





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ انتشار:  
۱۴۰۴/۱/۲۵

شماره مسلسل: ۲۰۶۱۲  
کد موضوعی: ۲۹۰



مرکز پژوهش‌های  
مجلس شورای اسلامی

### عنوان گزارش:

استفاده از علوم رفتاری با هدف بهبود ارائه خدمات دولت الکترونیکی

نوع گزارش: طرح ولایحه □، نظارتی □، راهبردی □ ■ پیش‌نویس قانون □

### نام دفتر:

مطالعات مدیریت (گروه دولت الکترونیک)

### تهیه و تدوین کنندگان:

فهیمة محمدی هارونی (گروه دولت الکترونیک و مدیریت داده)، یحیی مرتب

### اظهار نظر کنندگان:

محمدحسن هدایتی (مطالعات انرژی، صنعت و معدن)، اسماعیل حسن پور (مطالعات انرژی، صنعت و معدن)، سیدمسعود شریفی (مطالعات انرژی، صنعت و معدن)، محمدعلی اشراقی جزی (مطالعات حقوقی)، مهسا سلسبیل (مطالعات حکمرانی)

### ناظران علمی:

حسین اصلی پور، مسعود بنافی (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)

### گرافیک و صفحه آرایی:

ساجده زارع مرزی

### ویراستار ادبی:

اکرم وحدانی فر

### واژه‌های کلیدی:

- دولت الکترونیک
- علوم رفتاری
- پذیرش خدمات الکترونیک
- مشارکت شهروندان

تاریخ شروع مطالعه:  
۱۴۰۲/۱۲/۰۱



## فهرست مطالب

چکیده.....	۶
خلاصه مدیریتی.....	۷
۱. مقدمه.....	۹
۲. پیشینه پژوهش.....	۱۰
۳. سایر عوامل اثرگذار بر مشارکت شهروندان در برنامه‌های دولت الکترونیک.....	۱۹
۴. مطالعات موردی.....	۲۱
۵. چارچوب بینش رفتاری.....	۲۷
۶. نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادهای سیاستی.....	۲۹
منابع و مأخذ.....	۳۲

## فهرست جداول

جدول ۱. دولت الکترونیک در برنامه‌های توسعه.....	۱۲
جدول ۲. عوامل مؤثر بر انتشار نوآوری.....	۱۶
جدول ۳. شرح چگونگی عملیاتی شدن مفاهیم رفتاری در طراحی مداخله.....	۲۲
جدول ۴. پیشنهادهای رفتاری در حوزه دولت الکترونیک.....	۲۹
جدول ۵. پیشنهاد توصیه سیاستی ویژه گزارش‌های راهبردی/نظارتی.....	۳۰

## فهرست شکل‌ها

شکل ۱. نظریه عمل منطقی.....	۱۲
شکل ۲. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده.....	۱۴
شکل ۳. مدل پذیرش فناوری.....	۱۵
شکل ۴. عوامل تأثیرگذار بر پذیرش نوآوری مبتنی بر نظریه انتشار نوآوری.....	۱۶
شکل ۵. مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک.....	۱۷
شکل ۶. چارچوب نظری مورد استفاده برای مطالعه.....	۲۴
شکل ۷. چارچوب ایست برای طراحی مداخلات.....	۲۸



## استفاده از علوم رفتاری با هدف بهبود ارائه خدمات دولت الکترونیکی

### چکیده



علوم رفتاری امروزه در ساحت‌های مختلف بخش عمومی برای تسهیل پیاده‌سازی خط‌مشی‌ها و افزایش بهره‌وری مورد استفاده قرار می‌گیرد. یکی از مفاهیمی که امروزه حکومت‌ها از آن برای ارائه بهتر خدمات استفاده می‌کنند دولت الکترونیک است. این مفهوم به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارائه خدمت به شهروندان بدون نیاز به مراجعه حضوری و به صورت یکپارچه و در تمامی ساعات شبانه‌روز اشاره دارد. یکی از چالش‌های قابل توجه در این خصوص، پذیرش این خدمات از جانب مردم و به عبارتی تبدیل عادات سنتی تعامل با ادارات دولتی - که مبتنی بر مراجعه حضوری و ارتباط مستقیم با کارمندان دولت بود - به عادات نوین و مبتنی بر استفاده از بستر اینترنت، سامانه‌های دولت الکترونیک، پیامک و... است. در این زمینه نظریات مختلفی بپیش‌بینی عوامل اثرگذار بر پذیرش این فناوری از جانب مردم ارائه شده است که به‌عنوان نمونه می‌توان به نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، نظریه پذیرش فناوری و مدل یکپارچه دولت الکترونیک اشاره کرد؛ در این نظریه‌ها به مؤلفه‌های مختلف اثرگذار بر پذیرش فناوری پرداخته می‌شود. با توجه به آنکه علوم رفتاری دارای شناخت عمیق و مبتنی بر واقعیت از کنش انسانی‌اند، می‌توانند برای بهبود استفاده مردم از خدمات دولت الکترونیک مداخلات مؤثری را پیشنهاد کنند که به‌عنوان مثال می‌توان به اقداماتی از جمله استفاده از چهره‌های محبوب برای ترغیب مردم به استفاده از خدمات الکترونیک، در نظر گرفتن شرایط مختلف شهروندان و برنامه‌ریزی برای امکان‌پذیر کردن استفاده شهروندان از خدمات الکترونیک با هر سطح سواد و تحصیلات از خدمات دولت الکترونیک و... اشاره کرد.



