

"بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ"

تحليل تماسى هاى مشتركين با

سامانه (۱۲۲)

منابع :

----- مقدمه

----- اهمیت جایگاه سامانه ۱۲۲

----- اهداف سامانه ۱۲۲

----- عوامل موثر در ساختار و تعداد نیروی انسانی سامانه ۱۲۲

----- روش تحلیل محتوای کمی

----- جمعیت آماری

----- جداول و نمودارها

----- نتایج

مقدمه :

مرکز ارتباطات مردمی ۱۲۲ در راستای بالا بردن کیفیت و یکپارچه سازی مدیریت هر چه بهتر خدمات رسانی به مشترکین و شهروندان محترم و همچنین به منظور تسریع در رسیدگی به حوادث و اتفاقات شبکه آب و فاضلاب و رسیدگی به درخواست های مردمی و تکریم ارباب رجوع تشکیل شده است شرکت آب و فاضلاب استان زنجان اقدام به پیاده سازی و راه اندازی سیستم اطلاعات مکانی شرکت نموده است. یکی از زیرسیستم هایی که در این پروژه مدنظر بوده است زیرسیستم ارتباطات مردمی و حوادث و اتفاقات می باشد که در این گزارش قصد داریم تعداد تماس ها ، علت تماس و سایر فعالیتهای این سامانه را مورد ارزیابی و بررسی قرار دهیم .

اهمیت جایگاه سامانه ۱۲۲

ارایه خدمات مطلوب به مشتریان شرکت آب و فاضلاب نیازمند تسهیل و تسریع دسترسی آنان به این خدمات است، خدمات فروش، پس از فروش و فوریتی باید از کانالهای مختلف و روشهای متعدد در دسترس مشتریان باشد تا متناسب با شرایط مشتری مورد استفاده قرار گیرد.

تعریف ۳ پیشخوان حضوری، تلفنی و الکترونیک در شرکتهای آب و فاضلاب به همین منظور مورد توجه قرار گرفته و سامانه ۱۲۲ بعنوان پیشخوان تلفنی شرکت وظیفه پاسخگویی، اطلاع رسانی و ارایه خدمات متنوع را متقبل خواهد شد.

در حال حاضر با توجه به سیاست های کلان کشور مبنی بر جلوگیری از تردهای غیر حضوری شهروندان جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان، تسریع در خدمات و کاهش هزینه های مشتری و سازمان توجه به خدمات غیرحضوری جدی تر شده است و بر همین اساس ارتباط تلفنی بعنوان گسترده ترین ابزار در اختیار شهروندان می تواند زمینه مناسبی برای ارایه خدمات قرار گیرد.

اهداف سامانه ۱۲۲

- ۱- ایجاد کانال ارتباطی واحد در بخش ارتباطات تلفنی مشتریان با سازمان
- ۲- ایجاد ارتباط دو سویه همسنگ بر مبنای چرخه کامل ارتباطی بین شرکت و مشتریان
- ۳- ایجاد بانک اطلاعات از تماسها و درخواستها
- ۴- آرایه خدمات غیرحضورى با کیفیت و سرعت بالا بصورت برخط
- ۵- اعمال نظارت دقیق تر بر فرایندهای اجرایی شرکت بر مبنای نظارت عامه
- ۶- تقویت هماهنگی بین واحدهای اجرایی شرکت

عوامل موثر در ساختار و تعداد نیروی انسانی سامانه ۱۲۲:

۱- **تعداد مشترکین:** یکی از عوامل تعیین کننده بر تعداد تماس ها ، تعداد مشترکین هر شرکت می باشد و نسبت آن نسبت مستقیم بوده و به هر میزان که تعداد مشترکین بیشتر باشد، تعداد تماس ها نیز بیشتر است .

۲- **میزان شبکه آبرسانی و قدمت آن:** گستردگی شبکه و قدمت ، عامل دیگری است که تاثیر مستقیم بر تعداد تماس ها خواهد داشت ، هر چقدر طول شبکه بیشتر و عمر آن طولانی تر باشد تعداد تماس ها نیز بیشتر خواهد بود .

