



گزارش نظر سنجی فروش غیر حضوری سازمان نقشه برداری کشور

سال ۱۳۹۹

نظرسنجی در سازمان نقشه برداری کشور در سه سطح انجام می شود:

الف) عموم مردم

ب) جامعه نقشه برداران و متخصصان این امر

ج) همکاران داخلی سازمان

در راستای اجرای بندهای (۱۸)، (۲۲) و (۲۳) سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) با هدف افزایش رضایت مندی مردم و تامین حقوق آنان، همچنین کاهش میزان شکایات شهروندان از کیفیت خدمات دستگاه های اجرایی کمیته صیانت از حقوق شهروندی در ساختار ایجاد گردید.

که از جمله اهم اقدامات انجام شده در کمیته صیانت از حقوق شهروندی می توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- استقرار نظام سنجش رضایت مندی شهروندان از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی و تکریم ارباب رجوع

- اجرای منشور حقوق شهروندی و موصبه حقوق شهروندی در نظام اداری

- استقرار نظام دریافت پاسخگویی به شکایت شهروندان نسبت به عملکرد دستگاه ها

- استقرار سامانه نظر سنجی در وب سایت سازمان

از اینرو به منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان نحوه خدمات دهی از طریق "سامانه فروش محصولات غیر حضوری در سازمان نقشه برداری کشور" شامل نه زیر خدمت به شرح ذیل ؛ در سال ۱۳۹۹ از طریق نظر سنجی مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفت.

خدمات مرتبط با سامانه فروش محصولات

- ارائه فتوموزاییکها
- ارائه نقشه های رقومی
- ارائه تصاویر ماهواره ای و نقشه های تصویری
- ارائه عکس های هوایی
- ارائه تصاویر رقومی و DEM
- انتشار اطلس، کتاب ، نشریه ، نقشه های موضوعی (گردشگری، شهری، استانی)
- ارائه اطلاعات ایستگاه های مبنایی زمینی
- ارائه چارت های دریایی
- ارائه تراز دریا

" صفحه نظر سنجی بر روی سایت سازمان "

The screenshot shows the website interface for the National Cartographic Organization of Iran. At the top, there is a navigation bar with the organization's logo and name in Persian. Below the navigation bar, there is a main content area with a survey titled "ادامه تکمیل شبکه نقل سنجی درجه سه استان اصفهان در شهریور ماه". The survey questions are listed in a table:

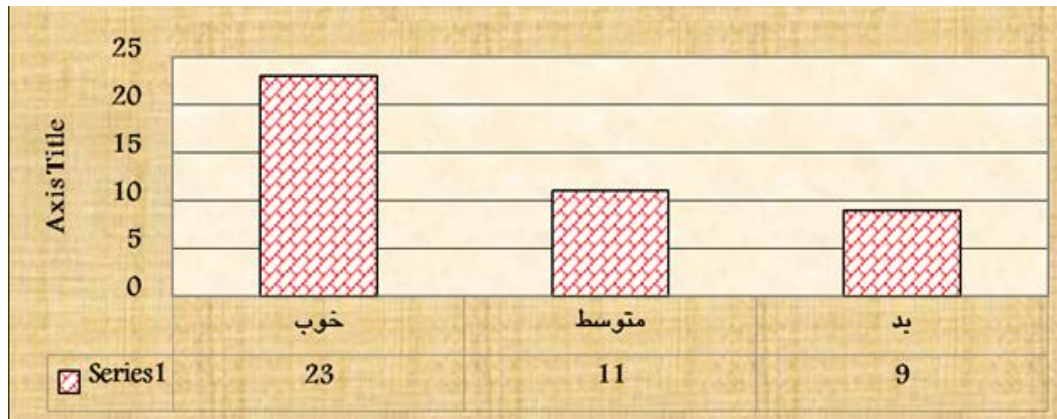
لیست نظرسنجی ها
میزان رضایت مندی شما از نحوه کار با سامانه های سازمان نقشه برداری کشور چقدر می باشد؟
میزان رضایت مندی از قیمت محصولات سازمان چقدر می باشد؟
میزان رضایت مندی از زمان ارائه محصولات سازمان چقدر است؟
میزان استفاده از آموزش و راهنمایی استفاده از سامانه های سازمان نقشه برداری کشور چقدر می باشد؟
آیا با خدمات سازمان نقشه برداری کشور آشنایی دارید؟

At the bottom of the page, there is a footer with various links and services such as "تماس با ما", "پیوندها", "آرشیو", "RSS", "اطلس", "نقشه سایت", "دسترسی همکاران".