## بیان/شرح مسئله

امروزه ورود علوم رفتاری به ساحت مدیریت بخش عمومی و خطمشی توانسته است دستاوردهای قابل توجهی را به همراه داشته باشد. واحدهای بینش رفتاری در سطوح مختلف محلی و ملی حاکمیت ایجاد می‌شود و ناظر به اهداف بخش‌های مختلف از ظرفیت علوم روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و... استفاده می‌کنند. فعال شدن این واحدها در بخش‌های مختلف حکومت توانسته است میزان موفقیت اجرای خطمشی‌ها را بالاتر ببرد و شهروندان بیشتری را با خطمشی‌های دولت همراه کند. این علوم با توجه به شناخت مبتنی بر واقعیت و شواهدمحور از نحوه کنش انسان، مداخلاتی را تعریف می‌کنند تا تصمیم‌های مردم بیشتر مبتنی بر خیر عمومی باشد. یکی از مفاهیم نوین، که امروزه در حوزه ارائه خدمت به شهروندان مطرح می‌شود، دولت الکترونیک است. این مفهوم که با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد شده است، بر ارائه خدمات بخش عمومی بدون نیاز به مراجعه حضوری، در هفت روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه‌روز اشاره دارد. با استفاده از دولت الکترونیک می‌توان خدمات را با سرعت بیشتر و هزینه کمتر به شهروندان ارائه داد. آنچه در زمینه دولت الکترونیک چالش‌هایی را به همراه داشته است، پذیرش ارائه خدمت به صورت الکترونیک توسط شهروندان است. بینش‌های رفتاری می‌توانند در این خصوص مبتنی بر یافته‌های علوم مختلف، نظریه‌های پذیرش فناوری و... به ارائه پیشنهادهایی برای تسهیل پذیرش این خدمات از جانب مردم بپردازند. در واقع مسئله اصلی این گزارش آن است که تصویب و اعمال قانون به‌تنهایی نمی‌تواند منجر به ترویج خدمات دولت الکترونیک و استفاده آن توسط شهروندان شود؛ بلکه این امر نیازمند استفاده از ابزارهای نرم برای هدایت رفتار شهروندان است.

## نقطه‌نظرات / یافته‌های کلیدی

بیشترین استفاده از علوم رفتاری در زمینه دولت الکترونیک در حوزه افزایش پذیرش این خدمات توسط شهروندان انجام پذیرفته است. برای تعریف مداخلات در این زمینه لازم است تا نظریه پایه انتخاب شود. نظریه‌هایی که بدین منظور قابل استفاده است، عبارت‌اند از: تئوری عمل منطقی<sup>۱</sup>، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۲</sup>، نظریه پذیرش فناوری<sup>۳</sup>، نظریه انتشار نوآوری<sup>۴</sup>، نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری<sup>۵</sup> و مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک<sup>۶</sup>. تفاوت این نظریه‌ها در مؤلفه‌های مؤثر در پذیرش است که در آنها لحاظ می‌شود. برای مثال، مدل پذیرش نوآوری دربردارنده این امر است که عواملی از جمله پیچیدگی، آزمایش‌پذیری، مزیت نسبی و... در قبول فناوری توسط افراد مؤثرند. اما نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، هنجارهای ذهنی را به‌عنوان مؤلفه‌ای حائز اهمیت در نحوه کنش انسان وارد می‌کند که دربردارنده تأثیر نگاه سایر افراد - به‌ویژه افراد مورد احترام توسط فرد- در پذیرش فناوری است. عوامل دیگری نیز وجود دارد که در استفاده شهروندان از این خدمات تأثیر می‌گذارند؛ اما در مدل‌ها به‌صورت مستقیم به آنها اشاره نشده است. این عوامل عبارت‌اند از: رسانه‌های اجتماعی، کمپین‌های تبلیغاتی، هنجارهای گروهی و عوامل فرهنگی. زبان در برخی از کشورها به‌عنوان یکی از عوامل مهم در زمینه پذیرش فناوری مطرح می‌شود. با توجه به آنکه فناوری‌های پیشرو اغلب در کشورهای انگلیسی‌زبان ایجاد می‌شوند؛ لذا زبان اصلی این فناوری‌ها انگلیسی است و این موجب آن می‌شود تا افرادی که به این زبان مسلط نیستند، نتوانند با این فناوری‌ها و بالطبع خدمات عمومی ارائه شده مبتنی بر این فناوری‌ها همراهی کنند. در استرالیا، مجموعه مداخلاتی برای افزایش استفاده مردم از خدمات دولت الکترونیک صورت پذیرفته که شامل پیام‌های متنی - تصویری در قالب پوستر، صحبت با مراجعین در خصوص ارائه خدمات برخط و... بوده و مجموع این مداخلات توانسته است تا

1. Theory of Reasoned Action
2. Theory of Planned Behavior
3. Technology Acceptance Model
4. Diffusion of Innovation Theory
5. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
6. Unified Model of Electronic Government Adoption



۱۴.۱ درصد میزان استفاده مردم را از این خدمات افزایش دهد.

یافته‌های پژوهشی که در منطقه ماکائو در کشور چین به بررسی دیدگاه کارکنان دولت در خصوص پذیرش دولت الکترونیک پرداخته است، نشان‌دهنده آن است که انگیزه درونی کارکنان دولت در کیفیت ارائه خدمات تأثیر چندانی ندارد. در عوض آنچه درباره ایشان به‌عنوان عامل تأثیرگذار محسوب می‌شود، تأکید رئیس مربوطه است.

