

The background features a hand holding a glowing blue globe with a city skyline. The globe is positioned in the lower-left quadrant, and the hand is shown from the palm side. The city skyline is visible in the background, with several skyscrapers. The overall color scheme is blue, with white text and a grid pattern on the floor.

افزایش میزان مشارکت کاربران در تکمیل فرم های نظرسنجی  
(خدمت اطلاع رسانی آماری از طریق درگاه ملی آمار)

بهار و تابستان ۱۴۰۳

مرکز آمار ایران



## 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

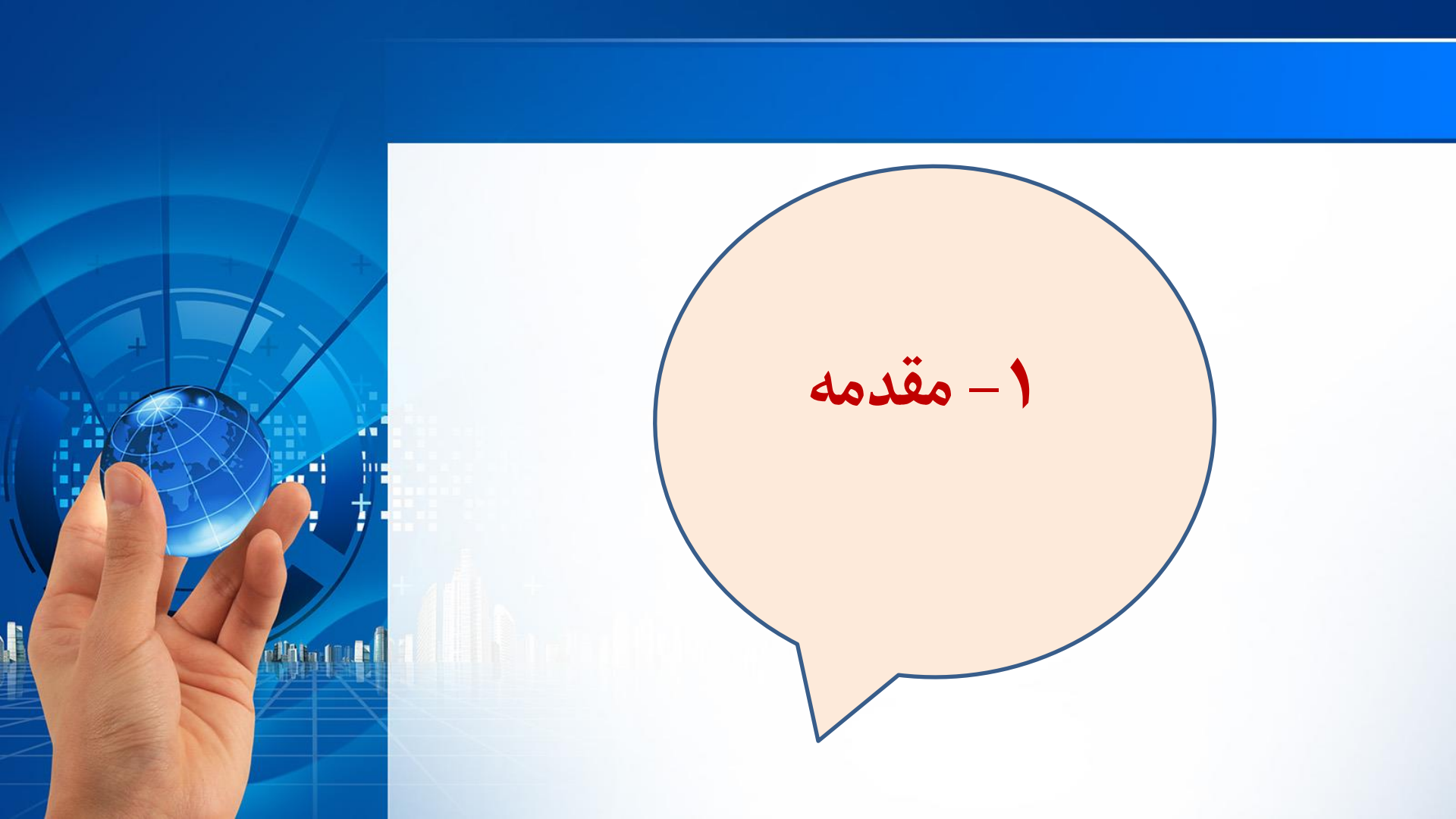
۲-۲- سوالات فرم نظرسنجی

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، 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 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



