



Designing a Model for Enhancing the Acceptance Level of Electronic Services in Sistan and Baluchistan Province

Fatemeh MalekiTabas*

PhD in Public Administration-Human Resources, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

Nour Mohammad Yaghoubi

Professor, Department of Public Administration, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

Mehri Rajaei

Assistant Professor, Department of Information Technology Engineering, Faculty of Electrical and Computer Engineering, University of Sistan and Baluchestan.

Received: 10/10/2023

Accepted: 26/02/2024

Abstract:

This study aims to design a model for enhancing the acceptance level of electronic services. The research philosophy is interpretive, and a mixed-method approach (qualitative and quantitative) was applied. The research is practical in purpose and exploratory in nature and method. The qualitative phase's statistical population comprised experts in executive and academic sectors related to electronic government, with a sample of 17 participants selected through purposive (snowball) sampling. The quantitative phase's statistical population included active employees in the information technology departments of executive agencies as electronic service providers, along with citizens of Zahedan as service recipients; the sample was selected using stratified sampling. The research strategy involved thematic analysis in the qualitative phase and fuzzy DEMATEL in the quantitative phase. Data collection tools included library studies, semi-structured interviews, and questionnaires, analyzed using SPSS and NVivo12 software. The content analysis results identified factors affecting the acceptance of electronic services in four categories, 16 dimensions, 33 components, and 146 indicators. The findings also indicated that causal enablers of acceptance level had the highest row and column differentiation values in the fuzzy total relations matrix (R-C), highlighting their impact, whereas consequences had the lowest values, indicating their higher level of dependency.

Keywords: Electronic Government, Acceptance of Electronic Services, Electronic Citizen, Sistan and Baluchistan.

Corresponding Author, Email: f.malekit@pgs.usb.ac.ir

Original Article

DOI: 10.22034/jipas.2024.380433.1540

Print ISSN: 2676-6256

Online ISSN: 2676-606X

طراحی الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک در استان سیستان و بلوچستان

فاطمه مالکی طبس *

دکتری مدیریت دولتی - منابع انسانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

نورمحمد یعقوبی

استاد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

مهتری رجائی

استادیار، گروه فناوری اطلاعات، دانشکده برق و کامپیوتر، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.



انجمن علمی
مدیریت دولتی ایران

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۰۷

دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۱۸

چکیده: پژوهش حاضر درصدد است الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک را طراحی کند. فلسفه پژوهش حاضر تفسیری است. روش پژوهش آمیخته (کیفی و کمی است). پژوهش از حیث هدف کاربردی؛ و از نظر ماهیت و روش، تحقیقی - اکتشافی است. جامعه آماری در بخش کیفی، خبرگان فعال در حوزه اجرایی و دانشگاهی مرتبط با دولت الکترونیک بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند (گلوله برفی)، ۱۷ نفر از ایشان به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. جامعه آماری بخش کمی پژوهش، کارکنان فعال در بخش فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی به‌عنوان ارائه‌کنندگان خدمات الکترونیک و شهروندان شهر زاهدان به‌عنوان خدمت‌گیرندگان بودند که اعضای نمونه به‌شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. استراتژی پژوهش در مرحله کیفی، تحلیل مضمون و در مرحله کمی، دیمتال فازی بود. ابزار جمع‌آوری داده‌های پژوهش، مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و پرسشنامه است و داده‌های به‌دست آمده از این ابزارها با کمک نرم‌افزارهای SPSS و NVivo12 تحلیل شد. نتایج حاصل از تحلیل مضمون، عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک را در ۴ مقوله، ۱۶ بعد، ۳۳ مؤلفه و ۱۴۶ شاخص شناسایی کرد. همچنین نتایج نشان داد که ظرفیت‌سازهای علی سطح پذیرش دارای بیشترین مقدار تفریق سطر و ستون ماتریس روابط کل فازی (R-C) است که نشان‌دهنده اثرگذاری مقوله مذکور است و پیامدها دارای کمترین مقدار تفریق سطر و ستون ماتریس روابط کل فازی (R-C) است که نشان‌دهنده اثرپذیری بالای این مقوله است.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، پذیرش خدمات الکترونیک، شهروند الکترونیک، سیستان و بلوچستان.

* نویسنده مسئول: f.malekit@pgs.usb.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/jipas.2024.380433.1540

شاپا چاپی: ۶۲۵۶-۲۶۷۶

شاپا الکترونیک: ۶۰۶-۲۶۷۶X

مقدمه

دلایل متنوعی را در عدم موفقیت ایران در استقرار دولت الکترونیک می‌توان برشمرد که از جمله مهم‌ترین آن‌ها، عدم پذیرش و به‌کارگیری آن توسط شهروندان است. بنابراین، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک ضروری است. این عوامل مؤثر در کشورها با توجه به جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی، فناورانه و فرهنگی منحصر به فرد متفاوت است. اجرا، پذیرش و همه‌گیر شدن دولت الکترونیک در اکثر کشورهای در حال توسعه با مشکلاتی مواجه است و هنوز در مراحل اولیه خود به سر می‌برد. به‌گونه‌ای که، می‌توان بیان کرد، تمایل شهروندان به پذیرش خدمات دولت الکترونیک در موفقیت دولت الکترونیک نقش اساسی دارد و صرفاً حمایت و پشتیبانی دولت کفایت نمی‌کند (Carter, & Belanger, 2005). همچنین فراهم کردن زمینه ارائه و دریافت خدمات عمومی در تمام روزهای هفته و ساعاتی که شهروندان متقاضی آن خدمات باشند، ضمن آن که نقش مؤثری در راستای توانمندسازی شهروندان دارد در مجموع استفاده از فناوری‌های جدید به‌منظور ارائه خدمات به جامعه، در روابط میان دولت با شهروندان تحولی اساسی ایجاد خواهد کرد و بسیاری از مشکلات شهروندان در به‌کارگیری الگوی سنتی از قبیل سلسله مراتب طولانی، پراکندگی سازمان‌های دولتی و اتلاف وقت را کاهش خواهد داد (رضایی و یعقوبی، ۱۳۹۴). از این‌رو، اکثر کشورها اصلاح نظام اداری مبتنی بر توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات از طریق این ابزارها و به‌طور خلاصه، تحقق دولت الکترونیک را از برنامه‌های اولویت‌دار خود تعریف کرده‌اند. نتایج مطالعات و بررسی‌های انجام‌شده بیانگر تلاش و رقابت گسترده‌ای میان کشورها در این زمینه است. از سوی دیگر، ضرورت‌ها و تأکیدهای اشاره‌شده در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور، مؤید اهمیت و جایگاه دولت الکترونیک در ارائه خدمات دولتی است. لذا اقدام مؤثر در زمینه ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک از اهمیت زیادی برخوردار است. این مهم در بخش اقدامات اساسی برنامه توسعه دولت الکترونیک از مجموعه برنامه‌های جامع اصلاح نظام اداری دور دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹) نیز مورد تأکید دولت بوده است. نتیجه بررسی اقدامات سازمان‌های متولی امر، بیانگر آن است که مطالعات انجام‌شده در این زمینه نتوانسته است این اهمیت را به‌خوبی نشان دهد و خلأ مطالعات، بررسی‌ها، آسیب‌شناسی و ارائه راهکارهای لازم در ابعاد و چارچوب‌های جامع‌تر و نظام‌مندتر همچنان احساس می‌شود. نتایج پژوهش می‌تواند در احصای مشکلات فراروی سازمان‌های دولتی کشور در حوزه پذیرش و کاربست خدمات الکترونیک و ارائه مطلوب‌تر خدمات الکترونیکی مؤثر باشد.