### پیشنهاد راهکار تقنینی، نظارتی یا سیاستی

استفاده از علوم رفتاری در پیاده‌سازی دولت الکترونیک می‌تواند میزان استفاده شهروندان در استفاده از سامانه‌ها را برای دریافت خدمت یا مشارکت در بخش‌های مختلف حکومت بهبود دهد. چارچوب مورد استفاده در این گزارش، چارچوب ایست<sup>۱</sup> است که مبتنی بر چهار اصل آسان‌سازی، به‌موقع انجام دادن، جذاب کردن و اجتماعی‌سازی است. در این راستا، تمام نهادهایی که توسعه سامانه‌های دولت الکترونیک را در دستور دارند می‌توانند مبتنی بر این چهار اصل، طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمات دولت الکترونیک را بهبود دهند. برخی از سیاست‌های کلی، که رعایت آنها می‌تواند منجر به بهبود استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی شود، به این شرح است. این سیاست‌ها را می‌توان در قالب آیین‌نامه‌ها، توصیه‌نامه‌های رئیس‌جمهور یا در قالب سیاست‌های کلی در برنامه‌های توسعه مورد توجه قرار داد:

- ✓ تقویت پشتوانه و اعتماد اجتماعی برای سامانه‌ها و خدمات بر بستر اینترنت به کمک نخبگان، اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها، هنرمندان و سایر مراجع عمومی مورد اطمینان.
- ✓ متناسب‌سازی طراحی خدمات الکترونیکی بر حسب نیاز و ذائقه مخاطبین بر اساس پایش‌های دوره‌ای و دقیق مبتنی بر سطح تحصیلات، جنسیت و جغرافیای سکونت ایشان.
- ✓ جلب مشارکت کارکنان دستگاه‌های اجرایی در طراحی و ارائه خدمات الکترونیک به مردم مبتنی بر اقتناع مدیران دولتی و بکارگیری رویکردهای مشارکتی و پایین به بالا در این زمینه با هدف کاهش مقاومت بدنه کارکنان دولتی.
- ✓ اعمال تخفیف بر تعرفه بهره‌برداری از خدمات برای کاربرانی که به صورت الکترونیکی اقدام می‌نمایند.
- ✓ در نظر گرفتن حق تقدم در فرآیند بررسی درخواست‌های متقاضیان برای کاربرانی که به صورت الکترونیکی اقدام نموده‌اند در مقایسه با درخواست‌های متقاضیان حضوری.
- ✓ استفاده از ترفند پیش‌نیاز و مشروط نمودن استفاده از یک خدمت ضروری به ارائه اطلاعات مورد نیاز توسط شهروندان.
- ✓ قرار گرفتن رایانه و تبلت‌هایی برای آموزش استفاده شهروندان فاقد مهارت و دانش کافی از خدمات الکترونیک در ورودی دستگاه‌های اجرایی.
- ✓ استفاده از بازی‌وارسازی در طراحی خدمات دولتی با هدف افزایش جذابیت انجام دادن امور به صورت الکترونیکی.

## ۱. مقدمه

امروزه از علوم رفتاری در حوزه‌های مختلف حاکمیتی در کشورهای مختلف جهان استفاده می‌شود. با استفاده از این علوم می‌توان با شناختی که درباره واقعیت رفتار انسان می‌توان به دست آورد، مداخلاتی را در راستای بهبود پیاده‌سازی خط‌مشی‌ها طراحی و اجرا کرد. واحدهای بینش رفتاری در کشورهایی مانند انگلستان، آمریکا و استرالیا در سطح وزارتخانه‌های مختلف فعال است و ناظر به اهداف نهادی، که ذیل آن تعریف می‌شوند، از علوم رفتاری استفاده می‌کنند. دولت الکترونیک یکی از مفاهیمی است که در چند دهه اخیر توجه زیادی را در دولت‌ها به خود اختصاص داده و تحولی اساسی در شیوه ارائه خدمات دولتی به مردم ایجاد کرده است. بسیاری از خدمات دولتی، امروزه فقط به صورت الکترونیک امکان ارائه دارند و در نتیجه ورود علوم رفتاری به این حوزه اهمیت قابل توجهی در تسهیل ارائه امور مورد نیاز مردم و بهبود کیفیت خدمات دولتی دارد.

طبق تعریف سازمان توسعه و همکاری اقتصادی<sup>۱</sup>، دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌ویژه اینترنت، در راستای دستیابی به دولت بهتر است. اقدامات دولت الکترونیک ناظر به رابطه بین دولت و ذی‌نفعان مختلف است؛ اما بخش قابل توجهی از آن مستلزم پیوند با شهروندان است و دولت در این راستا موظف است از تمام ابزارهای موجود برای ارائه خدمت بهتر استفاده کند.

امروزه ارائه خدمات عمومی از طریق ابزارهای الکترونیک در اجرای موفقیت‌آمیز طرح‌های دولتی از اهمیت بالایی برخوردار است. دولت‌ها امروزه می‌توانند در راستای ارائه خدمات بهتر به مردم از فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده کنند و ارائه خدمات به صورت سنتی و حضوری را به صورت برخط انجام دهند که از این طریق، انجام بسیاری از امور، مانند پرداخت مالیات یا تمدید گواهینامه، می‌تواند به سادگی صورت پذیرد [۱].