۳- **نوع خدمات قابل ارائه:** به هر میزان خدمات قابل ارائه در سامانه های ۱۲۲ بیشتر باشد تعداد تماس ها نیز به همان اساس افزایش خواهد یافت .

۴- سطح فرهنگی و اقتصادی منطقه: این عامل علاوه بر تعداد، بر کیفیت تماس ها نیز تاثیر گذار است به این

معنی که هر چقدر سطح فرهنگی و اقتصاد منطقه بالاتر رود مراجعات حضوری کاهش یافته و به همان میزان مراجعات غیر حضوری به ویژه تلفنی افزایش خواهد یافت.

۵- میزان آشنایی مخاطبین با سامانه ۱۲۲: به هر میزان سامانه ۱۲۲ در بین مخاطبین شناخته شده تر باشد

میزان تماس با آن نیز بیشتر خواهد بود که این مساله تابعی از عملکرد سامانه و سازمان در جهت اطلاع رسانی و تبلیغات می باشد.

۶- حجم عملیات عمرانی شرکت و دستگاه های حفار: حجم عملیات عمرانی در محدوده تحت پوشش از

جمله عوامل موثر در تعداد تماس ها با سامانه ۱۲۲ می باشد. اجرای پروژه های مرتبط یا غیر مرتبط دستگاههای اجرایی در بیشتر موارد به دلیل آسیب به شبکه های آب و فاضلاب موجب قطع آب شده یا در برخی موارد بعد از اصلاح و توسعه شبکه نیاز به قطع آب برای اتصال شبکه های جدید به سیستم آبرسانی است که تمام این موارد باعث افزایش تماس ها می شود.

روش تحلیل محتوای کمی:

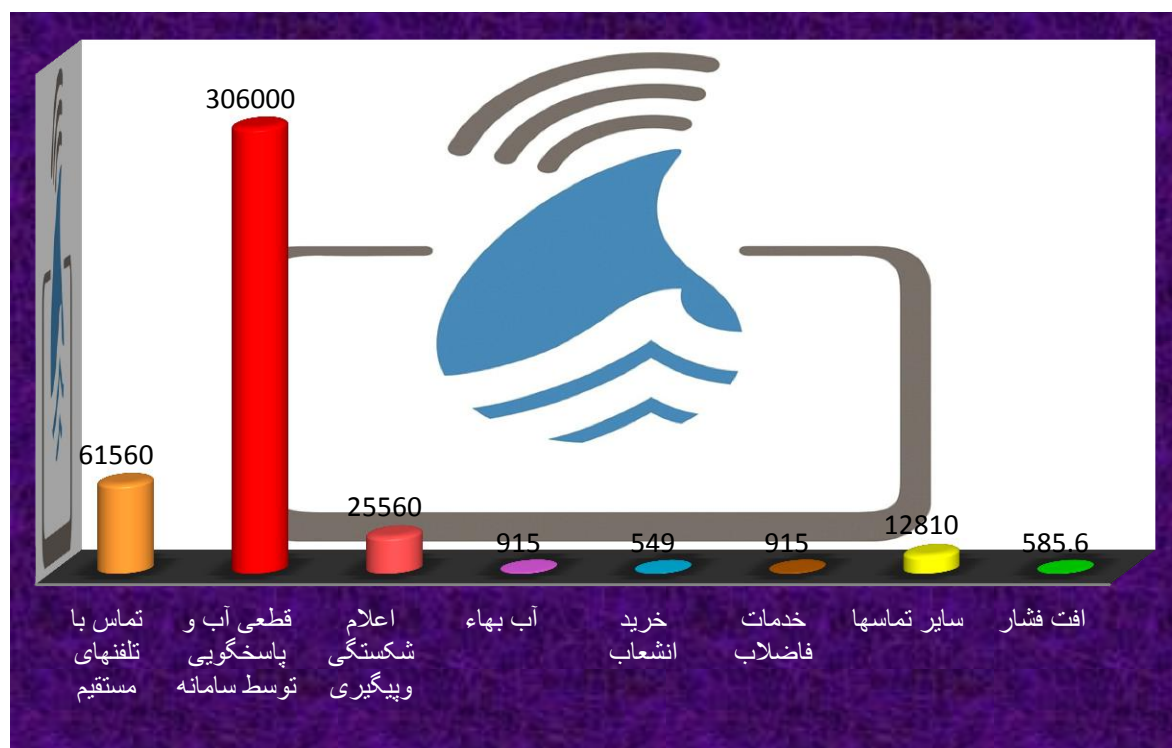
در این تحقیق ابتدا اطلاعات ثبت شده در سامانه استخراج شده و کد گذاری نیز انجام شد و سپس بررسی و تحلیل اطلاعات استخراج شده با نرم افزارهای مربوطه انجام شد و تحلیل داده ها و جداول در سطح توصیف و تحلیل در جدول و نمودار گزارش شده است. روش انجام این تحقیق تمام شماری تماس های وارده به سامانه ۱۲۲ می باشد.

