

به نام خدا



پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
(ایرانداک)

مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک

نتایج نظرسنجی کاربران برای بهبود خدمات پشتیبانی سامانه‌های
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

۷ شهریور ۱۴۰۳ تا ۷ مهر ۱۴۰۳

SANA.IRANDOC.AC.IR

مرکز فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی

پاییز ۱۴۰۳

۱. مقدمه

ایرانداک کار مدیریت اطلاعات علم و فناوری را از سال ۱۳۴۷ شروع کرد و افزون بر اطلاعات جاری، اطلاعات پیش از آن را نیز سازمان داد. دستاوردهای این کار در سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات و منابع مرجع ارائه می‌شوند. وبگاه ایرانداک، از وبگاه‌های برتر ایران است و روزانه هزاران بازدید کننده دارد. پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج) نیز با صدها هزار رکورد که بیشترین آنها پایان‌نامه، رساله و پیشنهاد هستند؛ از بزرگ‌ترین و قدیمی‌ترین پایگاه‌های اطلاعات علمی و فنی کشور با هزاران مراجعه و ده‌ها هزار جست‌وجو در روز است. ایرانداک مرکز ثبت و تنها آرشیو ملی اطلاعات پایان‌نامه‌ها، رساله‌ها، و پیشنهاد آنهاست. آرشیو پایان‌نامه‌ها و رساله‌های دانش‌آموختگان ایرانی خارج از کشور نیز در ایرانداک است. بیشترین طرح‌های پژوهشی و همچنین گزارش‌های دولتی در ایرانداک ثبت شده‌اند. تولید ارزش افزوده و اطلاعات پشتیبان و همچنین تحلیل اطلاعات، بخشی دیگر از این مأموریت و سامانه‌های ملی ثبت اطلاعات پایان‌نامه‌ها، رساله‌ها، و پیشنهادها؛ پیشینه پژوهش؛ همانندجو؛ دروازه اطلاعات علمی، پژوهشی، و فناوریانه ایران؛ اصطلاح‌نامه‌های علمی و فنی؛ واژه‌نامه‌ها؛ راهنمای پژوهش و پژوهشگران؛ شیوه‌نامه ایران؛ پیکره‌های ایرانداک و آمار کتابخانه‌ها نمونه‌هایی از آنها هستند.

برقراری تعامل درست با کاربر، یکی از دغدغه‌های اساسی سازمان‌های خدمت‌محور است. با توجه به اینکه ارائه خدمات اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی از اهداف اصلی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) است، و پژوهشگاه سامانه‌های گوناگونی برای برطرف کردن این نیاز طراحی کرده، تا بتواند پیچیدگی فرایند پشتیبانی در پژوهشگاه را تسهیل بخشید.

پیش از این، سامانه‌های ایرانداک به گونه جزیره‌ای پشتیبانی می‌شدند، و کاربران سامانه‌ها، درگاه یکپارچه برای ارتباط با مالکان آنها نداشتند و برطرف کردن مسائل آنان با دشواری‌هایی همراه بوده، پژوهشگاه با هدف اصلاح ارتباط خود با کاربران، گروه پشتیبانی را از تاریخ ۲۴ مرداد سال ۱۳۹۴ راه‌اندازی کرده است.

به دلیل اهمیت آگاهی از دیدگاه کاربران سامانه‌های ملی اطلاعاتی، سامانه نظرسنجی ایرانداک (سنا)، از سال ۱۳۹۷، فعالیت خود را آغاز کرد و از این سامانه برای نظرسنجی و آگاهی از رضایت کاربران برای همه سامانه‌ها بهره‌برداری شد.

آنچه که در این گزارش می‌آید، دیدگاه کاربران درباره بهبود خدمات پشتیبانی سامانه‌های ایرانداک است که در نظرسنجی تاریخ ۷ شهریور ۱۴۰۳ تا ۷ مهر ۱۴۰۳ شرکت کرده‌اند.

۱. چارچوب نظرسنجی اجرا شده

چارچوب نظرسنجی	
موضوع	نظرسنجی بهبود خدمات پشتیبانی سامانه‌های پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)
بازه اجرا	۷ شهریور ۱۴۰۳ تا ۷ مهر ۱۴۰۳
بستر اجرا	سامانه سنا به نشانی: https://sana.irandoc.ac.ir
جامعه مخاطب	دانشجویان، استادان، پژوهشگران دانشگاه‌ها، پژوهشگاه‌ها، و مراکز آموزش عالی، پژوهشی، و فناوری دولتی و غیردولتی
شمار پرسش‌ها	یک پرسش
شمار شرکت‌کنندگان	۱۱۲ تن