در نتیجه گسترش مفهوم مشارکت الکترونیکی<sup>۲</sup>، استفاده از فناوری‌های دیجیتال در بخش عمومی اهمیت زیادی یافته است. ذیل این مفهوم برای تقویت تعامل شهروندان با حکومت (دولت‌ها و سیاستمداران) و افزایش مشارکت ایشان در فرایندهای تصمیم‌گیری تلاش می‌شود. یکی از چالش‌های اصلی در کلیه طرح‌های مشارکت الکترونیک مشارکت پایین شهروندان در آنهاست. لذا از زمان پیدایش دولت الکترونیک مطالعات تجربی بسیاری در خصوص پذیرش ابتکارات دولت الکترونیک توسط شهروندان صورت پذیرفته و مدل‌های مختلفی برای توصیف آن ارائه شده است. اغلب پژوهشگران این حوزه معتقد به ارائه توجه بیشتر به نیازها، ادراکات و تجربیات شهروندان در این حوزه‌اند و از آنجایی که ارائه این خدمات با استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات صورت می‌گیرد، یکی از بهترین نظریه‌ها برای توصیف این روابط، نظریه‌های مربوط به پذیرش فناوری است [۲]. طبق آمار منتشر شده در سال ۲۰۲۴ توسط سازمان ملل برای شاخص توسعه دولت الکترونیک<sup>۳</sup>، ایران از میان ۱۹۳ کشور مورد بررسی در این شاخص دارای رتبه ۱۰۱ است و کمترین نمره ایران از میان سه زیر شاخص نیروی انسانی، زیرساخت‌های مخابراتی و خدمات آنلاین مربوط به زیرشاخص خدمات آنلاین است که در این زیرشاخص چارچوب‌های نهادی، ارائه خدمت، ارائه محتوا، مشارکت الکترونیک و فناوری سنجیده می‌شود. از میان این موارد، مشارکت الکترونیک بیشترین فاصله را با متوسط جهانی دارد. لذا این زمینه در کشور ضعف جدی دارد و برای بهبود وضعیت کلی دولت الکترونیک در ایران لازم است تا برای افزایش مشارکت الکترونیک شهروندان یا میزان استفاده ایشان از خدمات الکترونیک تدبیری اندیشیده شود. تمرکز گزارش جاری بر ارائه پیشنهاد ناظر به حل این چالش دولت الکترونیک با استفاده از ظرفیت علوم رفتاری است.<sup>۴</sup> طبق اظهارات کارشناسان این حوزه عمده دلیلی که موجب شده است تا شاخص مشارکت الکترونیک در

1. The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)

2. E-Participation

3. E-Government Development Index

4. <https://publicadministration.un.org/>



ایران پایین باشد، نبود انگیزه کافی در شهروندان است. به عبارتی اثربخش نبودن فرایندهای مشارکت مردم و ادراک مردم مبتنی بر اثربخش نبودن مشارکت‌های ایشان موجب شده است تا ایشان تمایلی به استفاده از این جنس خدمات دولت الکترونیک نداشته باشند. مشارکت مردم موجب می‌شود تا حکومت بتواند از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های بیرون از نهادهای دولتی نیز بهره بگیرد و بتواند خدماتی با کیفیتی بالاتر ارائه دهد. شهروندان به‌عنوان مخاطبین کلیه اقدامات دولت می‌توانند با مشارکت خود از طریق ارائه بازخورد و پیشنهاد به بهبود اقدامات حکومتی کمک کنند.

## ۲. پیشینه پژوهش



در ادامه پیشینه پژوهش در سه بخش پیشینه ادبیات علمی، سوابق پژوهشی مرکز پژوهش‌های مجلس و سوابق تقنینی ارائه خواهد شد.

### ۲-۱. پیشینه ادبیات علمی

پژوهش فو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۶) در زمینه پذیرش مالیات الکترونیک در تایوان به‌عنوان یکی از اولین بررسی‌های صورت گرفته در خصوص پذیرش دولت الکترونیک توسط شهروندان محسوب می‌شود. این بررسی، که مبتنی بر دو نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و مدل پذیرش فناوری پایه گذاشته شده بود، نشان‌دهنده این امر بود که شهروندان در هنگام تکمیل پرونده مالیاتی بر نتیجه‌بخش بودن این امر تمرکز می‌کنند و رویکرد کلی ایشان در نگاه به این موضوع در مجموع عمل‌گرایانه است [۳].

دیویس<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۳ به بررسی جایگاه ادراک مفید بودن و ادراک سهولت استفاده در پارادایم‌های مختلف حوزه پذیرش فناوری اطلاعات پرداخت و نظریه‌های خود کارآمدی، هزینه-فایده و پذیرش نوآوری را بررسی کرد [۴].

فالکنر<sup>۳</sup> و همکاران در سال ۲۰۱۹ به بررسی نقش مداخلات رفتاری در افزایش استفاده از خدمات دولت الکترونیک پرداختند. در این پژوهش دو مدل مداخله برای ترغیب مردم به مراجعه کردن به سامانه مربوط انجام شد که سنجش نتایج به‌دست آمده نشان‌دهنده ۱۴.۱ درصد افزایش مراجعه به سامانه‌های مذکور بود [۵].

به‌عنوان یکی از پژوهش‌های مؤخر در این حوزه نیز می‌توان به پژوهش ایونگ<sup>۴</sup> و فیلیپس<sup>۵</sup> در سال ۲۰۲۳ پرداخت که در آن به بررسی پذیرش دولت الکترونیک و مسائل مربوط به آن از نگاه کارمندان دولتی پرداختند. ایشان در این پژوهش با مبنا قرار دادن نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، مصاحبه‌هایی با کارمندان، که فعالیتشان با ارائه خدمات دولتی به‌صورت برخط مرتبط بود، صورت دادند و نگاه آن را درباره تأثیر عواملی مانند اعتماد، هنجارهای اجتماعی و... در پذیرش دولت الکترونیک مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند [۶].

نظریه تلنجر با انتشار کتاب تالر<sup>۶</sup> و سانستین<sup>۷</sup> تحت عنوان تلنجر، بهبود تصمیمات مربوط به سلامتی، ثروت و شادی در سال ۲۰۰۸ شناخته شد. این نظریه به این امر می‌پردازد که انسان‌ها الزاماً مبتنی بر الگوی انسان عقلایی تصمیم‌گیری و اقدام نمی‌کنند؛ بلکه بیش از ۸۰ درصد تصمیم‌گیری‌های انسان‌ها مبتنی بر سیستم تفکر سریع است که شهودی و بدون تفکر عمیق است. اینجاست که می‌توان با معماری انتخاب‌های انسان‌ها بدون ایجاد احساس اجبار، ایشان را به سمت انتخاب‌هایی راهنمایی کرد که منفعت عامه را به همراه دارد [۷].