مبانی نظری

دولت الکترونیک

با توجه به سیر شتابان تحولات در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات از دهه ۹۰ میلادی، پژوهشگران همواره به نقش مهم این فناوری به عنوان منبع تحولات بنیادین در قرن بیست و یکم در جهان اذعان دارند (عفتی و یعقوبی، ۱۳۹۸). امروزه باور عمومی بر آن است که فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش مشکلات فقر، نابرابری، بی‌سوادی، بهداشت و غیره می‌تواند نقش مهمی ایفا کند. فناوری‌ها توانستند به ابزار قدرتمندی در دستان جامعه تبدیل شوند و برای آسان‌تر شدن و بهتر کردن زندگی در فعالیت‌های مختلف انسانی مورد استفاده قرار گیرند. تقریباً همه وجوه فعالیت‌های اجتماعی و اقتصادی تحت تأثیر انقلاب الکترونیک قرار گرفت (یعقوبی و هاشمی‌منفرد، ۱۳۹۷) و دولت الکترونیک، به عنوان فرایندی نوآورانه در بخش عمومی یکی از جالب‌ترین مفاهیمی است که در این زمینه مطرح شده است (حسینی‌شعار و همکاران، ۱۳۹۶). دولت الکترونیک، بازسازی دولتی بر مبنای فناوری اطلاعات و ارتباطات است به گونه‌ای که بخش دولتی شهروندپسند باشد (حسینی‌شعار و همکاران، ۱۳۹۶). ابتکار عمل دولت الکترونیک در آن است که کارگزاران بخش عمومی را قادر می‌کند تا از طریق فناوری اطلاعاتی به‌ویژه اینترنت، خدمات و اطلاعات عمومی را در تمام ایام هفته و در هر ساعتی که شهروندان تقاضا کنند به آن‌ها ارائه کنند و نقش مؤثری در راستای توانمندسازی شهروندان ایفا کنند (رحیمی و همکاران، ۱۳۸۸).

شکل‌گیری و توسعه دولت الکترونیک نیازمند فراهم کردن بسترهای متعددی از جمله بسترهای ارتباطی و فنی، مدیریتی و سازمانی، حقوقی و امنیتی، فرهنگی و اجتماعی و ارائه خدمات اینترنتی است. بنابراین، فراهم کردن بسترهای فرهنگی و اجتماعی در ایجاد و توسعه دولت الکترونیک ضروری است و یکی از ملزومات این کار، رواج فرهنگ استفاده درست از این خدمات در میان عموم مردم است که باید اطلاعات و آگاهی‌های لازم در این خصوص و نیز نحوه استفاده از این خدمات از طریق فناوری‌های نوین به مردم داده شود و اعتماد و پذیرش عمومی مردم کسب شود (یعقوبی، ۱۳۸۶: ۵).

بررسی و مطالعات اولیه درخصوص به اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیکی در میان دولت‌ها، نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، فناوری نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه، آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که از این رهگذر ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر؟

این تغییرات، تأثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهد گذاشت. بررسی‌ها نیز نشان می‌دهد که برخی از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند، در حالی که برخی دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می‌کنند. برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به‌اندازه کافی امن بوده و حریم خصوصی افراد کاملاً در آن رعایت می‌شود.

در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به‌جای جلوگیری از خطر در کارهای اداری به مدیریت آن می‌پردازند. در چنین محیطی، افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می‌شوند. همچنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان داشته و اکثر امور خود را از طریق آن انجام می‌دهند. در چنین فضایی، دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می‌کند.

فناوری‌های جدید و نوظهور و نوآوری‌های مختلف سبک زندگی، کار و سایر جنبه‌های زندگی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. آن فناوری‌ها، همچنین انتظارات شهروندان را درباره این که دولت چگونه باید بهداشت و سلامت، تغییرات محیطی، اشتغال، آموزش و ... را مدیریت کند متحول می‌کنند. یکی از این فناوری‌های مهم، فناوری اطلاعات و ارتباطات است که آثار قابل توجهی بر همه ابعاد زندگی انسان و نیز سبک زندگی و حکمرانی و ارائه خدمات از سوی دولت‌ها داشته است. تاریخچه استفاده از فناوری‌های اطلاعات در دولت به اوایل دهه ۱۹۶۰ برمی‌گردد. در طی دهه ۱۹۹۰ نیز اینترنت، روش تأمین خدمات و انجام امور توسط دولت را متحول کرد و مفاهیم جدیدی از قبیل دولت الکترونیک و دولت دیجیتال شکل گرفت.

با وجود مشکلاتی که فراروی دولت برای استفاده از اینترنت در ارائه خدمات وجود دارد، دولت الکترونیک به یک پدیده در حال گسترش در بخش دولت تبدیل شده است، به‌نحوی که نه تنها فرایندهای نظام اداری و ساختارها را دچار تغییرات اساسی کرده است، بلکه کشورداری و حکمرانی را نیز متحول ساخته است.

پذیرش فناوری

پذیرش فناوری، میزان احساسی است که افراد به‌صورت اختیاری در استفاده از یک فناوری خاص دارند. از این‌رو پذیرش و عدم پذیرش، عامل ضروری و تعیین‌کننده در میزان موفقیت یا شکست یک فناوری است. بنابراین، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش از اهمیت خاصی برخوردار است. توسعه دولت الکترونیک و الکترونیکی کردن خدمات و استفاده از مزایای مترتب بر آن نیز مستلزم پذیرش و کاربرد گسترده آن از سوی دریافت‌کنندگان خدمات است. لذا، در این پژوهش،

شناسایی عوامل مذکور با هدف ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک، مد نظر پژوهشگر است. جدول ۱ بخشی از مهم‌ترین مدل‌های پذیرش فناوری را نشان می‌دهد:

جدول ۱- مدل‌های پذیرش فناوری و عوامل شکل‌دهنده آن

سال	نظریه	عوامل شکل‌دهنده نظریه
۱۹۷۵	نظریه عمل مستدل	هنجار ذهنی، نگرش، قصد رفتاری
۱۹۸۶	مدل پذیرش فناوری	سودمندی درک‌شده، سهولت درک‌شده بر نگرش و سپس قصد رفتاری
۱۹۹۱	نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده	باورهای رفتاری بر نگرش، باورهای هنجاری و انگیزه تبعیت بر هنجار ذهنی، باورهای کنترلی بر کنترل رفتاری درک‌شده
۱۹۹۵	نظریه اشاعه نوآوری	مزیت نسبی، قابلیت سازگاری، پیچیدگی، قابلیت آزمون‌پذیری، مشاهده‌پذیری
۱۹۹۵	نظریه تجزیه رفتار برنامه‌ریزی‌شده	سهولت استفاده درک‌شده، سودمندی درک‌شده، سازگاری، اثر همکار، اثر مدیر، خودکارآمدی، وضعیت منابع تسهیل‌کننده، نگرش نسبت به رفتار، هنجار ذهنی، کنترل رفتاری درک‌شده، وضعیت فناوری تسهیل‌کننده
۲۰۰۰	مدل ثانویه پذیرش فناوری	هنجار ذهنی، تصویر ذهنی، ارتباط شغلی، کیفیت خروجی، قابلیت اثبات‌پذیری نتایج بر سودمندی درک‌شده و سهولت درک‌شده و سپس قصد رفتاری
۲۰۰۳	نظریه تلفیقی پذیرش و کاربرد فناوری	عملکرد مورد انتظار، تلاش مورد انتظار، اثر اجتماعی، شرایط تسهیل بر قصد رفتاری با متغیر تعدیل‌کننده سن تجربه، اختیار و جنسیت

سیر تحول در مدل‌های پذیرش، بیانگر تکمیل عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار از دیدگاه‌ها و رویکردهای مختلف در طی زمان است.