۲. پرسش‌های نظرسنجی

برای بهبود خدمات پشتیبانی سامانه‌های ایرانداک کدام روش را پیشنهاد می‌کنید؟

۱. پشتیبانی با چت آنلاین و گفت‌وگوی برخط با کارشناس پشتیبانی ☐؛

۲. پشتیبانی با درج تیکت و دریافت پاسخ از راه ایمیل ☐؛

۳. پشتیبانی مبتنی بر هوش مصنوعی همانند چت‌بات مجهز به AI ☐؛

۴. پشتیبانی تلفنی ☐؛

۵. بهره‌گیری از راهنماهای نوشتاری و تصویری منتشر شده در سامانه‌ها ☐؛

۶. تمایلی به پاسخ ندارم ☐

۳. نتیجه نظرسنجی

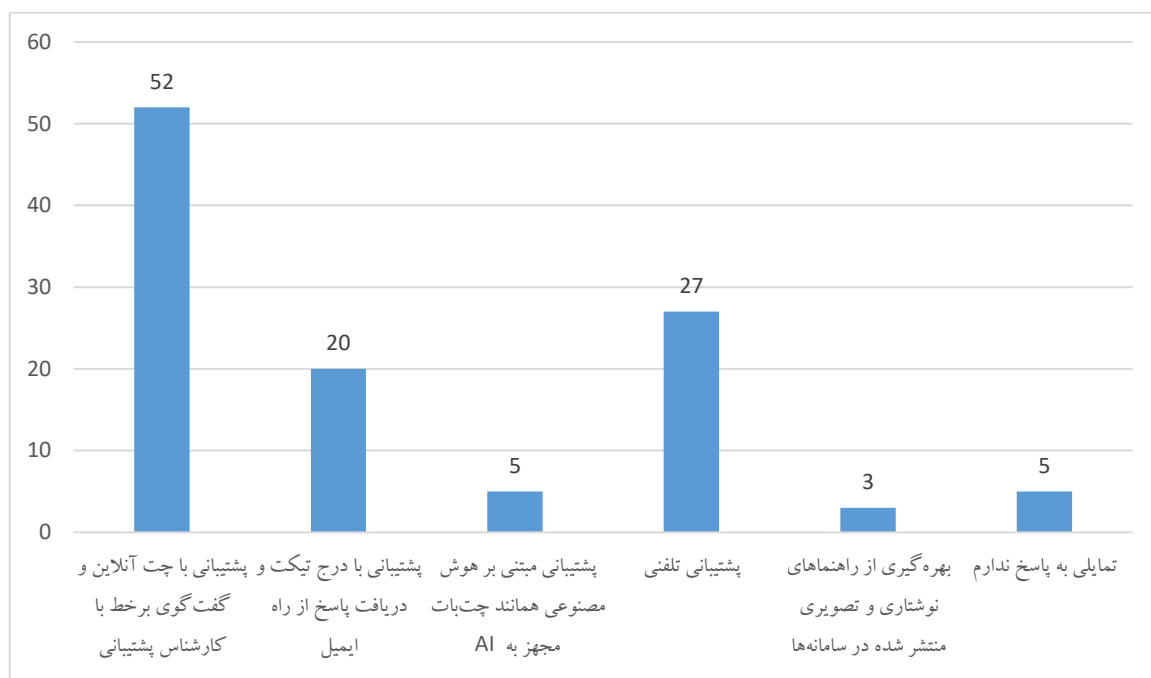
این بخش شامل گزارش آماری و گزارش تحلیلی است. در گزارش آماری، جدول داده‌های شرکت در نظرسنجی در دوره نظرسنجی مشاهده می‌شود و سپس تحلیل میانگین پاسخ کاربران می‌آید.

۳-۱. گزارش آماری

شاخص	شمار	درصد
پشتیبانی با چت آنلاین و گفت‌وگوی برخط با کارشناس پشتیبانی	۵۲	۴۶,۴
پشتیبانی با درج تیکت و دریافت پاسخ از راه ایمیل	۲۰	۱۷,۹
پشتیبانی مبتنی بر هوش مصنوعی همانند چت‌بات مجهز به AI	۵	۴,۵
پشتیبانی تلفنی	۲۷	۲۴,۱
بهره‌گیری از راهنماهای نوشتاری و تصویری منتشر شده در سامانه‌ها	۳	۲,۷
تمایلی به پاسخ ندارم	۵	۴,۵
شمار پاسخ‌گویی	۱۱۲	

۳-۲. تحلیل آماری

بر پایه نظرسنجی که در بازه زمانی ۷ شهریور ۱۴۰۳ تا ۷ مهر ۱۴۰۳ انجام شده است، تمایل کاربران برای ارتباط با گروه پشتیبانی به ترتیب، گفت‌وگوی برخط، گفت‌وگوی تلفنی، ثبت تیکت، گفت‌وگو با هوش مصنوعی، و بهره‌گیری از راهنماهای منتشر شده در سامانه‌های اطلاعاتی است. نمودار زیر فراوانی هر سنجه را نشان می‌دهد.



نمودار یک. مقایسه نظر کاربران در مورد بهبود خدمات پشتیبانی سامانه‌های ایرانداک در بازه زمانی ۷ شهریور ۱۴۰۳ تا ۷ مهر ۱۴۰۳

۴. نتیجه‌گیری

از آنجایی که پشتیبانی کاربران از راه گفت‌وگوی برخط مزایایی چون کاهش هزینه‌های پشتیبانی، پاسخ‌گویی آنی و دریافت بازخورد از کارشناس و کاربر، امکان اشتراک‌گذاری فایل و پیوندهای راهنما، امکان پیگیری گفت‌وگو کاربر و کارشناس، امکان پاسخ‌گویی همزمان به چند کاربر را دارد و موجب کاهش هزینه‌ها و شمار تماس‌های گفتاری و پشتیبانی از راه تلفن است، پژوهشگاه در تلاش است پشتیبانی کاربران از راه گفت‌وگوی برخط را با استفاده از فناوری‌های روز توسعه داده و برای افزایش رضایت کاربران شمار پشتیبانان پاسخ‌گو به چت را افزایش دهد.