

The background of the slide is a vibrant blue. On the left, a hand is shown holding a small, glowing blue globe that features a grid of latitude and longitude lines. Behind the hand and globe, there is a faint, stylized city skyline with various skyscrapers. The overall aesthetic is high-tech and digital, with subtle grid lines and light effects. The text is written in a clean, white, sans-serif font.

# تحلیل مشارکت کاربران در زمینه افزایش رضایت از پشتیبانی (خدمت اطلاع رسانی آماری از طریق درگاه ملی آمار)

بهار ۱۴۰۴ و زمستان ۱۴۰۳

مرکز آمار ایران



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## ۱- مقدمه

۱-۱- معرفی مرکز آمار ایران

۱-۲- اهداف کلان مرکز آمار ایران

## ۲- روش اجرایی ارزیابی

۲-۱- روش گردآوری داده ها

۲-۲- سوالات فرم نظرسنجی

۲-۳- طرح مسئله و تحلیل داده ها

## ۳- علل و اقدامات

۳-۱- شرح علل و عوامل

۳-۲- اقدامات و تغییرات موثر



١- مقدمه

## معرفی مرکز آمار ایران

در تیرماه ۱۳۴۴ ه.ش قانونی در مجلس شورای ملی به تصویب رسید که مرکز آمار ایران را بنا نهاد و این مرکز را از وزارت کشور منتزع و به عنوان زیرمجموعه سازمان برنامه به رسمیت شناخت.

در این قانون، برتمرکز بیشتر در جمع آوری اطلاعات از طریق طرح‌های آمارگیری نمونه‌ای و سرشماری مرکز آمار ایران تأکید شد و همه دستگاه‌ها را موظف نمود تا آمار و اطلاعات مورد نیاز مرکز آمار ایران را در اختیار این مرکز قرار دهند.

## اهداف کلان مرکز آمار ایران

- تولید و ارائه آمارهای رسمی با کیفیت با رعایت استانداردهای آماری ملی و بین المللی
- استقرار نظام جامع ثبت های آماری ایران (ایران استارز)
- استقرار نظام های نوین مدیریت منابع انسانی، توسعه سازمانی و توانمندسازی همکاران در محیط کاری بالنده و با نشاط
- استقرار نظام های نوین برنامه ریزی، بهبود عملکرد و نظارت راهبردی
- بهبود و ارتقاء تعاملات و همکاری های سازنده علمی و حرفه ای آماری در سطح مل و بین المللی
- توسعه شبکه ملی آمار با رعایت محرمانگی و حفظ امنیت داده ها و اطلاعات با بهره گیری از فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات
- گسترش و تسهیل دسترسی به آمارهای رسمی، ارتقای آگاهی و اعتماد عمومی و ترویج و اشاعه کاربرد و تفسیر صحیح آمار توسط سیاستگذاران، برنامه ریزان، محققین



A hand is shown holding a small, glowing blue globe with a grid pattern. The background features a blue circular graphic with lines and a city skyline at the bottom. The entire scene is set against a blue gradient background.

## ۲- روش اجرایی ارزیابی

## روش گرد آوری داده ها

✓ روش گرد آوری : پرسشنامه

✓ زمان مورد بررسی: نتایج بررسی نظرسنجی فصل بهار ۱۴۰۴ و زمستان ۱۴۰۳

✓ نحوه بررسی نتایج: پس از گردآوری داده ها، ارزیابی وضعیت موجود براساس یک طیف ۵ درجه ای لیکرت ( بسیار زیاد - زیاد - متوسط - کم - بسیار کم ) انجام شد.

✓ تنظیم و تحلیل داده ها، به کمک اکسل انجام شده است. متغیرهای در طیف چندگزینه ای لیکرت برای سنجش خدمات مورد اندازه گیری قرار گرفته اند، فراوانی پاسخ ها در وزن گزینه های انتخاب شده است.