## ۲- روش اجرایی ارزیابی

## روش گرد آوری داده ها

✓ روش گرد آوری : پرسشنامه

✓ زمان مورد بررسی: نتایج بررسی نظرسنجی فصل بهار و تابستان 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)



1. اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک
2. اطلاع رسانی مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم
3. پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی جایگزین (تلفن گویا، پیامک و ...)
4. رسیدگی به موقع به شکایات، نظرات و پیشنهادهای
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

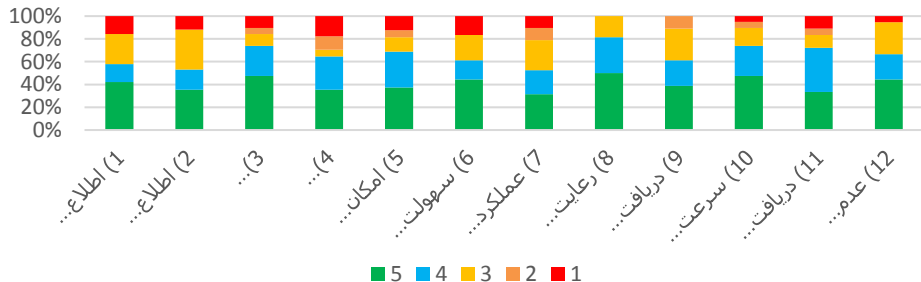
### عدم تکمیل فرم های نظرسنجی خدمات توسط کاربران:

- در بهار ۱۴۰۳:

• هیچ کاربری نسبت به تکمیل فرم نظرسنجی اقدام نکرده است.



### تابستان ۱۴۰۳



- در تابستان ۱۴۰۳

• تعداد ۱۹ نفر فرم های نظرسنجی را تکمیل نموده اند



علل و اقدامات

1. سیمای گرافیکی و ساختاری درگاه ملی آمار
2. جانمایی نامناسب فرم های نظرسنجی در درگاه ملی آمار
3. عدم امکان جستجو در بخش های مختلف درگاه ملی آمار



### 1. سیمای گرافیکی و ساختاری درگاه ملی آمار:

- استفاده از تکنولوژی های جدیدتر
- استفاده از نظرات و بازخوردهای کاربران آماری
- استفاده از تصاویر، گرافیک و اسکین های جدید
- پشتیبانی شدن درگاه ملی آمار با دستگاه های مختلف مانند لپ تاپ و موبایل
- کاربرپسندتر شدن درگاه ملی آمار
- CMSهایی که کاربری ساده ندارند و عدم اجرای برخی الزامات



## ۲. جانمایی نامناسب فرم های نظرسنجی

- جلب مشارکت و توجه کاربران در جهت تکمیل فرم های نظرسنجی
- درج لینک فرم های نظرسنجی در مکان های مناسب
- یادآوری تکمیل فرم های نظرسنجی
- اهمیت دادن به نقطه نظرات کاربران
- توجه مسئولان به پیاده سازی نظرات و پیشنهادات کاربران

۳. عدم امکان جستجو در بخش های مختلف درگاه ملی:  
- امکانات جدید جستجو در بخش های مختلف درگاه ملی آمار

عامل اول :  
سیمای گرافیکی و  
ساختاری در درگاه  
ملی آمار

**علل بروز این عامل:** همانطور که قبلا اشاره شد نیاز به استفاده از تکنولوژی های جدید، نظرات بازخوردهای کاربران آماری، تمایل عمومی به استفاده از تصاویر گرافیکی و اسکین های جدید، لزوم پشتیبانی درگاه ملی آمار با ابزارهای مختلف مانند لپ تاپ و موبایل، کاربرپسندتر شدن درگاه ملی آمار ، استفاده از CMSهایی که کاربری ساده تری دارند، عدم اجرای برخی الزامات و ... سبب شد تا سیمای گرافیکی همچنین ساختاری درگاه ملی تغییر یابد.