1. Fu  
2. Davis  
3. Faulkner  
4. long  
5. Phillips  
6. Thaler  
7. Sunstein

## ۲-۲. سوابق پژوهشی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

در حوزه استفاده از علوم رفتاری در خط‌مشی‌گذاری بخش عمومی چهار گزارش توسط مرکز پژوهش‌های مجلس به چاپ رسیده است که در ادامه این گزارش‌ها تشریح خواهند شد:

پرداختن به موضوع مراکز بینش رفتاری در بدنه حاکمیت با گزارشی تحت عنوان «مطالعه تطبیقی ساختار و کارکرد نهاد بینش رفتاری در جهان و ارائه رهنمودهای سیاستی برای مجلس شورای اسلامی» انجام شد. در این گزارش چند واحد بینش رفتاری در کشورهای منتخب جهان برای مطالعه موردی انتخاب و ابعاد مختلف آنها بررسی شده است تا چیرستی چنین نهادهایی و فواید و کاربردهای آنها برای بخش عمومی شفاف‌تر شود. در ادامه با توجه به آنکه لازم بود تا شیوه استفاده از علوم رفتاری در این نهادها روشن شود، در گزارش دیگری تحت عنوان «الزامات خط‌مشی‌گذاری رفتاری در چارچوب بررسی فرایندها و خروجی‌های نهادهای بینش رفتاری؛ توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی» فرایندهای مورد استفاده در این واحدها تشریح و چارچوب‌های رفتاری از قبیل چارچوب ایست،<sup>۱</sup> ماینداسپیس<sup>۲</sup> و سایر چارچوب‌های رفتاری توضیح داده شده است. با توجه به نیاز به درک نسبی انواع ابزارهای رفتاری قابل استفاده در بخش عمومی، در گزارشی تحت عنوان «گونه‌شناسی ابزارهای رفتاری در عرصه حکمرانی و کارکرد آن در ارتقای نظام قانون‌گذاری» تلاش شده است تا انواع ابزارهای رفتاری جمع‌آوری و دسته‌بندی شوند. همچنین به‌عنوان یک نمونه از کاربرد این علوم، که به‌صورت ویژه درباره مجلس شورای اسلامی موضوعیت می‌یابد، به ظرفیت علوم رفتاری برای بهبود عملکرد مجلس در گزارشی تحت عنوان «راهکارهای کاهش سوگیری‌های شناختی برای ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری مجلس شورای اسلامی» پرداخته شده است. در گزارش جاری به بررسی مبانی استفاده از علوم رفتاری در حوزه دولت الکترونیک و مسائلی در این حوزه، که با استفاده از علوم رفتاری قابل حل است، پرداخته و نمونه‌هایی از کاربردهای علوم رفتاری در حوزه دولت الکترونیک تشریح شده است.

## ۲-۳. سوابق تقنینی

در حوزه استفاده از علوم رفتاری تاکنون قانونی در کشور تصویب نشده است؛ اما پیشینه قانونگذاری در حوزه دولت الکترونیک در ایران به سیاست‌های کلی مقام معظم رهبری در شبکه اطلاع‌رسانی رایانه‌ای در سال ۱۳۷۷ برمی‌گردد. در سیاست‌های فوق بر ایجاد، ساماندهی و تقویت اطلاع‌رسانی رایانه‌ای تأکید شده است. در سطح قوانین می‌توان به طرح تکفأ<sup>۳</sup> به‌عنوان اولین طرح دولت در زمینه گسترش قلمرو دولت الکترونیک در کشور اشاره کرد که در قانون بودجه سال ۱۳۸۱ کشور لحاظ شد. این امر در ادامه سیاست‌های کلی ابلاغی رهبری در خصوص شبکه‌های اطلاع‌رسانی یارانه‌ای در سال ۷۷ انجام شد. پس از آن در قالب مصوبات مختلف، از جمله احکام قوانین برنامه و بودجه، به استفاده از ظرفیت دولت الکترونیک پرداخته شده است که به‌عنوان نمونه می‌توان به قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، قانون تجارت الکترونیکی و سایر قوانین و مقررات مربوطه اشاره کرد. در جدول ۱ موارد مربوط به دولت الکترونیک در برنامه‌های توسعه بررسی شده است.

1. EAST  
2. MINDSPACE

۳. طرح تکفأ (طرح توسعه و کاربرد فناوری ارتباطات و اطلاعات ایران) اولین طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات در کل کشور ایران است که در سال ۱۳۸۱ در هیئت دولت تصویب و سپس ابلاغ شد.



### جدول ۱. دولت الکترونیک در برنامه‌های توسعه

برنامه	موارد مرتبط با دولت الکترونیک
<a href="#">برنامه توسعه سوم</a>	– در این برنامه ۱۳ حکم ناظر به فناوری اطلاعات وجود دارد که جهت‌گیری کلی آن، تقویت بخش غیردولتی در این زمینه است.
<a href="#">برنامه توسعه چهارم</a>	– در این برنامه، ۴۰ حکم درباره فناوری اطلاعات و ارتباطات وجود دارد که تمرکز اصلی آن بر توسعه دولت الکترونیک و صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده است. – مطرح شدن موضوعاتی مانند «بانکداری الکترونیک»، «سلامت الکترونیک» برای اولین بار
<a href="#">برنامه توسعه پنجم</a>	– توسعه مواردی از جمله شبکه ملی اطلاعات، امضای الکترونیک – توجه به توسعه و تقویت صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات
<a href="#">برنامه توسعه ششم</a>	– تأکید بر دستیابی به جایگاه دوم منطقه در حوزه فناوری تا سال ۱۴۰۴ – در ماده (۶۸) در ۱۰ بند به الزامات توسعه دولت الکترونیک و الکترونیکی شدن فرایندهای سنتی پرداخته شده است.
<a href="#">برنامه هفتم پیشرفت</a>	– تأکید بر امر هوشمندسازی دولت و بیان الزامات آن – توجه به بهبود رتبه شاخص توسعه دولت الکترونیک مشابه با برنامه‌های توسعه قبلی

مأخذ: یافته‌های تحقیق.

