان کالای شرکت گاز استان اصفهان

جدول ۳: معیارهای آماری مولفه ها و شاخص های رضایتمندی (تأمین کنندگان کالای شرکت گاز استان اصفهان)
(تعداد = ۳۴)

مینیمم	ماکزیمم	میانه	انحراف معیار	میانگین	گویه های رضایتمندی
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۵۲	۱۷,۶۷	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت در ارائه اسناد و مدارک مورد نیاز
۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱,۷۷	۱۹,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص نحوه دعوت به جلسه گشایش پاکت پیشنهادهای مالی در جلسه کمیسیون مناقصات
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۵۲	۱۷,۰۹	عملکرد شرکت در خصوص نحوه اعلام تأمین کننده انتخاب شده
۱۴,۶۷	۲۰,۰۰	۱۸,۳۳	۱,۷۰	۱۷,۹۴	مولفه اطلاع رسانی
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۶۲	۱۶,۳۳	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت فرایندهای ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۳۶	۱۶,۰۰	میزان رضایت از نحوه ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان مطابق با قوانین مناقصات
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۶۲	۱۶,۳۳	عملکرد شرکت در خصوص برآورد ریالی پیمان
۸,۰۰	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۶۲	۱۴,۳۳	میزان رضایت از مدت زمانی تأمین کالا
۱۳,۰۰	۱۹,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۰۱	۱۵,۷۵	مولفه ارزیابی و انتخاب
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲,۶۴	۱۸,۰۰	مکانیزم بازرسی فنی شرکت در خصوص تأیید یا عدم تأیید محصولات ارائه شده توسط تأمین کنندگان
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۳,۰۵	۱۷,۳۳	میزان رضایت مندی از مراحل ابلاغ قرارداد و عقد و مبادله قرار داد
۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲,۰۴	۱۸,۰۰	انضباط کاری، نحوه برخورد و رفتار پرسنل و میزان پاسخگویی آنها
۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۱۷,۳۳	۱,۶۱	۱۷,۷۸	مولفه تعامل با تأمین کنندگان
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲,۶۲	۱۸,۳۳	میزان تمایل به همکاری با شرکت گاز در پروژه های آتی
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۰۲	۱۶,۰۰	میزان علاقه مندی و استقبال سازمان از موضوعات و مباحث مطروحه از سوی تأمین کنندگان
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲,۵۵	۱۷,۳۳	مولفه تصویر و وفاداری سازمان
۱۴,۲۹	۱۸,۰۰	۱۶,۸۶	۱,۳۸	۱۶,۲۴	کل رضایتمندی

تحلیل نیازسنجی و سنجش اثر بخشی کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان کالای شرکت گاز استان اصفهان)

جدول ۴ : معیارهای آماری مولفه های رضایتمندی از کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان کالا)

(تعداد = ۳۴)

کمترین	بیشترین	میانه	انحراف معیار	میانگین	کانال ارتباطی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۰۹	۱۲,۴۴	صندوق ارتباط مستقیم با مدیر عامل
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۷۶	۱۴,۴۰	ملاقات حضوری با مدیر عامل
۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۲,۵۵	۱۷,۳۳	ارتباط مستقیم با معاونین و روسای واحدها
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۶,۱۰	۱۳,۲۰	سیستم رسیدگی به شکایات درون سازمانی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۲۰	۱۴,۶۷	سایت شرکت گاز استان اصفهان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۲۹	۱۱,۵۶	سامانه پیام کوتاه (۳۰۰۰۳۱۹۴)
۴,۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۷۵	۱۲,۰۰	سیستم تلفن گویا
۴,۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۳,۵۸	۱۲,۸۰	نظام پیشنهادها
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۵۲	۱۴,۳۳	جلسات عمومی
۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۳,۸۵	۱۴,۶۷	کمیته های مختلف
۴,۰۰	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۶۱	۱۳,۴۵	تابلو اعلانات و بنرها
۴,۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۳,۷۷	۱۲,۸۹	جراید و روزنامه ها
۸,۳۳	۱۸,۳۳	۱۴,۲۰	۲,۷۶	۱۳,۸۴	اثر بخشی کانال های ارتباطی

تحلیل نظرسنجی تأمین کنندگان و پیمانکاران اجرایی شرکت گاز استان اصفهان

جدول ۵: معیارهای آماری مولفه ها و شاخص های رضایتمندی (تأمین کنندگان و پیمانکاران اجرایی)

