



نظر سنجی

در خصوص سامانه اکرام

کمیته امداد امام خمینی (ره)



مقدمه :

کمیته امداد امام خمینی، سازمانی است که با هدف پشتیبانی از محرومان و مستضعفان و توانمندسازی آنها به فرمان امام خمینی در ۱۴ اسفند ۱۳۵۷ تأسیس شد. این نهاد زیر نظر رهبر جمهوری اسلامی ایران اداره می‌شود و وظیفه‌اش کمک به نیازمندان، ارائه خدمات حمایتی، و تلاش برای خودکفایی محرومان است.

کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان یک نهاد حمایتی، اهداف و وظایف متعددی را دنبال می‌کند که به طور خلاصه عبارتند از:

- **شناسایی و حمایت از نیازمندان:**

این نهاد با شناسایی افراد و خانواده‌های نیازمند، به ارائه خدمات حمایتی مختلف به آنها می‌پردازد.

- **توانمندسازی:**

کمیته امداد تلاش می‌کند تا با ارائه آموزش‌های شغلی و تسهیلات اشتغال‌زایی، افراد تحت پوشش را توانمند سازد و از وابستگی آنها به کمک‌های دولتی بکاهد.

- **ارائه خدمات حمایتی:**

این خدمات شامل کمک‌های مالی، مسکن، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و سایر موارد ضروری است.

- **ترویج فرهنگ انفاق و نیکوکاری:**

کمیته امداد با فعالیت‌های فرهنگی و تبلیغاتی، سعی در ترویج فرهنگ انفاق و نیکوکاری در جامعه دارد و مشارکت مردمی را در حمایت از نیازمندان افزایش دهد.

- **تلاش برای کاهش فقر و محرومیت:**

این نهاد با هدف فقرزدایی و ایجاد عدالت اجتماعی، در جهت رفع محرومیت‌های مادی و معنوی در جامعه تلاش می‌کند.

دستاوردهای سامانه های امداد

- حفظ کرامت مددجویان
- ایجاد عدالت در توزیع منابع
- ایجاد بستر شفافیت در ارائه خدمات به مددجویان
- امکان ارائه خدمات غیر حضوری و برخط به مددجویان و افراد نیازمند
- کاهش مراجعات به ادارات کمیته امداد
- کوتاه شدن زمان ارائه خدمت به نیازمندان
- امکان تعامل چند سویه مددکاران، مددجویان و خیرین
- دقت در ارائه خدمت متناسب با نیاز مددجو
- اطمینان از صحت داده ها ورودی به واسطه اخذ وب سرویس ها
- اخذ اطلاعات حداقلی از متقاضیان به واسطه دریافت وب سرویس ها
- پیشرو در هوشمند سازی سازمان
- تصمیم گیری مبتنی بر داده
- استقرار حکمرانی داده

کمیته امداد امام خمینی (ره) با هدف ارائه خدمات شفاف و کارآمد به مددجویان و نیازمندان، سامانه های مختلفی از جمله سامانه “اکرام” را طراحی کرده است. گزارش ارائه شده شامل داده های نظرسنجی کاربران درباره عملکرد این سامانه هست. هدف این تحلیل، بررسی داده های نظرسنجی، استخراج نقاط قوت و ضعف، و ارائه داشبوردی برای نمایش نتایج به صورت بصری است.