### ۴-۲. نظریه‌های مورد استفاده در زمینه پذیرش دولت الکترونیک

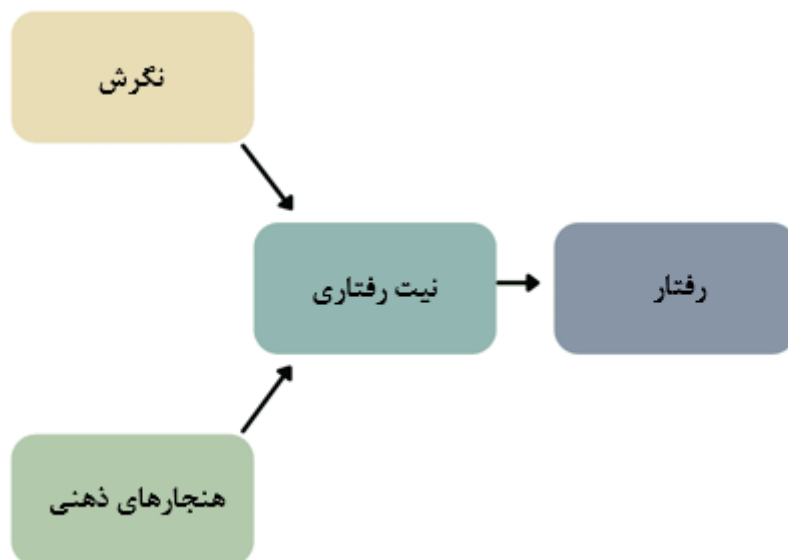
ایجاد مشارکت مردمی با استفاده از ظرفیت‌های دولت الکترونیک فرصت‌های جدیدی را برای دولت با هدف تقویت رابطه با شهروندان و افزایش مشارکت ایشان در تصمیم‌گیری‌های دولتی به همراه دارد؛ اما نکته حائز اهمیت پذیرش این مشارکت توسط شهروندان است. تحلیل درک و پذیرش شخصی شهروندان می‌تواند در راستای مشخص کردن علل مشارکت پایین شهروندان مورد استفاده قرار گیرد. از آنجایی که واحد مورد بررسی در این خصوص فرد است، مبنای انجام تحلیل، دانش روان‌شناسی است؛ لذا در ادامه نظریه‌هایی که در ادبیات نظری، مبنای مشارکت مردم در برنامه‌های دولت الکترونیک قرار گرفته‌اند تشریح شده است [۲].

#### ۴-۲-۱. نظریه عمل منطقی

تئوری عمل منطقی را دو روان‌شناس، به نام‌های فیشبین و آجزن<sup>۱</sup>، به‌عنوان مدلی ریاضی که می‌توان بر مبنای آن رفتار انسان را توصیف کرد، مطرح کردند. این مدل نیت‌های رفتاری را به‌عنوان تابعی از نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی تعریف می‌کند. چهار عبارت مهم این نظریه «باور»، «نگرش»، «هنجارهای ذهنی» و «نیت» است. «باور» بیان‌کننده آن است که فرد معتقد است یک اقدام، نتیجه مشخصی را به همراه خواهد داشت. منظور از «نگرش»ها برداشت فرد در خصوص مطلوب یا نامطلوب بودن نتایج اقداماتی مشخص است [۸]؛ هنجار ذهنی متغیری است که نشان‌دهنده تأثیر عوامل اجتماعی بر فرد بوده [۱] و در واقع مجموعه‌ای از نگاه تمام افراد مهم در زندگی وی درباره یک رفتار، مسئله یا نحوه اجراست و دربردارنده آن است که آیا ایشان آن رفتار مشخص را انجام می‌دهند یا نه. «نیت» به قصد و منظور فرد در خصوص نتایج تصمیم وی اطلاق می‌شود و همان‌طور که در شکل ۱ مشخص است، در نتیجه نگرش و هنجار ذهنی ایجاد می‌شود. شکل ۱ نشان‌دهنده اجزای نظریه عمل منطقی است.

1. Fishbein and Ajzen

شکل ۱. نظریه عمل منطقی [۸]



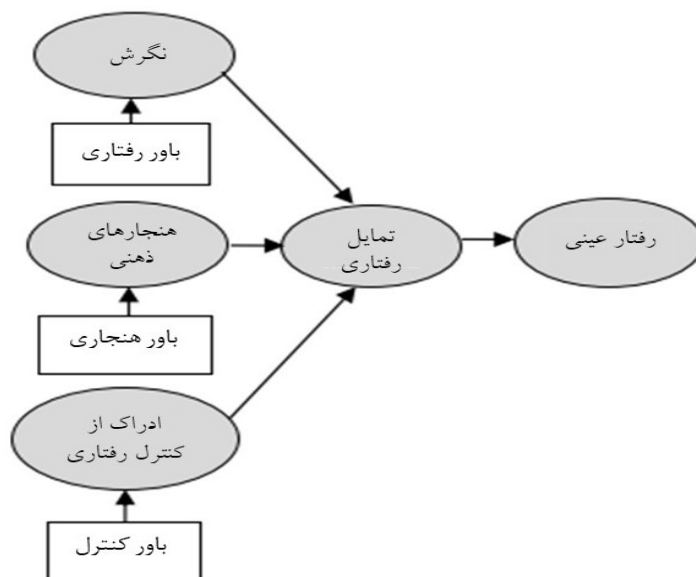
#### ۲-۴-۲. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده ظرفیت بالایی برای توضیح و پیش‌بینی رفتار پذیرش توسط فرد در زمینه‌های مختلف دارد. به صورت خلاصه، این نظریه در پی درک و پیش‌بینی این است که چرا فردی ممکن است رفتارهای خاصی را انجام دهد یا انجام ندهد و بیان می‌کند که رفتار واقعی فرد را می‌توان با تمایلش برای انجام آن رفتار پیش‌بینی کرد. تمایل به رفتار با سه متغیر شکل می‌گیرد که عبارت‌اند از: نگرش<sup>۱</sup> فرد، هنجارهای ذهنی<sup>۲</sup> و کنترل درک‌شده رفتاری<sup>۳</sup>. این نظریه به آن سبب که با پیچیدگی‌های رفتار اجتماعی انسان از طریق کشف عوامل اجتماعی و رفتاری سروکار دارد، می‌تواند برای بررسی مشارکت مردم در برنامه‌های دولت الکترونیک مناسب باشد. این نظریه به صورت خاص در حوزه اقدامات غیراجباری، مانند رفتار کاربران رسانه‌های اجتماعی، مورد مناسبی است و از آنجایی که مشارکت در برنامه‌های دولت الکترونیک نیز تا حدی از فعالیت‌های داوطلبانه شهروندان محسوب می‌شود، این تناسب افزایش می‌یابد.