(تعداد = ۶۶)

میانگین	انحراف معیار	میانه	ماکزیمم	مینیمم	گویه های رضایتمندی
۱۵,۰۰	۳,۳۶	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت در ارائه اسناد و مدارک مورد نیاز
۱۶,۰۰	۳,۶۳	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص نحوه دعوت به جلسه گشایش پاکت پیشنهادهای مالی در جلسه کمیسیون مناقصات
۱۴,۶۴	۳,۵۴	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص نحوه اعلام تأمین کننده انتخاب شده
۱۵,۴۳	۲,۱۵	۱۶,۰۰	۱۸,۶۷	۹,۳۳	مولفه اطلاع رسانی
۱۳,۷۵	۲,۷۲	۱۴,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص میزان شفافیت فرایندهای ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان
۱۳,۷۵	۴,۲۹	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	میزان رضایت از نحوه ارزیابی و انتخاب تأمین کنندگان مطابق با قوانین مناقصات
۱۳,۵۳	۴,۴۸	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	مکانیزم HSE شرکت در خصوص روند ارزیابی و تأیید خدمات خود
۱۱,۰۸	۴,۱۲	۱۲,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص برآورد ریالی پیمان
۱۲,۴۲	۵,۰۰	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	میزان رضایت از مدت زمان اجرای پیمان با حجم پیمان با توجه به نوع قرارداد
۱۳,۱۹	۲,۲۷	۱۳,۶۰	۱۶,۰۰	۹,۶۰	مولفه ارزیابی و انتخاب
۱۵,۶۷	۲,۰۰	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	میزان رضایت مندی از مراحل ابلاغ قرارداد و عقد و مبادله قرار داد
۱۲,۱۱	۴,۶۳	۱۲,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	رضایتمندی از نحوه برآورد و مقدار اجناس عهده پیمانکار
۱۴,۸۶	۳,۷۴	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۰۰	رضایتمندی از فرآیند دریافت کالا و خدمات (اسناد و کالا) تعهد کارفرما
۱۳,۵۳	۳,۵۷	۱۴,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۰۰	رضایتمندی از تعهدات کارفرما در خصوص اخذ مجوزهای لازم
۱۴,۱۹	۲,۷۲	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۳,۰۰	رضایتمندی از تعهدات کارفرما نسبت به تحویل و تحویل زمین
۱۳,۸۹	۳,۲۴	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	مکانیزم بازرسی فنی شرکت در خصوص تأیید و یا عدم تأیید محصولات ارائه شده توسط تأمین کنندگان
۱۵,۲۲	۴,۰۴	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	نحوه نظارت نماینده کارفرما در پیمان بر خدمات و محصولات ارائه شده توسط تأمین کنندگان
۱۶,۳۳	۳,۵۰	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	نحوه مدیریت نماینده کارفرما
۱۵,۶۷	۴,۳۲	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	نحوه مدیریت و نظارت مسئول اجرای طرح
۱۵,۶۷	۴,۳۲	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	نحوه نظارت مهندسین ناظر پروژه
۱۵,۴۴	۳,۷۲	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	تخصص، تعهد و تعامل نیروهای دستگاه نظارت
۱۳,۴۴	۲,۸۹	۱۲,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	تطابق مقادیر کار در پیمان با کار اجرایی
۱۴,۵۶	۳,۱۹	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	کیفیت اجناس و اقلام عهده کارفرما
۱۵,۵۳	۲,۶۲	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۰۰	تناسب زمان تحویل کالا با پیشرفت پروژه
۱۲,۷۸	۵,۳۹	۱۶,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۰۰	عملکرد شرکت در خصوص تفسیر فیلم های رادیوگرافی
۱۴,۲۵	۴,۸۶	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	تأثیر تفسیر فیلم های رادیوگرافی بر بهبود عملیات جوشکاری
۱۲,۶۴	۵,۴۲	۱۴,۰۰	۲۰,۰۰	۴,۰۰	زمان و نحوه تسویه کالا بعهد کارفرما
۱۴,۶۴	۴,۰۲	۱۶,۰۰	۲۰,۰۰	۳,۰۰	انضباط کاری، نحوه برخورد و رفتار پرسنل و میزان پاسخگویی آنها