### اقدامات و تغییرات موثر:

- ارتقای بستر فنی درگاه ملی آمار
- استفاده از تکنولوژی UX(رابط کاربری)در طراحی گرافیکی درگاه ملی آمار
- استفاده از طبقه بندی فعالیت های آماری در بخش آمار موضوعی
- هم اندیشی دفاتر در چیدمان صفحات و نحوه ارایه موضوعات آماری
- هم اندیشی با واحد اطلاع رسانی در زمینه تامین نیازهای کاربران
- رعایت الزامات شاخص های دولت الکترونیکی

عامل دوم:  
جانمایی نادرست فرم  
های نظرسنجی در  
درگاه جدید

**علل بروز این عامل:** همانطور که قبلا اشاره شد قدیمی بودن طراحی و چیدمان درگاه ملی آمار، جانمایی نادرست فرم ها به دلیل الویت انتقال محتوایی داده و اطلاعات آماری و عدم توجه کافی راهبران درگاه ملی به اهمیت فرم های نظرسنجی.

### اقدامات و تغییرات موثر:

- هم اندیشی با پیمانکارو راهبران
- مطالعه تطبیقی با سایر سایت های داخلی و خارجی
- توجه راهبران و دست اندرکاران به لزوم اهمیت جانمایی فرم های نظرسنجی

## اقدامات و تغییرات موثر

عامل سوم:  
عدم امکان جستجو  
کاربر برای دریافت فرم  
های نظرسنجی

### علل بروز این عامل:

✓ قدیمی بودن نسخه ابزار جستجو

### اقدامات و تغییرات موثر:

✓ بهینه سازی از ابزار جستجو

✓ دسته بندی جستجو به دو بخش: جستجو در سایت و جستجو در داده ها

✓ اضافه کردن ابزار فیلتر در بخش داده و اطلاعات آماری

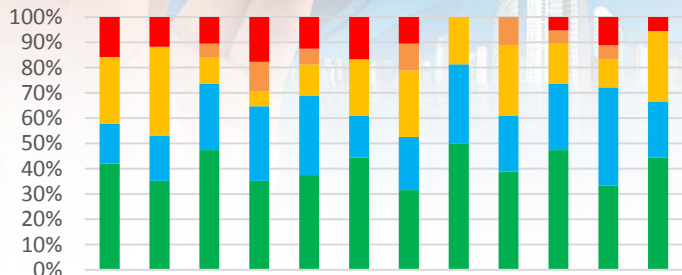


# نتایج مشارکت کاربران در تکمیل فرم نظرسنجی در بهار و تابستان ۱۴۰۳

بهار ۱۴۰۳	(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 پیشنهادهای	(۵) امکان پیگیری وضعیت خدمت	(۶) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	(۷) عملکرد صحیح و دقیق سامانه	(۸) رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	(۹) دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم رسید خدمت	(۱۰) سرعت مناسب دریافت خدمت	(۱۱) دریافت یکباره مدارک و اطلاعات	(۱۲) عدم نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

تابستان ۱۴۰۳	(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 پیشنهادهای	(۵) امکان پیگیری وضعیت خدمت	(۶) سهولت هدایت و دسترسی به سامانه	(۷) عملکرد صحیح و دقیق سامانه	(۸) رعایت محرمانگی اطلاعات شخصی	(۹) دریافت خدمت طبق زمان اعلام شده در فرم رسید خدمت	(۱۰) سرعت مناسب دریافت خدمت	(۱۱) دریافت یکباره مدارک و اطلاعات	(۱۲) عدم نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت
5	8	6	9	6	8	6	8	7	9	6	8	5
4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	7	4	4
3	5	6	2	1	2	4	5	3	3	2	5	3
2	0	0	1	2	1	0	2	2	1	1	0	2
1	3	2	2	3	2	3	2	0	1	2	1	1
مجموع	19	17	19	17	16	18	19	16	18	18	18	18

## تابستان 1403



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

## بهار 1403



- |    |  |
|----|--|
| 1  | اطلاع رسانی کافی مراحل و مدارک   |
| 2  | اطلاع مناسب مکان و زمان مراجعه در صورت لزوم                              |
| 3  | پشتیبانی مناسب از طریق روش های ارتباطی                                   |
| 4  | پشتیبانی 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 خدمت                               |
| 10 | سرعت مناسب دریافت خدمت   |
| 11 | یکباره مدارک به سفارش و اطلاع رسانی توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت |
| 12 | عدم نیاز به سفارش و توصیه...   |

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

مقایسه نتایج بهار و تابستان ۱۴۰۳ نشان می دهد که پس اقدامات اصلاحی انجام شده مشارکت کاربران در تکمیل فرم های نظرسنجی افزایش یافته است.