پیشینه پژوهش

مطالعات متعدد در خصوص عوامل اثرگذار بر پذیرش خدمات الکترونیک، بیانگر آن است که شاخص‌های اساسی اثرگذار بر پذیرش دولت الکترونیک در جوامع مختلف، متفاوت است. لذا،

شاخص‌های مذکور می‌بایست با در نظر گرفتن ویژگی‌های بومی هر جامعه بررسی و تبیین شود (Carter, Belanger, 2004). در ادامه به برخی از پژوهش‌های انجام شده مرتبط با این موضوع در ایران و سایر کشورها اشاره می‌شود.

الهی و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی، موضوع پذیرش دولت الکترونیک در ایران را مورد بررسی قرار دادند. با توجه به نتایج پژوهش مذکور، عوامل مؤثر بر این موضوع، در قالب سه دسته متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی دسته‌بندی شدند، که مهم‌ترین آن‌ها، فراهم بودن زیرساخت‌ها و در دسترس بودن خدمات، هستند.

لکزیان و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی، عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک را با استفاده از نظریه تلفیقی پذیرش و استفاده از فناوری UTAUT مورد بررسی قرار دادند که نتایج آن، بیانگر تأثیر معنی‌دار عوامل بر میزان استفاده کاربران از فناوری بود.

محمدی و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات را در کاهش سفرهای شهری بررسی نمودند که نتایج آن پژوهش، بیانگر آن است که کاهش مراجعات شهروندان برای دریافت خدمات با افزایش سطح برخورداری از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل سکونت افراد، رابطه مستقیم دارد.

در پژوهشی که توسط حقیقی‌نسب و همکاران (۱۳۹۳)، انجام شده است، نتایج آن پژوهش، بیانگر تأثیر مثبت ادراک کنترل رفتاری، نگرش و هنجارهای ذهنی نسبت به خدمات دولت الکترونیک بر قصد استفاده از آن خدمات بود.

پژوهش الهی و قنبری (۱۳۸۹)، بیانگر آن است که پیشینه رفتاری، سن، فناوری مرتبط با شغل، نوآور بودن، دانش، تحصیلات و تبلیغات بر سودمندی ادراک شده و سادگی درک شده مؤثر است، اما جنسیت، در میزان سودمندی ادراک شده و سادگی درک شده تأثیری ندارد. ضمن آن که درآمد و هزینه بر تمایل به استفاده و میزان تحصیلات بر سودمندی، بی‌تأثیر است.

سرلک و همکاران (۱۳۹۲)، عوامل تأثیرگذار بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعه‌کنندگان به دادگستری استان تهران را بررسی نمودند که نتایج آن، بیانگر اعتماد به مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده نگرش مراجعان به خدمات الکترونیک است. همچنین، مطابق پژوهش آن‌ها، سودمندی درک شده، سهولت درک شده، نوآوری، و سازگاری، با پذیرش خدمات الکترونیک، رابطه مستقیم دارد، و نیز نگرش مراجعان به خدمات الکترونیک بیشترین تأثیر را در قصد استفاده از خدمات مذکور دارد.

یعقوبی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی عوامل تاثیر گذار بر پذیرش خدمات ارائه شده در دفاتر فن آوری اطلاعات و ارتباطات روستایی را شناسایی و رتبه‌بندی نمودند که نتایج بیانگر تاثیر تمامی عوامل مورد بررسی بر پذیرش خدمات دفاتر بود ولی میزان تاثیر آنها یکسان نیست. نتایج پژوهش سبانی^۱ (۲۰۲۱) با عنوان «بررسی تاثیر شفافیت در استقرار دولت الکترونیک در اندونزی» که با هدف گسترش و اعتبارسنجی نظریه تلفیقی پذیرش و استفاده از فناوری (UTAUT) برای بررسی تاثیر شفافیت بر استقرار دولت الکترونیک در اندونزی از دیدگاه شهروندان انجام شد، این امر را تایید کرد که کلیه عوامل الگوی یادشده و شفافیت، از عوامل مهم ارزیابی شهروندان برای دولت الکترونیک در اندونزی است.

نتایج پژوهشی که آلمایا^۲ (۲۰۲۰)، با هدف بررسی عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری شهروندان اردنی در استفاده از خدمات دولت الکترونیک انجام داد، بیانگر آن است که کیفیت وبسایت، اعتماد به اینترنت، اعتماد دولت، عملکرد مورد انتظار، امید به تلاش و شرایط تسهیل‌کننده، تاثیر مثبتی بر قصد رفتاری برای استفاده از دولت الکترونیک دارد.

یان لیا هوپینگ شانگ (۲۰۱۹) به بررسی نقش کیفیت خدمات، ارزش درک‌شده و قصد استفاده مداوم شهروندان از دولت الکترونیک در کشور چین را مورد مطالعه قرار داده است که نتایج آن، بیانگر آن است که قصد استفاده، تحت تاثیر کیفیت خدمات، ارزش خدمات و رضایت مشتریان است.

بلال انیزان و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی، پذیرش مشتری از بازاریابی تلفن همراه در اردن را مورد بررسی قرار دادند که نتایج آن نشان می‌دهد که انتظار عملکرد، انتظار تلاش، انگیزه لذت‌جویانه، اثر اجتماعی، ارزش قیمت، شرایط تسهیل‌کننده، عادت و خطر، به‌طور قابل توجهی بر قصد رفتاری مشتریان در مورد استفاده از تلفن همراه، تاثیر می‌گذارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک انجام شد. فلسفه پژوهش حاضر تفسیری است. روش پژوهش، آمیخته (کیفی و کمی) است. پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، تحقیقی-اکتشافی است. جامعه آماری در بخش کیفی پژوهش، خبرگان فعال در حوزه اجرایی و دانشگاهی مرتبط با دولت الکترونیک بودند که با روش نمونه‌گیری

¹ Sabani

² Almaiah

هدفمند (گلوله برفی)، ۱۷ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. جامعه آماری بخش کمی پژوهش، کارکنان فعال در بخش فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی به‌عنوان ارائه‌کنندگان خدمات الکترونیک و شهروندان شهر زاهدان به‌عنوان خدمت‌گیرندگان بودند که اعضای نمونه به تعداد ۳۸۴ نفر مطابق جدول مورگان و به‌شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای، از جامعه نامحدود انتخاب شدند. راهبرد پژوهش در مرحله کیفی، تحلیل مضمون و در مرحله کمی، دیمتل فازی بود. ابزار جمع‌آوری داده‌های پژوهش، مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه است و داده‌های به‌دست آمده از این ابزارها با کمک نرم‌افزارهای SPSS و NVivo12 تحلیل شد.