۱۰,۰۰	۱۷,۱۱	۱۴,۸۹	۱,۷۰	۱۴,۷۷	مولفه تعامل با تأمین کنندگان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۷۰	۱۱,۴۴	نحوه دریافت پیش پرداخت قرارداد
۱,۰۰	۲۰,۰۰	۸,۰۰	۴,۸۷	۹,۹۲	نحوه پرداخت صورت وضعیت های مطابق با قرارداد
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۳۶	۱۰,۶۴	نحوه انجام و مراحل مفاسد حساب در شرکت
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰,۶۷	۴,۲۰	۱۰,۹۰	مولفه مراودات مالی
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۱۸	۱۴,۵۶	میزان تمایل به همکاری با شرکت گاز در پروژه های آتی
۳,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵,۲۰	۱۳,۳۱	میزان علاقه مندی و استقبال سازمان از موضوعات و مباحث مطروحه از سوی تأمین کنندگان
۴,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴,۱۱	۱۴,۲۳	مولفه تصویر و وفاداری سازمان
۱۰,۴۵	۱۷,۱۶	۱۴,۵۸	۱,۸۵	۱۴,۱۷	کل رضایتمندی

تحلیل فرم نیازسنجی و سنجش اثر بخشی کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان و پیمانکاران اجرایی)

جدول ۶ : معیارهای آماری مولفه های رضایتمندی از کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان و پیمانکاران اجرایی)

(تعداد = ۶۶)

کمترین	بیشترین	میانه	انحراف معیار	میانگین	کانال ارتباطی
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۴۲	۱۲,۴۲	صندوق ارتباط مستقیم با مدیر عامل
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۵۸	۱۲,۷۲	ملاقات حضوری با مدیر عامل
۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۴,۰۴	۱۴,۰۶	ارتباط مستقیم با معاونین و روسای واحدها
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۵,۱۲	۱۱,۶۹	سیستم رسیدگی به شکایات درون سازمانی
۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۳,۷۶	۱۳,۳۹	سایت شرکت گاز استان اصفهان
.۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۰۸	۱۱,۳۹	سامانه پیام کوتاه (۳۰۰۰۳۱۹۴)
۲,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۱۲	۱۲,۲۸	سیستم تلفن گویا
.۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۷۰	۱۱,۲۵	نظام پیشنهادها
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۸۲	۱۱,۶۱	جلسات عمومی
.۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۴,۸۳	۱۱,۹۷	کمیته های مختلف
۳,۰۰	۲۰,۰۰	۱۲,۰۰	۳,۷۸	۱۳,۳۱	تابلو اعلانات و بنرها
۳,۰۰	۱۶,۰۰	۱۲,۰۰	۳,۴۸	۱۳,۰۸	جراید و روزنامه ها
۴,۳۳	۱۸,۰۰	۱۲,۶۷	۳,۱۷	۱۲,۷۲	اثر بخشی کانال های ارتباطی

تحلیل نظرسنجی رضایتمندی و فرم نیازسنجی و سنجش اثر بخشی کانال های ارتباطی (تأمین کنندگان و پیمانکاران شرکت گاز استان اصفهان)

جدول ۶: معیارهای آماری مولفه های رضایتمندی و اثر بخشی کانال های ارتباطی بر حسب تأمین کنندگان و پیمانکاران شرکت گاز استان اصفهان

کل	تأمین کنندگان و پیمانکاران اجرایی (تعداد = ۶۶)	تأمین کنندگان کالا (تعداد = ۳۴)	تأمین کنندگان و پیمانکاران خدمات و نت (تعداد = ۵۶)	مولفه های رضایتمندی
۱۶,۱۷	۱۵,۴۴	۱۷,۹۴	۱۵,۷۰	اطلاع رسانی
۱۴,۲۵	۱۳,۲۲	۱۵,۷۵	۱۴,۲۸	ارزیابی و انتخاب
۱۵,۶۳	۱۴,۷۹	۱۷,۷۸	۱۵,۰۳	تعامل با تأمین کنندگان
۱۱,۵۳	۱۰,۷۸	۱۱,۳۳	۱۲,۴۱	مراودات مالی
۱۵,۵۸	۱۴,۳۳	۱۷,۳۳	۱۵,۶۷	تصویر و وفاداری سازمان
۱۴,۹۱	۱۴,۱۸	۱۶,۲۴	۱۴,۷۵	رضایت کل
۱۳,۳۴	۱۲,۷۶	۱۳,۸۴	۱۳,۵۹	اثر بخشی کانال های ارتباطی