بسیار زیاد (۵) - زیاد (۴) - متوسط (۳) - کم (۲) - بسیار کم (۱)

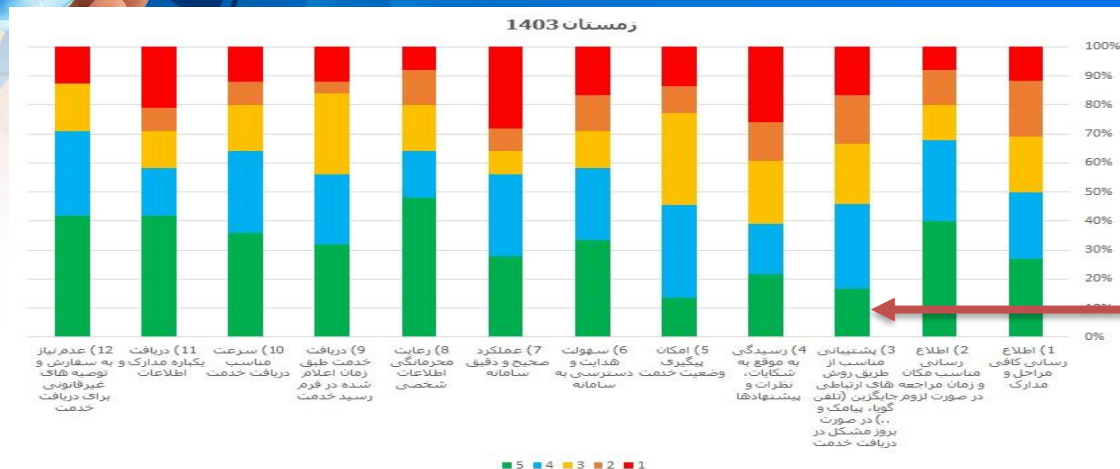


## سوالات فرم نظرسنجی میز خدمت مربوط به خدمت اطلاع رسانی آماری

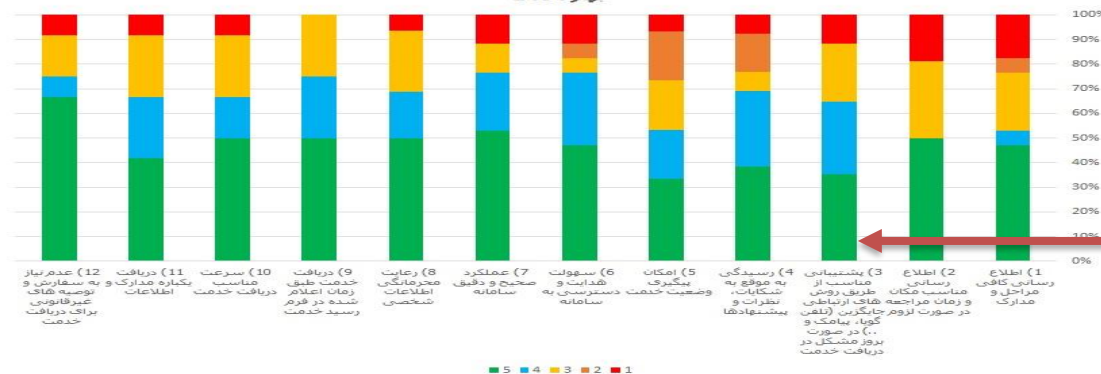
1. اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک
2. اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه
3. پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین  
(تلفن گویا، پیامک و ...) **مورد بررسی**
4. رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادات
5. امکان پیگیری وضعیت خدمت
6. سهولت هدایت و دسترسی به سامانه
7. عملکرد صحیح و دقیق سامانه
8. رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی
9. دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم رسید خدمت
10. سرعت مناسب دریافت خدمت
11. دریافت یکباره مدارک و اطلاعات
12. عدم نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت

# طرح مسئله و تحلیل داده ها در بررسی افزایش رضایت از ... پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ...)

۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴



۱۶ درصد



۳۵ درصد



علل و اقدامات

## شرح علل در بررسی سوال پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک)

### در بخش علل نیاز به پشتیبانی از کاربران

- افزایش تعداد کاربران و کاربران جدید و عدم شناخت آگاهی آنان از درگاه ملی آمار
- تنوع مطالب و گسترش داده ها و اطلاعات و دسته بندی موضوعی آن ها
- نیاز کاربران به پاسخگویی سریع در بخش سؤالات و درخواست ها
- نیاز کاربران به پشتیبانی ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته بصورت دائمی
- نیاز کاربران به امکان شخصی سازی براساس مراجعات قبلی
- تعدد به روزرسانی محتوایی درگاه ملی آمار و لزوم جستجو در آنها

## شرح علل در بررسی سوال پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک)

### در بخش علل نیاز به پاسخگویی مداوم

- عدم پشتیبانی نیروی انسانی از سؤالات و درخواست های کاربران در خارج از ساعت اداری
- عدم تخصیص نیروی انسانی ماهر و آشنا به کلیه محتواها
- عدم امکان تخصیص مدت زمان مناسب پاسخگویی
- عدم امکان پردازش همزمان تعداد زیاد درخواست ها
- عدم در اختیار داشتن سابقه سؤالات و درخواست های قبلی کاربران
- عدم امکان مدیریت حجم بالای سؤالات و درخواست ها

سوال (پشتیبانی  
مناسب از طریق  
روش های ارتباطی  
جایگزین (تلفن گویا  
، پیامک و ...)