جهت تأیید روایی و پایایی پژوهش در مرحله کیفی باید گفت مفهوم روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی متفاوت از پژوهش‌های کمی است. بنابراین، اغلب روش‌شناسان کیفی، به‌جای روایی از اصطلاح انتقال‌پذیری و به‌جای مفهوم پایایی، از مفهوم تأییدپذیری استفاده می‌کنند. در این روش، از توصیف غنی داده‌ها و استفاده از روش‌های ویژه کدگذاری و تحلیل، برای تأمین انتقال‌پذیری پژوهش استفاده می‌شود. مستندسازی فرایندهای واکاوی و بررسی داده‌ها و استفاده از شواهد و مستندات و ثبت فعالیت‌ها و مراحل نیز در راستای تأییدپذیری به‌عنوان راهکار تأمین تأییدپذیری مورد نظر است. بر این اساس در پژوهش حاضر، در بخش کیفی برای تأمین انتقال‌پذیری از روش کدگذاری استفاده شد و برای تأییدپذیری، مراحل مختلف کدگذاری و از جمله مراحل اولیه، توسط پژوهشگر مستند و آرشیو شد، و در مرحله کمی، از پایایی ترکیبی و روایی سازه استفاده شد.

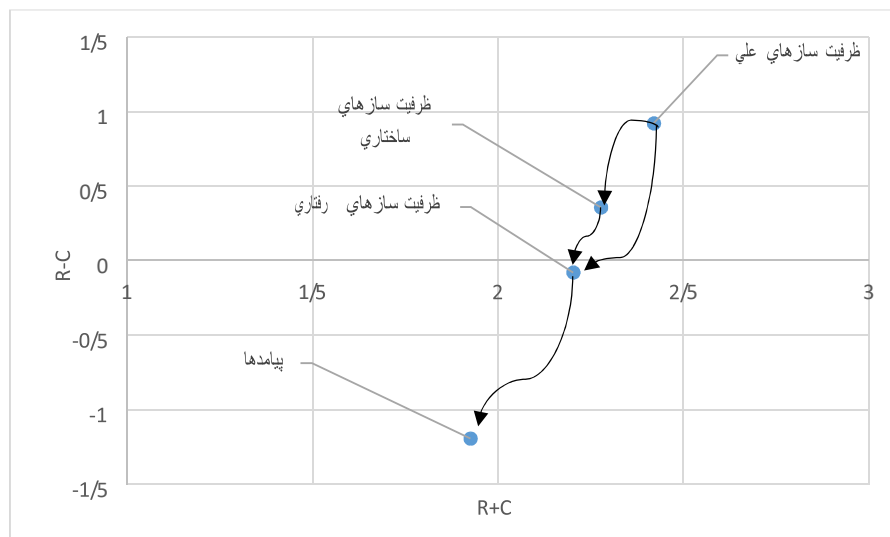
یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی پژوهش، عوامل تشکیل‌دهنده الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک شناسایی شد. استخراج عوامل الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک با مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی متون، مصاحبه با خبرگان و با کمک نرم‌افزار NVivo12 و روش تحلیل مضمون و تکنیک کدگذاری انجام شد. کدگذاری، با بهره‌گیری از رویکرد تحلیل مضمون و گزینش مضامین توصیفی، تفسیری و فراگیر انجام شد. با استفاده از تحلیل داده‌ها مضامین توصیفی شناسایی شده و سپس از تلفیق مضامین توصیفی، مضامین تفسیری شناسایی گردید. در نهایت از تجمیع مضامین تفسیری، مضامین فراگیر به‌دست آمد. مقوله ظرفیت‌سازهای علی سطح پذیرش در قالب اثر اجتماعی، آمادگی الکترونیک، امنیت و حفظ حریم خصوصی، اعتماد و رهیافت کیفیت خط‌مشی‌گذاری و در قالب مؤلفه‌هایی از جمله متقاضیان خدمت، ارائه‌دهندگان خدمت اعم از کارکنان و مدیران، عوامل حقوقی، آمادگی فنی، اعتماد نهادی/ساختاری، اعتماد فردی و ارتباطات

با در نظر گرفتن شاخص‌هایی از جمله تطابق با خواسته شهروندان، هنجارهای ذهنی، ضریب نفوذ اجتماعی، سواد دیجیتالی، آموزش کارکنان، آگاهی، سطح تحصیلات و ... بررسی شد. مقوله ظرفیت‌سازهای ساختاری سطح پذیرش در قالب ابعاد ارزش‌های فرهنگی، پشتیبانی فنی عوامل سازمانی، بسترهای حامی، عوامل مدیریتی و در قالب مؤلفه‌هایی از جمله فرهنگ ملی و محلی، دسترسی، استانداردهای، آمادگی سازمانی، نظام نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، منابع مالی و دانشی با در نظر گرفتن شاخص‌هایی مانند قابلیت دسترسی بالای سامانه، قومیت، زبان، فردگرایی/جمع‌گرایی، ابهام‌گریزی، و ... مورد بررسی قرار گرفت. همچنین، مقوله ظرفیت‌سازهای رفتاری سطح پذیرش در قالب ابعاد سودمندی درک‌شده، سهولت درک‌شده عوامل نگرشی و ادراک از کیفیت خدمات الکترونیک و در قالب مؤلفه‌های سازمانی، فردی، نگرش ادراک‌شده، بهبود و تسریع، اعتمادسازی و با شاخص‌هایی از قبیل انتظار تلاش، انتظار عملکرد، ریسک درک‌شده، اضطراب کار با سامانه و ... بررسی گردید. در نهایت، پیامدها در ابعاد رضایت‌مندی و تمایل به استفاده در قالب مؤلفه‌های رضایت شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمت و قصد و نیت و وفاداری شهروندان مورد بررسی قرار گرفت.

ابعاد و مؤلفه‌های الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک شامل ۴ مقوله و ۱۶ بعد و ۳۳ مؤلفه و ۱۴۶ شاخص است.