سوالات نظرسنجی:

۱. آیا فرآیند انتخاب فرزند ایتم یا محسنین در سامانه اکرام برای شما ساده و قابل فهم است؟
۲. آیا از امکان مشاهده سوابق و وضعیت حمایت مالی از ایتم و محسنین در سامانه اکرام رضایت دارید؟
۳. آیا فرآیند پرداخت و واریز کمک‌های مالی به حساب فرزندان ایتم و محسنین در سامانه اکرام به آسانی انجام می‌شود؟
۴. آیا اطلاعات مربوط به هر فرزند (مانند سن، محل سکونت، وضعیت خانوادگی و...) در سامانه اکرام به صورت شفاف و کامل ارائه شده است؟
۵. آیا از سرعت بارگذاری صفحات و عملکرد فنی سامانه اکرام رضایت دارید؟
۶. آیا هنگام استفاده از سامانه اکرام با مشکلات فنی یا خطاهای سیستمی مواجه شده‌اید؟
۷. آیا ارتباط و تعامل با تیم پشتیبانی سامانه اکرام در زمان بروز مشکل، رضایت‌بخش بوده است؟
۸. آیا اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی درباره نحوه حمایت از ایتم و محسنین در سامانه اکرام کافی و مناسب است؟
۹. آیا فرآیند ثبت‌نام و ورود به سامانه اکرام برای شما آسان بوده است؟
۱۰. آیا سامانه اکرام امکان انتخاب حمایت از فرزندان ایتم و محسنین از استان یا شهر دلخواه شما را فراهم می‌کند؟

پاسخ‌های نظرسنجی:

پاسخ‌های کاربران برای هر سوال به صورت زیر است:

- بله
- تا حدودی
- خیر

تحلیل داده‌ها:

۱. جمع‌آوری داده‌ها:

برای هر سوال، تعداد پاسخ‌های “بله”، “تا حدودی”، و “خیر” محاسبه می‌شود تا درصد رضایت کاربران مشخص شود.

اهداف تحلیل:

۱. خلاصه‌سازی و نمایش درصد پاسخ‌ها برای هر سوال.
۲. تهیه جدول خلاصه و نمودارهای تصویری برای نمایش نتایج.
۳. طراحی داشبورد برای نمایش کلی نتایج.

مراحل پردازش داده‌ها

1. جمع‌آوری داده‌ها:

- تعداد پاسخ‌های “بله”، “تا حدودی”، و “خیر” برای هر سوال محاسبه می‌شود.

ساخت جدول خلاصه:

جدول زیر نشان‌دهنده تعداد پاسخ‌ها و درصد آنها برای هر سوال است:

درصد خیر	درصد تا حدودی	درصد بله	جمع کل پاسخ‌ها	خیر	تا حدودی	بله	شماره سوال
2.8%	7.2%	90%	500	14	36	450	سوال ۱
8%	16%	76%	500	40	80	380	سوال ۲
4%	14%	82%	500	20	70	410	سوال ۳
3%	13%	84%	500	15	65	420	سوال ۴
10%	10%	80%	500	50	50	400	سوال ۵
20%	20%	60%	500	100	100	300	سوال ۶
4%	6%	90%	500	20	30	450	سوال ۷

درصد خیر	درصد تا حدودی	درصد بله	جمع کل پاسخ‌ها	خیر	تا حدودی	بله	شماره سوال
3%	5%	92%	500	15	25	460	سوال ۸
4%	8%	88%	500	20	40	440	سوال ۹
10%	10%	80%	500	50	50	400	سوال ۱۰

نتایج:

سوالاتی با درصد بالا در پاسخ “بله”:

- سوال ۸ (۹۲٪) و سوال ۷ (۹۰٪): نشان‌دهنده رضایت بالای کاربران از این بخش‌ها است.
- سوال ۱ (۹۰٪) و سوال ۴ (۸۴٪): عملکرد خوب سامانه در این بخش‌ها.

سوالاتی با درصد بالای پاسخ “تا حدودی”:

- سوال ۶ (۲۰٪): نشان‌دهنده وجود مشکلات یا نیاز به بهبود.
- سوال ۱۰ (۱۰٪) و سوال ۲ (۱۶٪): نیاز به اصلاح جزئی.

سوالاتی با درصد بالای پاسخ “خیر”:

- سوال ۶ (۲۰٪) و سوال ۱۰ (۱۰٪): نشان‌دهنده مشکلات قابل توجه در این بخش‌ها.