**علل نیاز به تغییر:** امروزه بسیاری از سازمان ها به دنبال راهی برای بهبود ارتباط با کاربران، کاهش هزینه ها و ارتقای کیفیت خدمات هستند. یکی از ابزارهای قدرتمند در این مسیر، چت بات هوشمند است؛ این فناوری، ترکیبی از هوش مصنوعی و پردازش زبان طبیعی است که به سیستم ها امکان می دهد مانند یک انسان با کاربران گفت و گو کنند، نیازهای آن ها را بفهمند و پاسخ هایی دقیق بدهند.

### اقدامات و تغییرات موثر:

- ارتقای چت برخط درگاه ملی به چت بات های مبتنی بر هوش مصنوعی (AI)
- خرید چت بات هوشمند
- ایجاد پایگاه های دانش مورد نیاز
- نصب و راه اندازی در درگاه ملی و سامانه ها

## ویژگی های چت بات های مبتنی بر هوش مصنوعی (AI-Powered)

- کاهش هزینه ها: خودکارسازی پاسخ ها و وظایف تکراری.
- افزایش سرعت پاسخ دهی: در لحظه پاسخ بدهند، بدون انتظار برای اپراتور.
- قابلیت مقیاس پذیری: همزمان به هزاران کاربر پاسخ بدهند.
- افزایش رضایت مشتری: سرعت، دقت و در دسترس بودن دائمی

A hand is shown holding a glowing blue globe with a grid pattern. The background features a stylized city skyline with various skyscrapers. The overall theme is technology and global communication.

نتایج حاصل بعد از نصب و راه اندازی چت بات های مبتنی بر هوش مصنوعی  
در افزایش رضایت کاربران در سوال  
پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا ، پیامک)

# مقایسه قبل و بعد از استفاده از چتبات‌های مبتنی بر هوش مصنوعی

سوال (پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا ،پیامک و ...) زمستان ۱۴۰۳

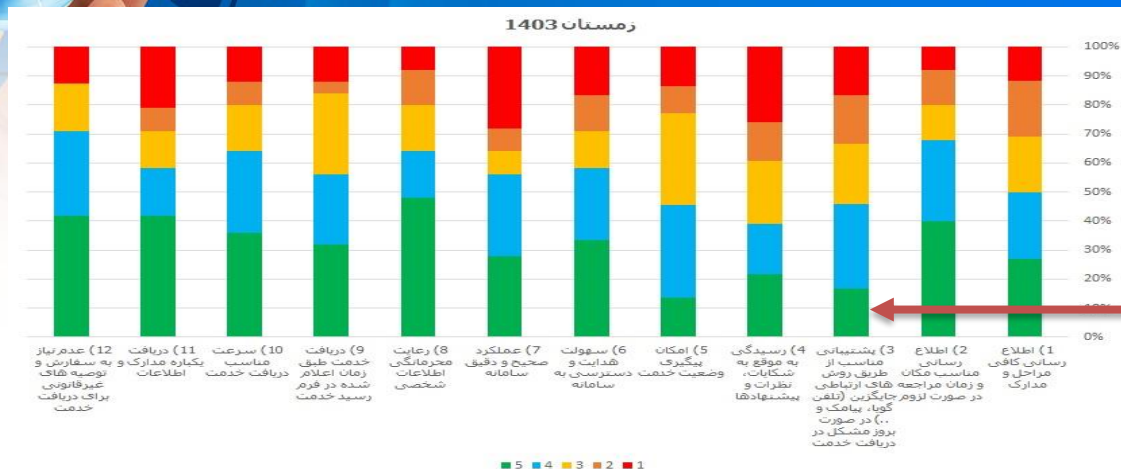
| امتیاز | (۱) اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک | (۲) اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم | (۳) پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت | (۴) رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادها | (۵) امکان پیگیری وضعیت خدمت | (۶) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه | (۷) عملکرد صحیح و دقیق سامانه | (۸) رعایت محرمانگی اطلاعات شخص |   |
|--------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 5      | 7                                  | 10                                                    | 4                                                                                                           | 5                                               | 3                           | 8                                  | 7                             | 12                             | 8 |
| 4      | 6                                  | 7                                                     | 7                                                                                                           | 4                                               | 7                           | 6                                  | 7                             | 4                              | 7 |
| 3      | 5                                  | 3                                                     | 5                                                                                                           | 5                                               | 7                           | 3                                  | 2                             | 4                              | 4 |
| 2      | 5                                  | 3                                                     | 4                                                                                                           | 3                                               | 2                           | 3                                  | 2                             | 3                              | 0 |
| 1      | 3                                  | 2                                                     | 4                                                                                                           | 6                                               | 3                           | 4                                  | 7                             | 2                              | 3 |

