

The background features a hand holding a glowing blue globe with a grid pattern. Behind the globe is a stylized city skyline with various skyscrapers. The entire scene is set against a blue background with a grid pattern and several white plus signs scattered throughout.

تحلیل نظرات و نتایج مشارکت کاربران در بهبود آرایه خدمت اطلاع رسانی آماری
از طریق درگاه ملی آمار

مقایسه تابستان و پاییز ۱۴۰۲
مرکز آمار ایران



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مقدمه

۱- مقدمه

- ۱-۱ - معرفی مرکز آمار ایران
- ۱-۲ - اهداف کلان مرکز آمار ایران

۲- روش اجرایی ارزیابی

- ۲-۱- روش گرد آوری داده ها
- ۲-۲- سوالات ارزیابی
- ۲-۳- فاکتورهای ارزیابی
- ۲-۴- تحلیل داده ها

۳- نتیجه گیری و پیشنهادات برای ارتقا

- ۳-۱- خدمت ارزیابی شده
- ۳-۲- پیشنهادات جهت بهبود

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، بر تمرکز 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 قراردهند.

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 glowing blue globe with a grid pattern. The background is a blue gradient with a city skyline and a speech bubble. The speech bubble contains the Persian text "روش اجرای ارزیابی".

روش اجرای ارزیابی

✓ روش گرد آوری : پرسشنامه

✓ زمان مورد بررسی: نتایج فصول تابستان و پاییز ۱۴۰۲

✓ 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)

فاکتورهای ارزیابی - ۲ فیلد از سوالات پرسش نامه

- ✓ پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت شفافیت عناوین آمارها
- ✓ سهولت هدایت و دسترسی به سامانه

مقایسه 2 فیلد از سوالات
نظرسنجی

12) عدم نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	11) دریافت و یکباره مدارک و اطلاعات	10) سرعت مناسب دریافت خدمت	9) دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم رسید خدمت	8) رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	7) عملکرد صحیح و دقیق سامانه	6) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	5) امکان پیگیری وضعیت خدمت	4) رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادهای	3) پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت	2) اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم	1) اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک	
4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	5
0	1	1	0	1	2	0	1	1	2	2	2	4
0	0	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3
1	3	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	2
4	2	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	1

مقایسه 2 فیلد از سوالات نظرسنجی

12) عدم نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	11) دریافت یکباره مدارک و اطلاعات	10) سرعت مناسب دریافت خدمت	9) دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم رسید خدمت	8) رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	7) عملکرد صحیح و دقیق سامانه	6) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	5) امکان پیگیری وضعیت خدمت	4) رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادهای	3) پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت	2) اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم	1) اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک		
6	6	5	4	7	7	9	6	6	9	5	5	5	
2	3	3	2	4	0	0	3	1	2	2	3	4	
4	2	3	5	2	3	2	3	5	2	6	5	3	
0	1	1	0	0	2	3	2	0	0	0	0	2	
1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	



نتیجه گیری

و

پیشنهادات

عنوان شاخص:

پشتیبانی مناسب از طریق
روش های ارتباطی جایگزین
(تلفن گویا، پیامک و ..) در
صورت بروز مشکل در
دریافت خدمت

نتایج بدست آمده از عوامل موثر بر شاخص:

- ✓ مدت زمان انتظار برای پاسخگویی
- ✓ زمان مورد نیاز کاربر برای جستجوی اطلاع مورد نظر
- ✓ تعداد دفعات تماس با پشتیبانی

عوامل موثر در جهت ارتقای شاخص:

- ✓ اعتماد یکی از عوامل اصلی ایجاد رضایت و تکرار استفاده کاربران از خدمات برخط است.
- ✓ پاسخگویی سریع
- ✓ راهنمایی کارشناسان برای تسلط به اطلاعات سایت
- ✓ آموزش اپراتورها در نحوه پاسخگویی به کاربران

عنوان شاخص:

سهولت هدایت و
دسترسی به سامانه

نتایج بدست آمده از عدم رضایت در شاخص سهولت هدایت و دسترسی به سامانه:

- ✓ ابهام در عناوین موضوعات آماری
- ✓ استفاده از لینک‌های متعدد
- ✓ نبودن راهنمای مناسب