جمعیت آماری :

سایت های خبری ، روزنامه های سراسری و محلی و ویژه نامه ها در سال ۱۳۹۵ مورد مطالعه روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان زنجان برای تهیه بریده جراید قرار گرفته است .

تخلیل آماری

علت تماس با شماره ۱۲۲							میانگین تعداد کل تماسها در ۲۴ ساعت	۱۳ شهر تحت پوشش
افت فشار	سایر تماسها	خدمات فاضلاب	خرید انشعاب	آب بهاء	اعلام شکستگی و پیگیری	قطعی آب و بازسازی توسط سامانه	تماس با تلفنهای مستقیم	
۱.۶	۳۵	۲.۵	۱.۵	۲.۵	۷۱	۸۵۰	۱۷۱	میانگین تعداد تماس در یک روز
۴۸	۱۰۵۰	۷۵	۴۵	۷۵	۲۱۳۰	۲۵۵۰۰	۵۱۳۰	میانگین تعداد تماس در یک ماه
۵۸۵.۶	۱۲۸۱۰	۹۱۵	۵۴۹	۹۱۵	۲۵۵۶۰	۳۰۶۰۰۰	۶۱۵۶۰	تعداد کل تماسها در ۱۲ ماه سال ۱۳۹۵
۴۰۸۱۹۴.۶								جمع کل تماسها



نمودار فوق نشان می دهد در سال ۹۵ با سامانه ۱۲۲ حدود ۴۰۸ هزار و ۸۹۵ مشترک تماس گرفتند که ۳۰۶ هزار نفر به علت قطعی آب تماس گرفته اند و میانگین تماس در یک روز ۱۷۱ مورد می باشد .