| امتیاز | (۱) اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک | (۲) اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم | (۳) پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت | (۴) رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادها | (۵) امکان پیگیری وضعیت خدمت | (۶) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه | (۷) عملکرد صحیح و دقیق سامانه | (۸) رعایت محرمانگی اطلاعات شخص | (۱۲) عدم نیاز به توضیح و راهنمایی تلفنی |
|--------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| 5      | 8                                  | 8                                                     | 6                                                                                                           | 5                                               | 5                           | 8                                  | 9                             | 8                              |                                         |
| 4      | 1                                  | 0                                                     | 5                                                                                                           | 4                                               | 3                           | 5                                  | 4                             | 3                              |                                         |
| 3      | 4                                  | 5                                                     | 4                                                                                                           | 1                                               | 3                           | 1                                  | 2                             | 4                              |                                         |
| 2      | 1                                  | 0                                                     | 0                                                                                                           | 2                                               | 3                           | 1                                  | 0                             | 0                              |                                         |
| 1      | 3                                  | 3                                                     | 2                                                                                                           | 1                                               | 1                           | 2                                  | 2                             | 1                              | 0                                       |

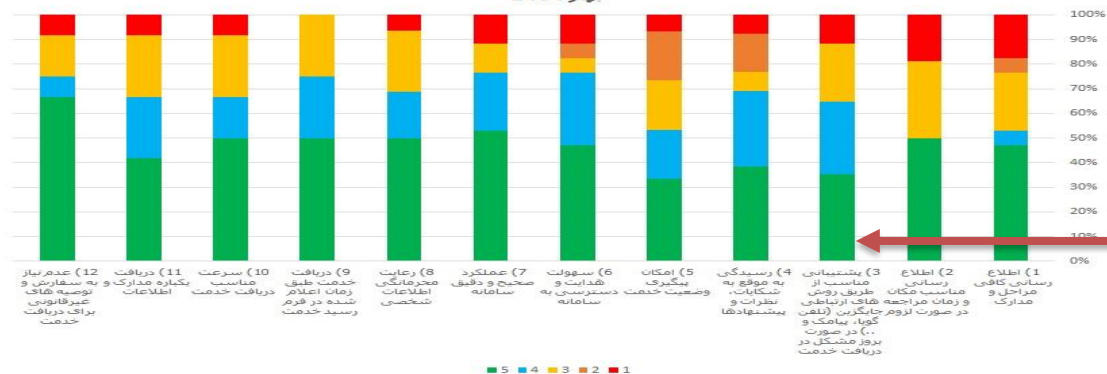
سوال (پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا ،پیامک و ...) بهار ۱۴۰۴

# طرح مسئله و تحلیل داده ها در بررسی افزایش رضایت از ... پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ...)

در زمستان ۱۴۰۳ و بهار ۱۴۰۴



در زمستان ۱۴۰۳  
از مجموع ۲۴ شرکت کننده  
در نظر سنجی ۴ نفر رضایت  
کامل داشتند (۱۶ درصد)



در بهار ۱۴۰۴  
از مجموع ۱۷ شرکت کننده در  
نظر سنجی ۶ نفر رضایت  
کامل داشتند (۳۵ درصد)



نتایج مشارکت کاربران در تکمیل فرم نظرسنجی در بهار ۱۴۰۴ و زمستان ۱۴۰۳

با تشکر