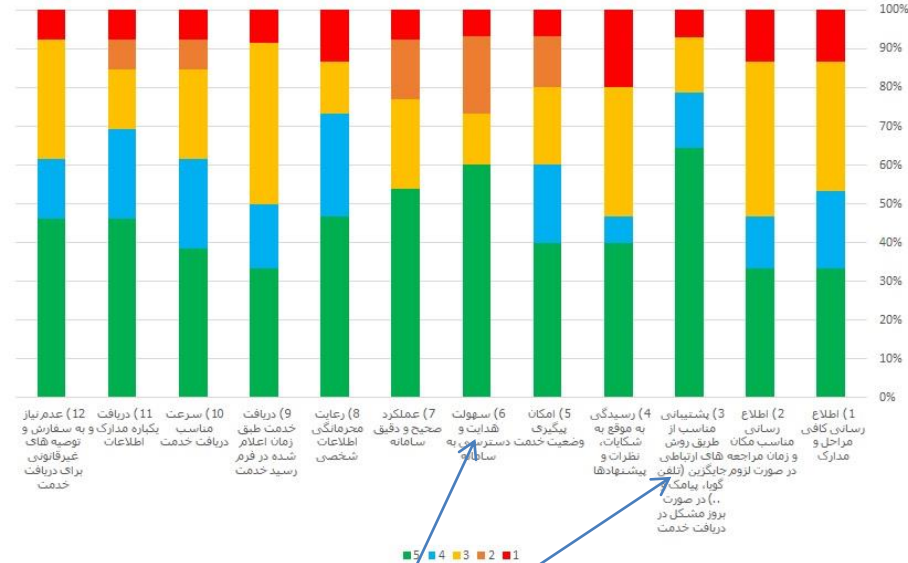
عوامل موثر جهت ارتقای شاخص سهولت هدایت و دسترسی به سامانه:

- ✓ درج کلیدواژه برای صفحات و موضوعات آماری
- ✓ مدیریت و کاهش لینک‌ها
- ✓ تهیه راهنمای ویدئویی

میزان رشد رضایت کاربران در تابستان و پاییز ۱۴۰۲

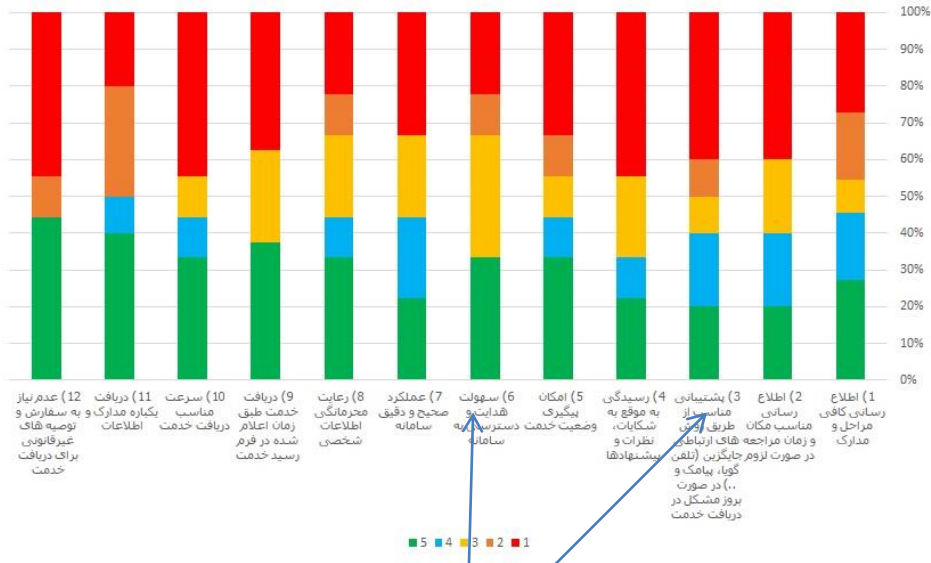
پاییز 1402

پاییز 1402



تابستان 1402

تابستان 1402





مقایسه نمودار های تابستان و پاییز ۱۴۰۲ نشان می دهد که مشارکت کاربران و هم چنین اقدام اصلاحی انجام شده در شاخص های زیر

پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ..) در صورت بروز مشکل در دریافت خدمت

و

سهولت هدایت و دسترسی به سامانه

موجب افزایش میزان رضایت کاربران از این خدمت در پاییز ۱۴۰۲ نسبت به فصل تابستان همان سال شده است.