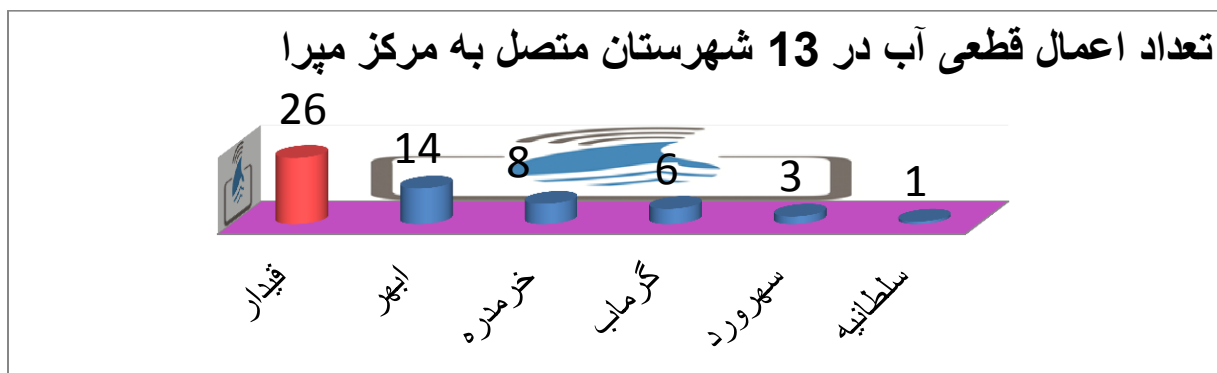
پست های امداد	دفعات قطعی آب	مجموع ساعات قطعی آب
گلشهر	7	۱۱ ساعت ۲۵ دقیقه
کوی شهریار	4	۵ ساعت ۲۵ دقیقه
زیباشهر	4	۵ ساعت ۱۰ دقیقه
انصاریه	3	۵ ساعت ۲۵ دقیقه
بیسیم	3	۱۰ ساعت ۳۵ دقیقه
سایت کارگاهی	3	۴ ساعت ۲۳ دقیقه
پونک	3	۵ ساعت ۵ دقیقه
سایان	3	۵ ساعت
شهرک الهیه	3	۱۰ ساعت ۲۰ دقیقه
اعتمادیه	2	۱ ساعت ۳۰ دقیقه
بعثت	2	۴ ساعت ۲۵ دقیقه
اندیشه (بسیجیان)	2	۳ ساعت
اراضی پایین کوه	2	۱ ساعت ۵ دقیقه
اتویان ۲۲ بهمن	2	۱ ساعت ۲۰ دقیقه
شهرک کارمندان	2	۳ ساعت
کوی فرهنگ	2	۳ ساعت ۲۵ دقیقه
درمانگاه	2	۲ ساعت ۵۰ دقیقه
خرمشهر	1	۱ ساعت ۴۰ دقیقه
سرجنگلداری	1	۱ ساعت ۱۹ دقیقه
فاتح	1	۲ ساعت ۵ دقیقه
دانشسرا	1	۱ ساعت ۱۰ دقیقه
امام (ره)	1	۳۰ دقیقه
بهارستان	1	۱ ساعت ۴۰ دقیقه
لاله	1	۲ ساعت
کوی میرداماد	1	۳ ساعت
منظریه	1	۱ ساعت
شهرک امیرکبیر	1	۱ ساعت ۵۰ دقیقه
اراضی ثبت	1	۲ ساعت
کوچه مشکب	1	۱ ساعت
مهدیه سایان	1	۱ ساعت ۱۵ دقیقه

خ صفا	1	۱ ساعت
ديزج	1	۵ ساعت ۳۰ دقيقه
جاده شهرک	1	۱۴ ساعت ۵۵ دقيقه
علوم پایه	1	۱ ساعت
زینبیه	1	۲ ساعت ۵۷ دقيقه
اسلام آباد	1	۴ ساعت ۲۰ دقيقه
سعدی شمالي	1	0
۱۷ شهریور	1	۱ ساعت ۱۵ دقيقه
سه راه امجدیه	1	۳۵ دقيقه
کوی ثمین	1	۱ ساعت ۳۰ دقيقه
شهرآرا	1	۱ ساعت ۵۵ دقيقه
آزادگان	1	۷ ساعت ۲۵ دقيقه
سه راه امجدیه	1	۳۵ دقيقه
جاده شهرک	1	۱۴ ساعت ۵۵ دقيقه
جاده آماده گاه	1	۱۱ ساعت ۳۰ دقيقه
		۱۷۲/۷۴
		جمع قطعی به ساعت
		۱۰۳۹۴
		جمع قطعی به دقیقه