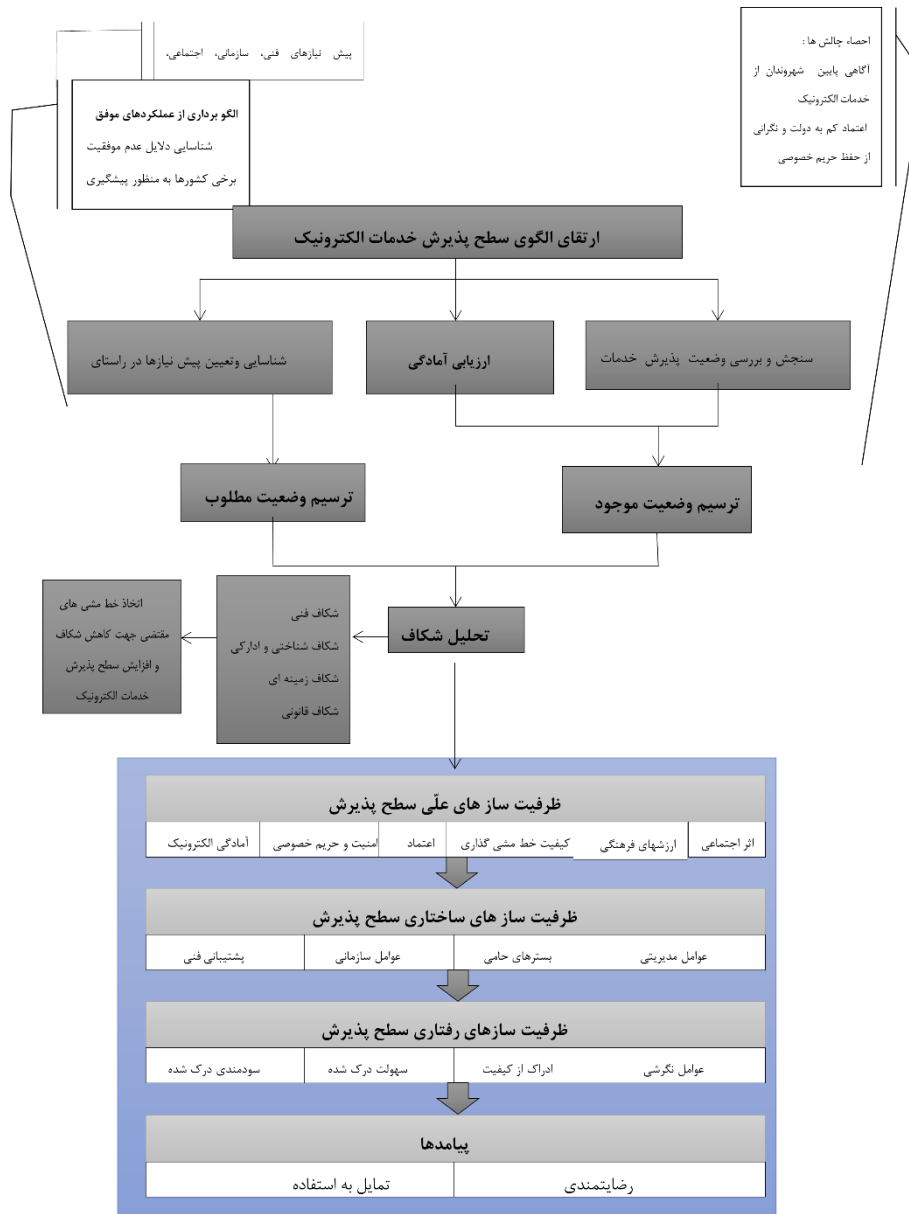
در بخش کمی پژوهش، پس از تعیین عوامل تشکیل‌دهنده الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک با رویکرد تحلیل مضمون، جهت تعیین ارتباط بین عوامل از تکنیک دیمتل فازی استفاده شد. به این صورت که مضامین فراگیر تعیین شده در قالب پرسشنامه دیمتل فازی و همراه با توضیحات لازم در اختیار خبرگان قرار گرفت. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و تحلیل داده‌های حاصل از آن، مدل مفهومی پژوهش به‌دست آمد. این مدل، در واقع، نشان‌دهنده نحوه ارتباط بین عوامل تشکیل‌دهنده الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک بود. نحوه این ارتباط در نمودار ۱ نشان داده شده است



نمودار ۱: روابط علت و معلولی دیمتل فازی

در روش دیمتل فازی، محل قرارگیری عوامل براساس مقادیر $R+C$ و $R-C$ شناسایی می‌شوند. عواملی که دارای مقادیر $R-C$ بالاتر از صفر هستند، عوامل اثرگذار شناخته می‌شوند که در شکل فوق، این عوامل شامل ظرفیت‌سازهایی عالی و ظرفیت‌سازهایی ساختاری هستند. از طرفی، عواملی که مقادیر $R-C$ کمتر از صفر دارند، به‌عنوان عوامل اثرپذیر شناخته می‌شوند که براساس شکل فوق، این عوامل شامل، ظرفیت‌سازهایی رفتاری و پیامدها هستند.

بعد از تعیین عوامل الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک در مرحله کیفی و تعیین ارتباط این عوامل در مرحله کمی، الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک در چهار سطح به‌شرح ذیل تدوین شد. سطح اول، شناسایی و تعیین پیش‌نیازها در راستای ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک، سطح دوم، بررسی وضعیت موجود و مطلوب، سطح سوم، تحلیل شکاف و در نهایت، سطح چهارم، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات الکترونیک و پیامدهای آن. شکل ۲، الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک را نشان می‌دهد.



نمودار ۲: الگوی ارتقای سطح پذیرش خدمات الکترونیک

بحث و نتیجه گیری

فناوری اطلاعات، امکانات وسیعی را در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهد به طوری که توسعه فناوری اطلاعات، امروزه از دغدغه‌های اساسی کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه است. در واقع، اگر انقلاب صنعتی را آغازگر جامعه مدرن و دولت بوروکراتیک بدانیم، انقلاب ارتباطات را می‌توان آغازگر جوامع اطلاعاتی و ظهور دولت الکترونیک دانست. استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد سازمان‌های کار و ارائه خدمات به گونه‌ای سریع، آسان و مناسب، طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که می‌تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا کند، خطمشی‌گذاران را بر آن داشته تا با در دستور کار قرار دادن آن و وضع خطمشی مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی آن را فراهم کنند. دولت الکترونیک، بیانگر ارائه برخط خدمات و اطلاعات دولتی است که نه تنها باعث تسهیل امر خدمات‌رسانی و افزایش سطح دسترسی شهروندان به خدمات دولتی می‌شود، بلکه باعث کاهش شکاف بین مدیریت دولتی و شهروندان در جهت بهبود فرایند دموکراسی می‌شود. یکی از موضوعات مهم در پژوهش‌ها و مطالعات مرتبط با فناوری اطلاعات، شناسایی عواملی است که موجب می‌شود افراد، فناوری‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی جدید را بپذیرند و از آن‌ها استفاده کنند. این مسئله که چرا افراد، یک فناوری خاص اطلاعاتی و ارتباطاتی را پذیرفته و از آن استفاده می‌کنند و یا از پذیرش آن سرباز می‌زنند و در مقابل آن مقاومت می‌کنند از مهم‌ترین مباحث در زمینه فناوری است.

بخش عمومی با تعداد زیادی از مردم سروکار دارد و برخلاف بخش خصوصی لزوماً و تحت هر شرایطی می‌بایست به آن‌ها ارائه خدمات کند. از این رو، اگر تعادلی بین عرضه و تقاضای خدمات الکترونیک ایجاد نشود، به این معنا است که برخی ذی‌نفعان به دلایلی از جمله عدم دسترسی به رایانه و اینترنت، ناتوانی در ارتباط با سیستم‌ها، عدم آگاهی و ... نمی‌توانند از خدمات عرضه‌شده استفاده کنند و دولت می‌بایست هم‌زمان با تداوم حیات الگوی الکترونیک، ارائه خدمات به صورت سنتی را در کنار ارائه خدمات الکترونیک ادامه دهد که این امر هزینه‌های سنگینی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند، ضمن آن‌که این امر، روند جایگزینی الگوی خدمات الکترونیک را نیز به تأخیر می‌اندازد. بنابراین، ضروری است از همان آغاز استقرار دولت الکترونیک، روی موضوع کاهش شکاف دیجیتالی و آماده کردن شهروندان برای ورود به عرصه جدید ارائه خدمات، حساسیت ویژه‌ای داشته باشیم و با اقداماتی هم‌چون ارائه آموزش‌های عمومی به شهروندان، افزایش ضریب نفوذ اینترنت و ایجاد و توسعه زیرساخت‌های دسترسی، اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی در میان طیف‌های مختلف جامعه، بستر پذیرش هرچه بیشتر خدمات الکترونیک را فراهم کنیم.