همان‌طور که در شکل ۲ نیز قابل مشاهده است، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده نظریه‌ای روان‌شناسی اجتماعی است که تلاش می‌کند تا درک کند چرا فردی ممکن است رفتارهایی مشخص را انجام دهد و مبتنی بر درک حاصل شده پیش‌بینی‌هایی را صورت دهد. این نظریه دربردارنده آن است که تمایل فرد برای انجام یک رفتار می‌تواند پیش‌بینی کننده‌ای مناسب برای رفتار او در واقعیت باشد. تمایل فرد برای انجام رفتار را می‌توان به‌عنوان درجه‌ای تعریف کرد که فردی مایل است رفتار خاصی را امتحان کند یا انجام دهد و میزان تمایل توسط سه عامل که از نظر مفهومی مستقل‌اند تعیین می‌شود: نگرش درباره عمل یا رفتار، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده [۲].

1. Attitude
2. Subjective Norms
3. Perceived Behavioral Control

شکل ۲. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده [۲]



به‌طور خلاصه، نگرش درباره عمل یا رفتار به ارزیابی فرد از مطلوب یا نامطلوب بودن رفتار مشخص اشاره می‌کند که ریشه در باورهای رفتاری او دارد. باور رفتاری منعکس‌کننده انتظارات و ارزیابی‌های فردی از نتایج رفتار است. هنجار ذهنی نمودی از عاملی اجتماعی در این نظریه است که به میزان فشار اجتماعی درک شده برای انجام یا ندادن رفتاری خاص اشاره دارد (مثلاً فرد تصور می‌کند که افرادی که برای خود او یا جامعه اهمیت دارند، چه نظری درباره آن رفتار مشخص دارند؛ آیا آن را تأیید یا رد می‌کنند؟). در نهایت، کنترل درک شده رفتاری به سهولت یا دشواری درک شده برای تکمیل یا انجام رفتار اشاره می‌کند (به‌عنوان مثال ادراک فرد مبنی بر آنکه مهارت و توانمندی لازم برای انجام موفقیت‌آمیز رفتار را دارد). براساس این نظریه، «کنترل رفتاری درک شده» توسط باورهای کنترلی تعیین می‌شود که نمودی از عواملی است که امکان دارد عملکرد رفتار را تسهیل کند یا مانع آن شود. به‌عنوان قاعده‌ای کلی، وقتی فردی خود نگرش مثبت داشته باشد و دریافته‌اش درباره نظریه‌های دیگران مثبت باشد و درباره تکمیل رفتار احساس توانمندی کند، تمایل بیشتری برای انجام رفتاری خاص دارد [۹].

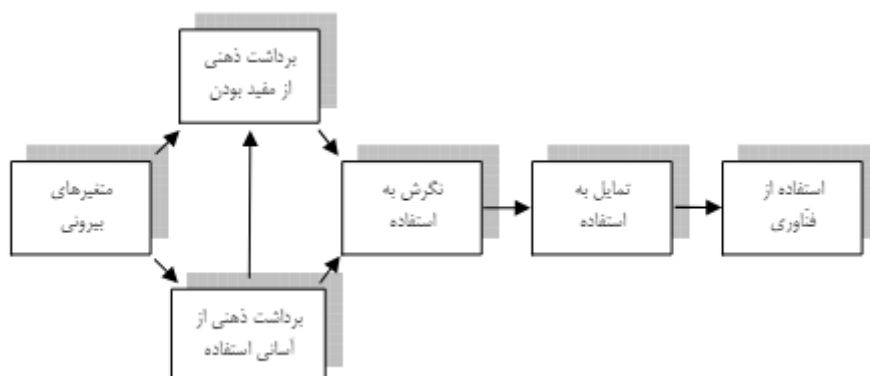
### ۲-۴-۳. نظریه پذیرش فناوری

نظریه‌های مربوط به پذیرش فناوری مرتبط‌ترین مدل‌ها برای درک پذیرش دولت الکترونیک بوده‌اند. در این نظریه‌ها مدل پذیرش فناوری که توسط دیویس<sup>۱</sup> توسعه یافته، بارها مورد استفاده قرار گرفته است [۱]. ایده محوری این الگو آن است که برداشت ذهنی افراد از فناوری بر نگرش ایشان درباره فناوری تأثیر می‌گذارد. این مدل دربردارنده آن است که استفاده از فناوری توسط میل به رفتار یا همان میل به استفاده از فناوری تعیین می‌شود که خود این تمایل رفتاری براساس دو برداشت ذهنی معین می‌شود و عبارت‌اند از: **مفید بودن**: یعنی میزانی که فرد معتقد است استفاده از فناوری خاص عملکرد وی را بهبود خواهد بخشید [۱]. در واقع سیستمی که به افراد در انجام وظیفه خود کمک نکند، حتی در صورت انجام تلاش‌های زیاد برای پیاده‌سازی چندان مورد استقبال قرار نخواهد گرفت [۴].