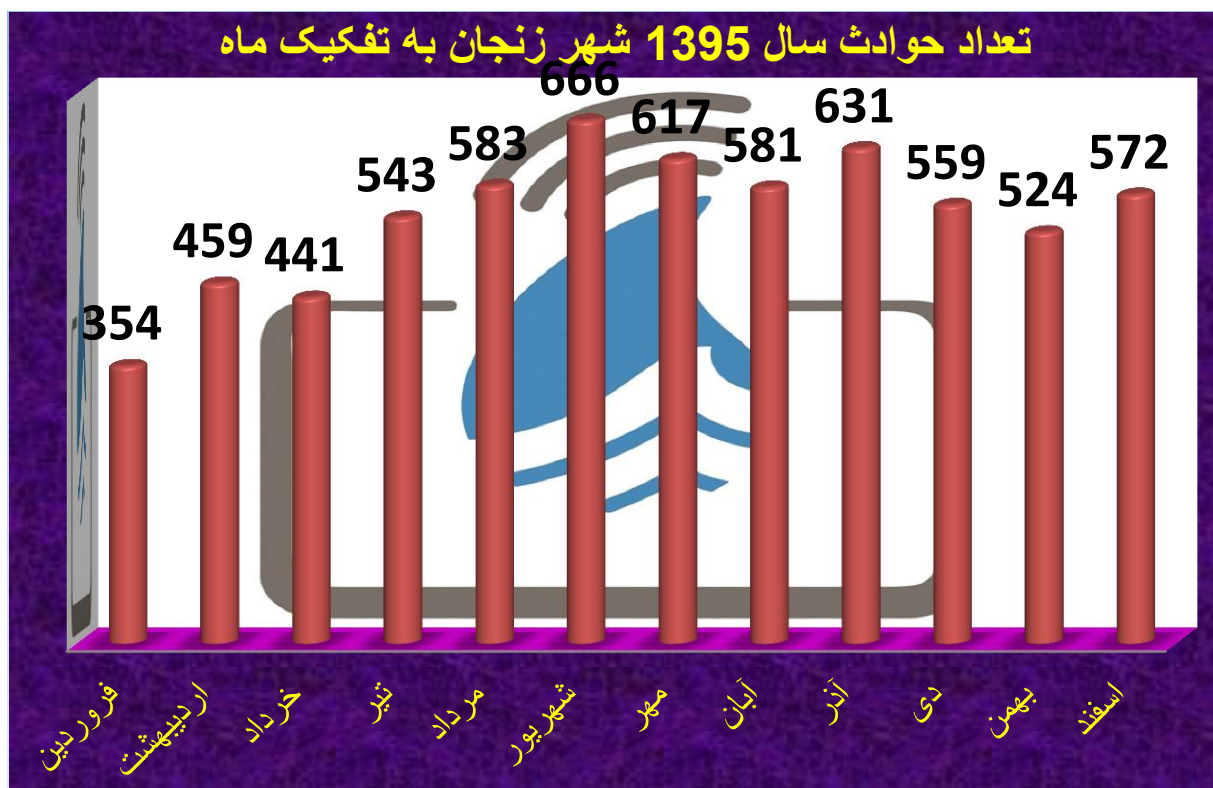
نمودار فوق نشان می دهد ۱۷۲ ساعت آب در مناطق مختلف شهر زنجان به علت های مختلف قطع شده است .

پست های امداد	دفعات قطعی آب	مجموع ساعات قطعی آب
قیدار	26	۲روز ۳ساعت ۳۳دقیقه
ابهر	14	۱روز ۸ساعت ۴۰دقیقه
خرمدره	8	۵ساعت ۴۵دقیقه
گرماب	6	۱۴ساعت ۱۵دقیقه
سهرورد	3	۴ساعت ۳۰دقیقه
سلطانیه	1	۲ساعت ۱۰دقیقه
سجاس	0	0
صائین قلعه	0	0
هیدج	0	0
زرین رود	0	0
کرسف	0	0
نوربهار	0	0
مجموع	58	۴روز ۱۴ساعت ۵۳دقیقه