۷. راهکارها و پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش، به بخشی از پیشنهادهای اجرایی و عملیاتی جهت تقویت مقوله ظرفیت‌سازها اشاره می‌شود:

جهت تقویت مقوله ظرفیت‌سازهای علی و ساختاری، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

➤ در ارتباط با فراهم کردن زیرساخت‌های مورد نیاز، به‌گونه‌ای که برای همگان به راحتی قابل دسترس باشد، بخش دولتی باید به‌طور ویژه تلاش کند و سازوکارهای مورد نیاز آن را به‌گونه‌ای فراهم کند که شهروندان به راحتی بتوانند با به‌کارگیری این سیستم‌ها، از خدمات دولت الکترونیک، آن‌گونه که مدنظر آن‌ها است، بهره‌مند شوند. از سوی دیگر، بخش عمومی می‌تواند با تهیه و تدوین برنامه‌های آموزشی مناسب، گام مؤثری را در جهت اطلاع‌رسانی و ارتقای سطح آگاهی عمومی بردارد و از این طریق، شهروندان را با انواع خدمات موجود و نحوه استفاده از آن‌ها و مزایای بالقوه آن‌ها آشنا کند.

➤ آگاهی، یک مسئله اساسی برای استفاده از خدمات دولت الکترونیک است. دستیابی به سطح بالاتری از آگاهی درخصوص دولت الکترونیک نه تنها بر درک مثبت شهروندان از مفید بودن خدمات آن تأثیر می‌گذارد، بلکه در نهایت قصد استفاده از خدمات آن را نیز تحریک می‌کند. بنابراین، کشورهای درحال توسعه باید در سراسر کشور و از طریق مسیرهای تبلیغاتی مختلف، از جمله ارائه آموزش‌های دسترس‌پذیر و مناسب با کاربران (مشتریان)، تبلیغ ضمنی صداوسیما و سایر رسانه‌های جمعی، در مورد خدمات الکترونیک، آگاهی‌افزایی کنند.

➤ وب‌سایت‌های دولتی و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و همچنین تمایل و اشتیاق شهروندان از کشوری به کشور دیگر متفاوت است. از این‌رو، براساس شرایط فرهنگی، سیاسی، فناوری و اقتصادی، پروژه‌های دولت الکترونیک باید به‌صورت دوره‌ای به‌روز شوند تا بتوانند برنامه‌های خود در این حوزه را ارائه دهند.

➤ برای اجرای موفقیت‌آمیز وب‌سایت‌های دولت الکترونیک، عوامل فناورانه و زمینه‌ای نیازهای نوظهور شهروندان باید در نظر گرفته شوند.

➤ مدیریت عالی، نگرش مثبت در زبردستان را نسبت به استفاده از خدمات دولت الکترونیک تقویت کنند تا از مقاومت آن‌ها در برابر تغییر جلوگیری کنند. همچنین، مدیریت ارشد باید انگیزه‌دهنده، تخصیص‌دهنده منابع و و پیش‌تاز در آموزش و افزایش آگاهی در مورد موضوعات مربوط به دولت الکترونیک باشد، زیرا آموزش، ضمن افزایش توانایی افراد، اعتماد به نفس آنان را بهبود می‌دهد.

- به‌روزرسانی سرویس‌های الکترونیک و وبسایت‌ها باید به‌طور منظم انجام شوند و گفت‌وگوهایی که در آن شهروندان بتوانند برای کسب اطلاعات فوری با کارشناسان ارتباط برقرار کنند، به‌صورت آنلاین گنجانده شوند.
- رعایت مسائل اخلاقی از جمله آگاهی، امنیت و حفظ حریم خصوصی در مراحل احراز هویت و شناسایی اطلاعات شخصی برای بالا بردن سطح اعتماد بیشتر شهروندان، ضروری است.
- برای جلوگیری از تأثیر اعتماد پایین شهروندان به دولت بر جذب خدمات دولت الکترونیک، دولت و سازمان‌های آن باید فعالیت‌ها و اقداماتی را انجام دهند که حمایت و اعتماد شهروندان به دولت را تقویت کند. این امر می‌تواند با انتشار به‌موقع اطلاعات عمومی با کیفیت، باز بودن، پاسخگویی دولت در برابر شهروندان و اطمینان آن‌ها به دولت، حاصل شود.
- برای تشویق شهروندان به اعتماد به اینترنت، دولت باید سیاست مورد نیاز و چارچوب نظارتی را برای محافظت از کاربران در اینترنت اجرا کند. این امر، محیط امنی را برای استفاده شهروندان از اینترنت فراهم کرده و تجربیات مثبتی را برای مردم ایجاد می‌کند. به‌اشتراک‌گذاری این تجربیات مثبت از طریق شبکه‌های اجتماعی، بر اعتماد شهروندان به اینترنت تأثیرگذار خواهد بود.
- زیرساخت‌های لازم از قبیل دسترسی به رایانه‌ها، اینترنت پرسرعت و ارزان‌قیمت برای سطوح مختلف جامعه فراهم شود. همچنین، نصب پایانه‌ها و باجه‌های اینترنتی در فضاهای عمومی می‌تواند امکان استفاده از خدمات دولت الکترونیک را افزایش دهد.
- کاربرپسند بودن صفحات وبسایت‌های خدمات دولت نیز از نیازهای دیگر کاربران است که در صورت توجه به آن، سطح پذیرش خدمات دولت همراه و استفاده کاربران از این خدمات افزایش می‌یابد. همچنین، صحت محتوای اطلاعات ارائه‌شده دولت به شهروندان و برعکس، باید تأیید شود.
- فراهم کردن ظرفیت بالای پهنای باند اینترنت، افزایش سرعت اینترنت و به‌روز کردن زیرساخت‌های مخابراتی، رفع محدودیت‌های سرعت، کیفیت اینترنت، گسترش کمی و کیفی مراکز خدمات اینترنت و شبکه‌های ارتباطی
- بهره‌گیری از نهادهای عمومی و فرهنگی برای فرهنگ‌سازی: با توجه به فضای فرهنگی، هر نوع اقدام در این حوزه، نیازمند اقناع و تقریب اذهان افراد در به‌کارگیری فناوری‌های نوین است، از جمله حمایت از تشکل‌های مردمی جوان برای معرفی آثار ملموس کاربرد فناوری اطلاعات و استفاده از خدمات الکترونیک.
- اجرای طرح‌های آموزشی کوتاه‌مدت مهارت‌محور با همکاری سازمان فنی‌وحرفه‌ای.

- بهره‌گیری از ظرفیت مساجد و منابع برای بیان ظرفیت‌های شیوه نوین ارائه خدمات الکترونیک.
- با طراحی ساده وبسایت خدمات دولت الکترونیک و انجام تبلیغ مناسب درخصوص نمایش کارکردهای دولت الکترونیک از طریق مسیرهای ارتباطی مناسب و سازگار کردن خدمات مذکور با نگرش‌های مردم، می‌توان در راستای جلب اعتماد مردم تلاش کرد.
- بخش (سؤالات متداول) در وبسایت دولت، به‌ویژه در پورتال خدمات عمومی ملی برای حمایت از شهروندان؛ در دسترس بودن این سرویس‌ها در هر زمان و هر مکان به دولت کمک می‌کند تا مشکلات استفاده از سیستم را به حداقل برساند.
- دولت باید آموزش‌هایی را برای بهبود صلاحیت‌ها و نگرش‌های کارکنان پشتیبانی ارائه دهد. ما معتقدیم که یک رویکرد شهروندمحور، تجربه دولت الکترونیک را تا حد زیادی بهبود داده و رضایتمندی را افزایش می‌دهد.
- اطلاع‌رسانی در باب مزایای استفاده از فناوری اطلاعات، ایجاد امکانات آموزشی و استخدام افراد متخصص و آشنا، برگزاری همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی، تخصیص منابع برای تهیه تجهیزات.
- تدوین قوانین دسترسی و تولید اطلاعات، تدوین استانداردهای سیستم‌های نرم و سخت، استانداردسازی فرایندها و سیستم‌های اطلاعاتی، تدوین قانون نقل‌وانتقال الکترونیک پول، تدوین قانون امضای دیجیتالی، تدوین قانون احراز هویت و تصدیق هویت الکترونیک، تدوین قانون تضمین‌کننده اصل جریان آزاد اطلاعات و تدوین قانون نظام مالکیت فکری بایستی در دستور کار مراجع ذی‌ربط قرار گیرد.
- کفایت درآمد سرانه شهروندان برای خرید رایانه و تجهیزات جانبی آن، مطلوب بودن پهنای باند خطوط اینترنت، بالا رفتن نسبت آموزش‌های الکترونیک، افزایش دسترسی زنان خانه‌دار به اینترنت، افزایش درصد اتصال مدارس به اینترنت، افزایش درصد اتصال مراکز عمومی (بهداشتی - درمانی، رفاهی، و آموزشی) به اینترنت، بالا بردن ضریب نفوذ اینترنت، و بالا بردن میانگین سواد رایانه‌ای شهروندان برای اتصال شهروندان به شبکه‌های جهانی وب، ضروری هستند.
- استفاده از نرم‌افزارها به زبان محلی، کاربرد خوبی برای رسانش اطلاعات و کاربری افراد دارد. بنابراین، می‌توان از این نرم‌افزارها در ارائه خدمات استفاده کرد.
- در دسترس بودن امکانات اینترنت و رایانه با پسوند ثابت دفاتر و شبکه اینترنت در