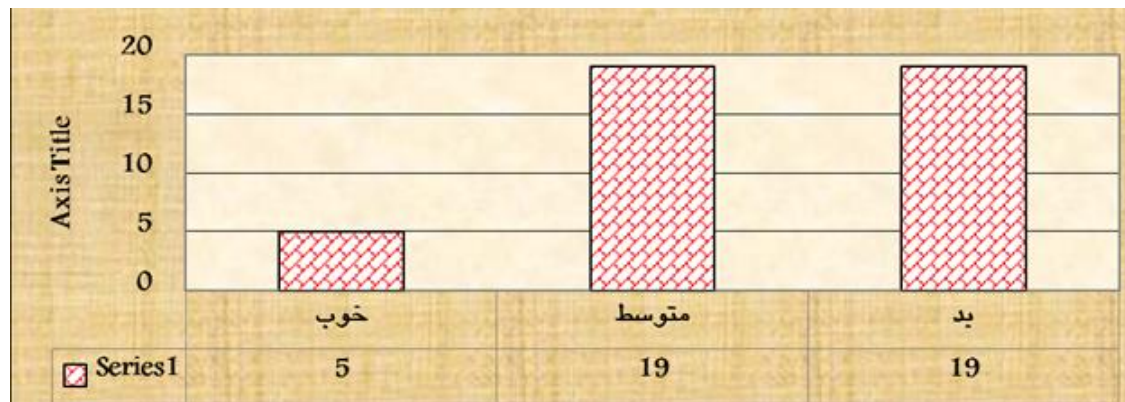
نتایج حاصله از نظر سنجی فروش غیر حضوری سازمان نقشه برداری کشور