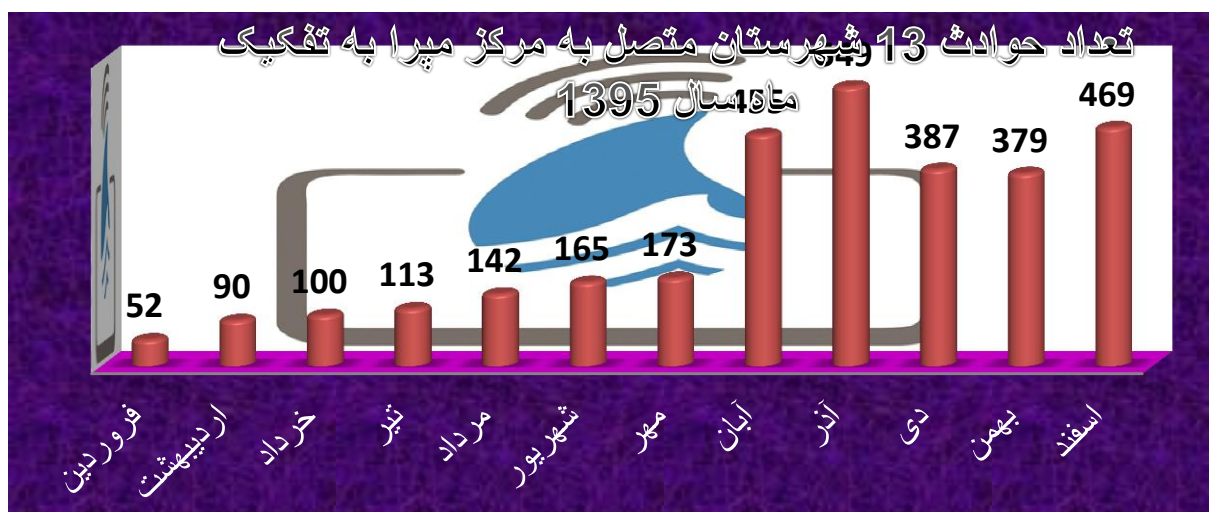
نمودار فوق نشان می دهد در حال حاضر ۱۳ شهر به مرکز میرا متصل هستند که شهر قیدار با ۲۶ مورد بیشترین قطعی آب را در سال گذشته تجربه کرده است .

ماه	حوادث شهر زنجان
فروردین	۳۵۴
اردیبهشت	۴۵۹
خرداد	۴۴۱
تیر	۵۴۳
مرداد	۵۸۳
شهریور	۶۶۶
مهر	۶۱۷
آبان	۵۸۱
آذر	۶۳۱
دی	۵۵۹
بهمن	۵۲۴
اسفند	۵۷۲
جمع کل	۶۵۳۰



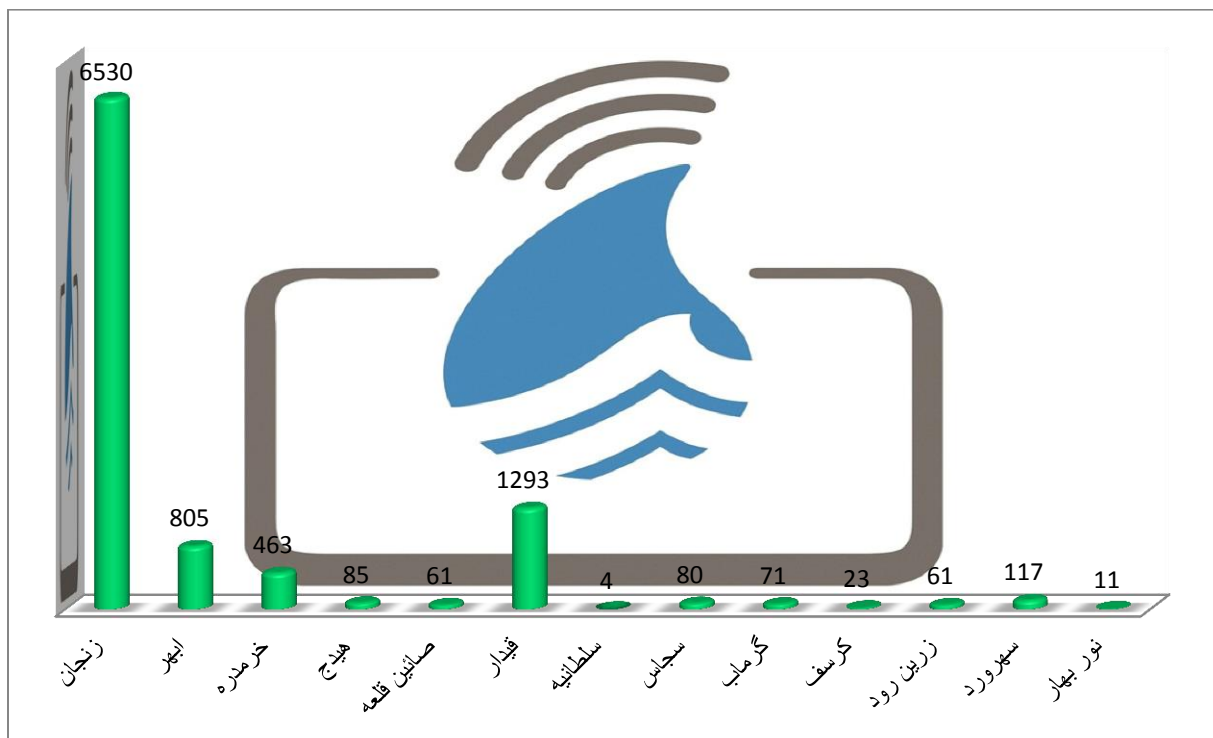
نمودار فوق نشان می دهد بیشترین مورد حوادث به تفکیک ماه مربوط به شهریور ماه با ۶۶۶ و کمترین میزان مربوط به فروردین با ۳۵۴ مورد بوده است .