روستاها

- تدوین یک چارچوب حقوقی و سیاسی که دامنه، اهداف و پاسخگویی نهادی را تعریف کند که این امر در حین تعامل با دولت، اصطکاک را کاهش می‌دهد.
- بر روی نیاز به اخلاقیات در دوران هوش مصنوعی تأکید شود و با بهره‌گیری از تخصص بخش خصوصی، استارت‌آپ‌ها، دانشگاه‌ها و شرکت‌های اجتماعی یا پنل اخلاق هوش مصنوعی، ایجاد شود.
- انجام نظرسنجی در حین ارائه خدمات و استفاده از نظرات و دیدگاه‌های مردم در راستای بهبود ارائه خدمات ضمن جلب اعتماد بیشتر مردم در استفاده از خدمات الکترونیک، موجبات رضایتمندی بیشتر آن‌ها نیز فراهم خواهد شد.
- دولت‌ها می‌توانند با اطمینان از در دسترس بودن خدمات Wi-Fi در اماکن عمومی موجود از جمله کتابخانه‌ها، تالارهای شهر، مؤسسات آموزشی و کیوسک‌ها در فضاهای عمومی مانند ایستگاه‌های حمل‌ونقل، پارک‌ها و بیمارستان‌ها، دسترسی به خدمات الکترونیک را تسهیل کنند.
- شهرهایی که پروژه‌های خدمات هوشمند را با موفقیت اجرا کرده‌اند می‌توانند آن‌چه را که آموخته‌اند با شهرهایی که هنوز در جستجوی راه‌حل‌های مناسب هستند به اشتراک بگذارند.
- در اولویت قرار دادن فرصت‌های توسعه سواد دیجیتال برای ارتقای شمول دیجیتال و اطمینان از این‌که افراد بیشتری می‌توانند در اینترنت پیمایش کرده و از خدمات دولتی بهره‌مند شوند.

جهت تقویت مقوله ظرفیت‌سازهای رفتاری، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- ابعاد کیفیت خدمات دولت الکترونیک مانند قابلیت اطمینان از خدمات، پاسخگویی (آمدگی سازمان‌ها برای کمک به شهروندان و ارائه خدمات فوری)، اطمینان از نظر پتانسیل وب‌سایت دولت الکترونیک برای تأمین امنیت و حریم خصوصی کاربران)، موارد ملموس بودن مانند ظاهر وب‌سایت، پیمایش‌ها و موتورهای جستجو) و همدلی از نظر توانایی وب‌سایت‌ها در ارائه شناسایی بیشتر کاربر و شخصی‌سازی خدمات، در ایجاد خدمات دولت الکترونیک، بسیار مهم است.
- ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیک باید اهمیت سودمندی درک‌شده و به‌ویژه سهولت درک‌شده از آن را در نظر بگیرند، زیرا بیشترین تأثیر را در قصد استفاده کاربران دارد.
- برای افزایش رضایتمندی شهروندان از دولت الکترونیک، دولت نیاز به بهبود شخصی‌سازی دولت الکترونیک دارد. نتایج نشان می‌دهد که شهروندان از توانایی شخصی‌سازی

اطلاعات (برای مثال، علامت‌گذاری فرم‌های معمول استفاده‌شده) در وبسایت‌های دولت الکترونیک قدردانی نمی‌کنند. به‌علاوه، سرعت پاسخ به نظرات یا بازخورد دولت الکترونیک، موضوعی است که باید بهبود یابد، زیرا حمایت از شهروندان، دومین عامل مهم در تعیین رضایت شهروندان است.

➤ در یک رویکرد شهروندمحور، توسعه خدمات بدون در نظر گرفتن تقاضای کاربران ممکن است نرخ استفاده از خدمات را کاهش دهد. از این نظر، اداره عمومی باید خدمات عمومی بهبوده و غیرضروری را برای صرفه‌جویی در هزینه‌هایی که ممکن است استرس مالی ایجاد کند، به حداقل برساند.

➤ طراحی انسان‌محور: بخش دولتی در سراسر جهان تلاش‌های خود را برای توسعه خدمات شهروندمحور انجام می‌دهد. طراحی نحوه ارائه خدمات بر مبنای نیازهای شهروندان، می‌تواند پذیرش برنامه را افزایش دهد.

➤ طراحی فراگیر: طراحی فراگیر، همواره این امکان را برای دولت‌ها فراهم می‌کند تا برنامه‌ها و خدمات خود را در دسترس همه شهروندان قرار دهد. این امر ابتدا با تأکید بر مناسب‌سازی زیرساخت‌های فیزیکی برای معلولان آغاز شده و به تقویت دموکراسی دیجیتال و تطبیق دادن آن با زبان‌های مختلف، گسترش یافته است.

➤ برای جبران شکاف دیجیتالی، دولت‌ها می‌توانند دسترسی به اینترنت را مقرون‌به‌صرفه‌تر کنند، چندین کانال برای دسترسی به خدمات فراهم کنند و محتوای آنلاین کاربرپسند ارائه دهند، که این امر می‌تواند با توسعه ظرفیت‌ها برای دولت دیجیتال با هدف و پیگیری شکاف‌ها در بین گروه‌ها و مناطق مختلف اجتماعی انجام شود.

➤ آموزش‌های صوتی، رابط‌های کاربرپسند و پشتیبانی میز راهنما از طریق گفت‌وگوی زنده و تعامل رودررو به‌نفع همه کاربران است، به‌ویژه این امر می‌تواند برای گروه‌های آسیب‌پذیر ارزشمند باشد.

➤ اطلاع‌رسانی به شهروندان در استفاده از خدمات الکترونیک، تأثیر زیادی دارد، چه بسا سازمانی از لحاظ شاخص دولت الکترونیک بالا باشد، ولی به‌دلیل ضعف در اطلاع‌رسانی، بخش بزرگی از گروه‌های هدف و مشتریان آن، از بهره‌گیری از خدمات الکترونیک آن محروم بماند.