۱- سنجش میزان رضایت مندی شهروندان از سامانه فروش آنلاین

میزان رضایت مندی از آموزش و راهنمای استفاده از سامانه

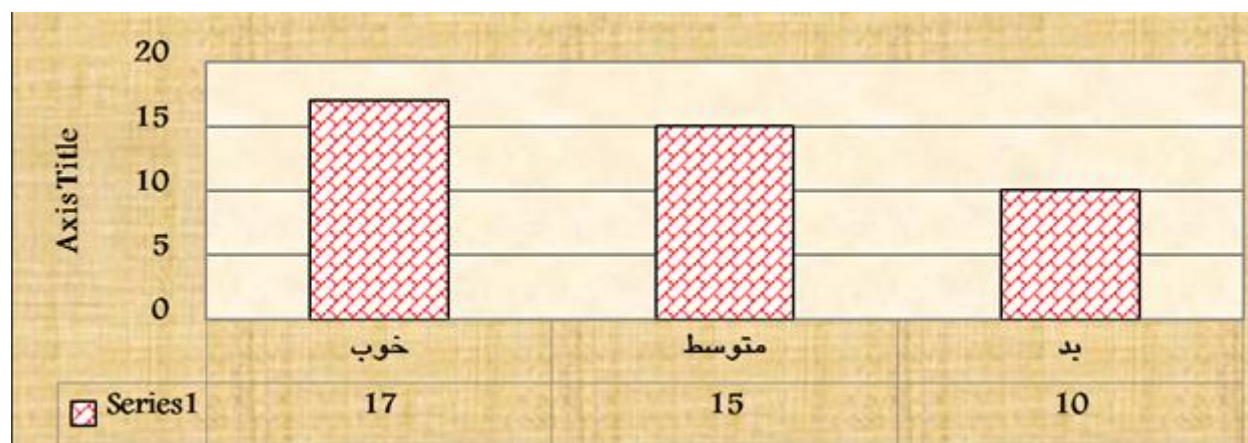


میزان رضایت مندی از زمان ارائه محصول

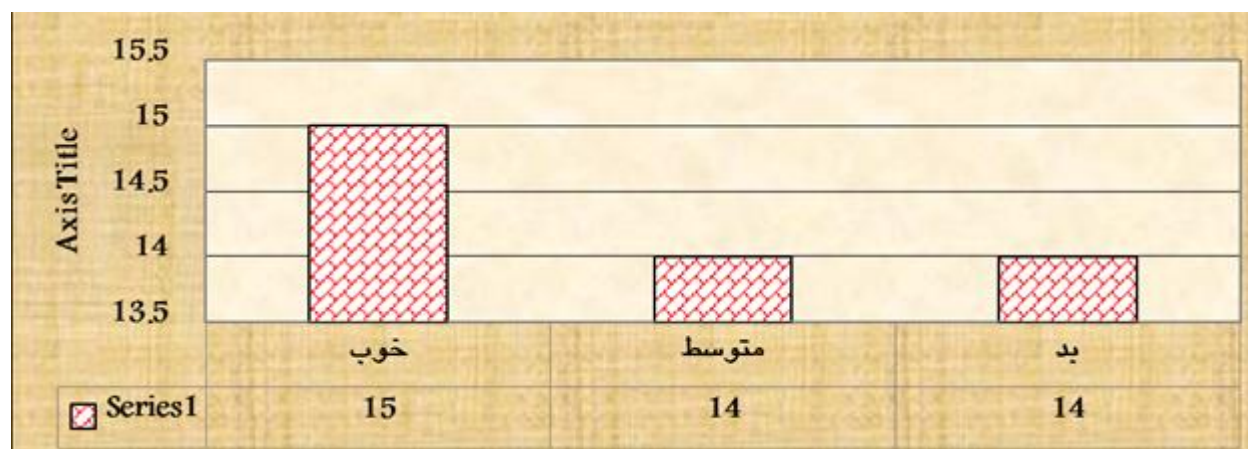


۲-سنجش میزان رضایت مندی شهروندان

میزان رضایت مندی از قیمت محصولات



میزان رضایت مندی از نحوه کار با سامانه



تحلیل آمار استنباطی (نتیجه تست تی)

T-test	سوالات
۲,۴۶۹	میزان رضایت‌مندی از آموزش و راهنمایی استفاده از سامانه ۱
-۳,۱۳۸	میزان رضایت‌مندی از زمان ارائه محصول ۲
۱,۵۳۶	میزان رضایت‌مندی از قیمت محصولات ۳
۰,۱۸۴	میزان رضایت‌مندی از نحوه کار با سامانه ۴

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q1	2.469	42	.018	.60465	.1105	1.0988
q2	-3.138	42	.003	-.65116	-1.0699	-.2324
q3	1.536	42	.132	.37209	-.1169	.8611
q4	.184	42	.855	.04651	-.4647	.5578

با مقایسه مقدار ارزش T-test محاسبه شده و مقدار بحرانی (۱,۶۴۵) مشخص می‌شود که ارزش محاسبه شده در ناحیه تأیید یا رد قرار گرفته است.

با توجه به تحلیل آماری مشخص می‌شود که مشتریان از میزان رضایت‌مندی از آموزش و راهنمایی استفاده از سامانه راضی هستند و بیشترین نارضایتی به ترتیب مربوط به q۲ و q۳ و q۴ هست. میزان رضایت‌مندی از زمان ارائه محصول در بدترین وضع می‌باشد.

براساس تحلیل نتایج حاصله به منظور بهبود وضعیت موجود در کمیته صیانت حقوق شهروندی اقدامات اجرایی
ذیل مصوب گردید:

۱- حذف سیستماتیک عکس های ۲۰۰۰۰ پوششی که منجر به کاهش زمان ۷ روزه در تحویل عکس
ها گردید.

۲- ارسال الکترونیک محصولات که منجر به کاهش ۷ الی ۸ روز زمان پست محصول گردید.