شهرستان	ماه
۵۲	فروردین
۹۰	اردیبهشت
۱۰۰	خرداد
۱۱۳	تیر
۱۴۲	مرداد
۱۶۵	شهریور
۱۷۳	مهر
۴۵۵	آبان
۵۴۹	آذر
۳۸۷	دی
۳۷۹	بهمن
۴۶۹	اسفند
۳۰۷۴	جمع کل



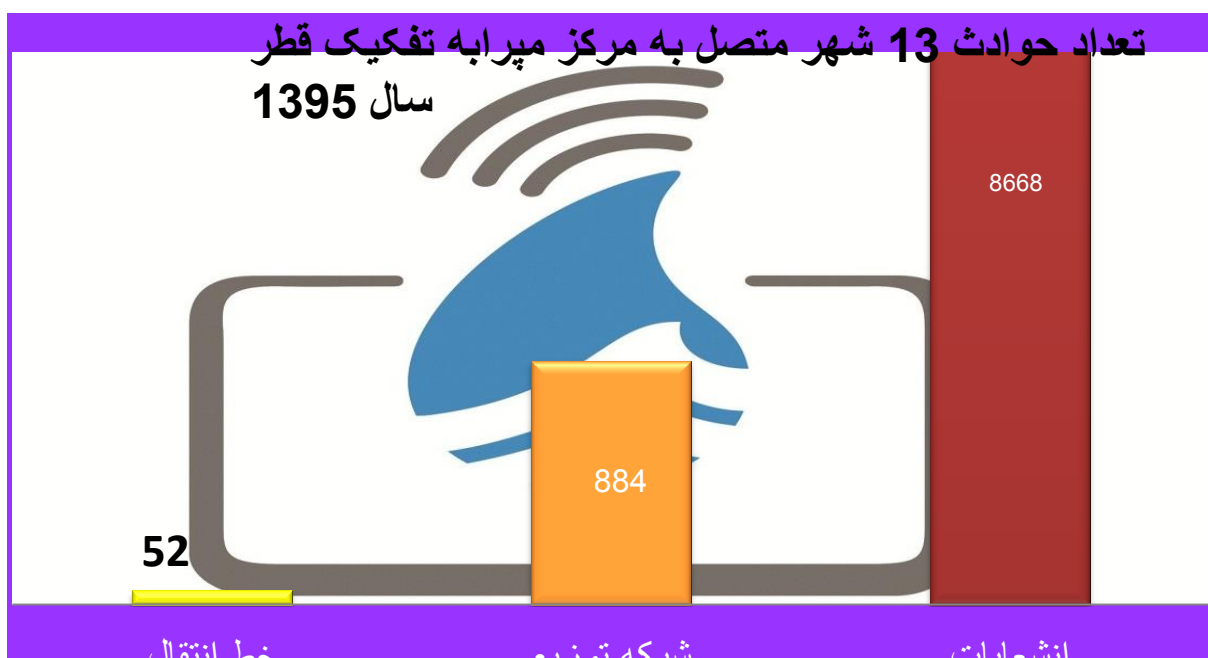
نمودار فوق نشان می دهد تعداد تماس ها در آذر ماه با ۵۴۹ مورد بیشترین تماس با سامانه ۱۲۲ توسط شهرستانها ثبت شده است .