مآخذ

- حسینی‌شعار، منصوره، اسفندیاری مقدم، علیرضا، زارعی، عاطفه، حسن زاده، محمد (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری وب ۲٫۰ در دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان و ارائه الگو: مورد دفاتر پیشخوان دولت در استان همدان. *نشریه تعامل انسان و اطلاعات*، دوره ۴، شماره ۳، ۷۱-۶۰.
- حقیقی‌نسب، منیژه، قاسمی، سمیرا، ترکمان، مهدی و قاسمی، علی (۱۳۹۳). شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از دیدگاه شهروندان، موردپژوهی: دفاتر پیشخوان دولت در شهر تهران، *مجله مدیریت بازاریابی*. سال ۷، شماره ۲۷، صفحات ۱۰۱-۱۲۱.
- رحیمی، غلامرضا، خاتمی، بهزاد، شافعی‌ها، سمیه (۱۳۸۸)، بررسی الگوهای دولت الکترونیک و الگ‌های ارزیابی آمادگی دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، تهران: دومین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیک، http://www.civilica.com/Paper-CHRD02-CHRD02_ (۱۰/۰۹/۱۳۹۹).
- رضایی، مهدی، یعقوبی، اسماعیل (۱۳۹۴). دولت الکترونیک: الگوی جدید در اصلاح نظام اداری و ارائه خدمات عمومی، مدیریت شهری. دوره ۱۳، شماره ۴۱، ۲۴۷-۲۶۶.
- سازمان اداری و استخدامی کشور (۱۳۹۶). *برنامه جامع اصلاح نظام اداری*، دور دوم (۹۷-۹۹). دسترسی در <https://shenasname.ir/tahavol/4513-eslah2>.
- سازمان ارتباطات و فناوری اطلاعات، (۱۳۹۳). *نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی*، دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات (۱۳۹۳)، دسترسی در <https://shenasname.ir/egovernement/2431-egovern-map>.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، (۱۳۸۴)، *سند فرابخشی ویژه (بهینه‌سازی تشکیلات دولت و دولت الکترونیک)*. تهران: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- سرلک، محمدعلی، قربانی، علی (۱۳۹۲). *دولت الکترونیک، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*. تهران: مرجع دانش.
- عفتی، فاطمه، یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۸). رویکرد رفتاری به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تعیین‌کننده پذیرش همکاری الکترونیک در دانشگاه سیستان و بلوچستان. *مطالعات مدیریت دولتی ایران*. سال ۲، شماره ۲، ۶۷-۴۷.
- قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶)، مجلس شورای اسلامی. دسترسی در <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/130021>

لگزیان، محمد، مرتضوی، سعید، رجبزاده، محسن. (۱۳۹۰)، تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران با استفاده از الگوی UTAUT. *فرآیند مدیریت و توسعه*، دوره ۲۴، شماره ۴، ۲۰-۳.

محمدی، جمال، ضرابی، اصغر، موسوی، چمران، (۱۳۹۱)، فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در کاهش تقاضای سفرهای شهری، مطالعه موردی: شهر شیراز، نشریه مدیریت شهری، دوره ۱۰، شماره ۲۹، ۱۶۴-۱۵۱.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی دبیرخانه شورای عالی اداری (۱۳۹۳). *نقشه راه اصلاح نظام اداری*. دسترسی در: <https://shenasname.ir/tahavol/2372-map93>.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی دبیرخانه شورای عالی اداری (۱۳۹۳). *آیین نامه توسعه خدمات الکترونیک دستگاه های اجرایی*. دسترسی در <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/902007>

الهی، شعبان، عبدی، بهنام، دانائی فرد، حسن (۱۳۸۹). پذیرش دولت الکترونیک در ایران: تبیین نقش متغیرهای فردی، سازمانی و اجتماعی مطرح در پذیرش فناوری. *مجله چشم انداز مدیریت دولتی*، سال ۱، شماره ۱، ۴۱-۶۷.

الهی، شعبان، قنبری، محمد حسام، شایان، علی (۱۳۸۹). تحلیل عوامل مؤثر در پذیرش فناوری موبایل بانک از سوی مشتریان. *فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی*، سال ۱۶، شماره ۶۳، ۲۷-۴۹. یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۶). *دولت الکترونیک رویکرد مدیریتی*. تهران: نشر افکار.

یعقوبی، نورمحمد، هاشمی منفرد، الهام (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر پذیرش سرشماری اینترنتی در ایران. *مطالعات مدیریت دولتی ایران*. سال ۱، شماره ۱، ۵۷-۳۵.

یعقوبی، نورمحمد (۱۳۸۳). *مطالعه عوامل مؤثر بر استقرار دولت الکترونیک در ایران*. رساله دکتری. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

یعقوبی، نورمحمد، اورعی یزدانی، بدرالدین، شاکری، رویا (۱۳۹۰). شناسایی و تحلیل عوامل تأثیرگذار بر پذیرش خدمات بانکداری اینترنتی. *چشم انداز مدیریت بازرگانی*، سال ۱۰، شماره ۶، ۴۱-۵۵.

یعقوبی، نورمحمد، دانائی فرد، حسن، شاکری، رویا (۱۳۸۹). شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی. *جغرافیا و توسعه*، سال ۸، شماره ۲۰، ۵-۲۰.

Almaiah, M. A., & Nasereddin, Y. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services among Jordanian citizens. *Electronic Government, an International Journal*, 16(3), 236-259.

- Carter, L., & Belanger, F. (2004). Citizen adoption of electronic government initiatives. In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the (pp. 10-pp). IEEE.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The Utilization of e-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Journal of Information Systems*, 15 (1), 5-25.
- Effati, F., & Yaghoobi, N. M. (2019). Behavioral approach to identifying and ranking the determinants of the acceptance of electronic collaboration at the University of Sistan and Baluchestan. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 2(2), 47-67. (in Persian)
- Elahi, S., Abdi, B., & DanaeeFard, H. (2010). E-government adoption in Iran: Explaining the role of individual, organizational, and social variables in technology acceptance. *Public Administration Perspective*, 1(1), 67-41. (in Persian)
- Elahi, S., Ghanbari, M. H., & Shayan, A. (2010). Determining the effective factors on customers' mobile banking technology acceptance. *Journal of Trade Studies*, 16(63), 49-27. (in Persian)
- Hosseini Shoar, M., Esfandiari Moghadam, A., Zarei, A., & Hasanzadeh, M. (2017). Factors affecting the adoption of Web 2.0 technology in e-government from citizens' perspective and providing a model: Case of government offices in Hamadan. *Human Information Interaction*, 4(3), 71-60. (in Persian)
- Jeng, C. R. (2019). The role of trust in explaining tourists' behavioral intention to use e-booking services in Taiwan. *Journal of China Tourism Research*, 15(4), 478-489.
- Lagzian, M., Mortazavi, S., & Rajabzadeh, M. (2012). Factors influencing users' acceptance of e-government services through UTAUT model. *Journal of Management and Development Process*, 24(4), 3-20. (in Persian)
- Mohammadi, J., Zarabi, A., & Mousavi, Ch. (2012). Information and communication technology and its role in reducing urban travel demand: A case study of Shiraz. *Urban Management Journal*, 10(29), 151-164. (in Persian)
- Sabani, A. (2021). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236-255.

- Yaghoobi, N. M., & Hashemi Monfared, E. (2018). Determining factors on adoption for internet census execution. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 1(1), 35-55. (in Persian)
- Yaghoobi, N., Danaeefard, H., & Shakari, R. (2010). Identifying and ranking the factors affecting the adoption of rural ICT offices services. *Geography and Development*, 8(20), 5-20. (in Persian)