نام شهرها	تعداد حوادث	تعداد انشعابات
زنجان	۶۵۳۰	۱۲۶.۵۶۷
ابهر	۸۰۵	۳۶.۱۷۳
خرمدره	۴۶۳	۲۰.۶۸۳
هیدج	۸۵	۵.۴۴۸
صائین قلعه	۶۱	۴.۷۵۱
قیدار	۱۲۹۳	۱۱.۰۶۷
سلطانیه	۴	۲.۹۵۳
سجاس	۸۰	۲.۳۹۷
گرماب	۷۱	۱.۳۱۴
کرسف	۲۳	۸۶۷
زرین رود	۶۱	۱.۹۶۶
سهرورد	۱۱۷	۱.۷۴۱
نور بهار	۱۱	۸۸۷



نمودار فوق نشان می دهد تعداد حوادث شهر زنجان ۶ هزار و ۵۳۰ مورد و قیدار با یک هزار و ۲۹۳ مورد بوده است .

نوع حادثه بر روی قطر	تعداد
خط انتقال	۵۲
شبکه توزیع	۸۸۴
انشعابات	۸۶۶۸
جمع کل	۹۶۰۴



نمودار فوق نشان می دهد ۸ هزار و ۶۶۸ مورد حوادث مربوط به موضوع انشعابات می باشد و ۸۸۴ مورد مربوط به شبکه توزیع است .

نتایج :

نمودار فوق نشان می دهد در سال ۹۵ با سامانه ۱۲۲ حدود ۴۰۸ هزار و ۸۹۵ مشترک تماس گرفتند که ۳۰۶ هزار نفر به علت قطعی آب تماس گرفته اند و میانگین تماس در یک روز ۱۷۱ مورد می باشد .

نمودار فوق نشان می دهد ۱۷۲ ساعت آب در مناطق مختلف شهر زنجان به علت های مختلف قطع شده است .

نمودار فوق نشان می دهد بیشترین مورد حوادث به تفکیک ماه مربوط به شهریور ماه با ۶۶۶ و کمترین میزان مربوط به فروردین با ۳۵۴ مورد بوده است .

نمودار فوق نشان می دهد تعداد تماس ها در آذر ماه با ۵۴۹ مورد بیشترین تماس با سامانه ۱۲۲ توسط شهرستانها ثبت شده است .

نمودار فوق نشان می دهد تعداد حوادث شهر زنجان ۶ هزار و ۵۳۰ مورد و قیدار با یک هزار و ۲۹۳ مورد بوده است .

نمودار فوق نشان می دهد در حال حاضر ۱۳ شهر به مرکز مپرا متصل هستند که شهر قیدار با ۲۶ مورد بیشترین قطعی آب را در سال گذشته تجربه کرده است .

نمودار فوق نشان می دهد تعداد تماس ها در آذر ماه با ۵۴۹ مورد بیشترین تماس با سامانه ۱۲۲ توسط شهرستانها ثبت شده است .

نمودار فوق نشان می دهد ۸ هزار و ۶۶۸ مورد حوادث مربوط به موضوع انشعابات می باشد و ۸۸۴ مورد مربوط به شبکه توزیع است .