**آسانی**: یعنی اعتقاد به میزان آسانی استفاده از فناوری خاص برای فرد. در شکل ۳ فرایند مدل پذیرش فناوری نشان داده شده است.

1. Davis

شکل ۳. مدل پذیرش فناوری [۱۰]



همان‌طور که قابل ملاحظه است، در این مدل چهار مرحله وجود دارد که عبارت‌اند از:

۱. متغیرهای بیرونی که بر عقاید کاربران در راستای استفاده از فناوری تأثیر می‌گذارد.
۲. عقاید شکل گرفته در مرحله قبل، نگرش افراد برای استفاده از فناوری را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
۳. نگرش ایجاد شده در مرحله قبل بر تمایل کاربران به استفاده از فناوری تأثیر می‌گذارد.
۴. تمایل کاربران به استفاده از فناوری، تعیین‌کننده سطح استفاده ایشان از فناوری است [۱۰].

با وجود محاسن بسیار مدل پذیرش فناوری، این مدل ایراداتی دارد؛ از جمله آنکه: مبتنی بر نگاهی فردگرایانه است و جنبه‌های گروهی، فرهنگی و اجتماعی را در نظر نمی‌گیرد و همچنین مفاهیم را بیش از حد ساده‌انگاری می‌کند و عاطفه و احساسات را آن‌طور که باید لحاظ نمی‌کند. مورد بعدی آن است که این نظریه چارچوبی قطعی ارائه می‌دهد و فرایندهای خودتنظیمی افراد و کنترلی را، که ایشان از این طریق اعمال می‌کنند، لحاظ نمی‌کند [۱۰].

#### ۴-۲. نظریه انتشار نوآوری

نظریه انتشار نوآوری از جمله مدل‌های رایج در حوزه جامعه‌شناسی است که برای ارزیابی انتشار نوآوری‌ها استفاده می‌شود. این نظریه فرایند پذیرش نوآوری را «فرایندی که از طریق آن یک سازمان از اولین جرقه یک نوآوری تا شکل‌گیری دیدگاه درباره آن، تصمیم برای پذیرش یا رد آن و در نهایت تا اجرای آن ایده جدید طی می‌کند» تعریف می‌کند. در این دیدگاه، شناخت ویژگی‌های یک نوآوری بر استفاده فرد از آن فناوری تأثیر می‌گذارد.

در سال ۱۹۹۵، راجرز<sup>۲</sup> به تعریف مفاهیم انتشار و نوآوری در این نظریه پرداخت. او انتشار<sup>۳</sup> را فرایندی می‌داند که طی آن یک نوآوری از طریق کانال‌های معینی در طول زمان در میان اعضای یک جامعه اجتماعی مخابره می‌شود. همچنین در دیدگاه او نوآوری، ایده، عمل یا محصول فیزیکی است که توسط فرد یا واحدهای دریافت‌کننده دیگر، جدید تلقی می‌شود. عوامل مؤثر بر انتشار نوآوری عبارت‌اند از پیچیدگی<sup>۴</sup>، مزیت داشتن<sup>۵</sup>، آزمایش‌پذیر بودن<sup>۶</sup>، سازگاری<sup>۷</sup> و مشاهده‌پذیری<sup>۸</sup>. تعاریف هریک از این مفاهیم در جدول ذیل بیان شده است.

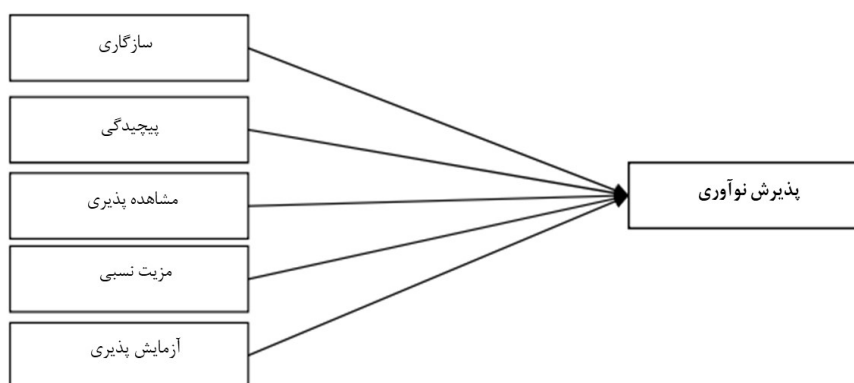
1. The Legacy of the Technology Acceptance Model and a Proposal for a Paradigm Shift
2. Rogers
3. Diffusion
4. Complexity
5. Advantage
6. Trialability
7. Compatibility
8. Observability

## جدول ۲. عوامل مؤثر بر انتشار نوآوری [۱۱]

تعریف	مفهوم
درجه دشواری استفاده و پذیرش فناوری	پیچیدگی
میزان برتری یک نوآوری نسبت به نسل قبلی خود	مزیت
میزان سهولت درک یک نوآوری و هماهنگی آن با ارزش‌ها، نیازها و تجربیات گذشته افرادی که قرار است با آن نوآوری تعامل داشته باشند.	سازگاری
میزانی که امکان آزمایش یک نوآوری به صورت محدود وجود دارد.	آزمایش‌پذیر
قابل مشاهده بودن نتایج یک نوآوری	مشاهده‌پذیری

نظریه انتشار بیان می‌کند که نوآوری با مزایای نسبی بالاتر، قابلیت آزمایش پذیری بیشتر، سازگاری بالاتر، مشاهده‌پذیری بالاتر و پیچیدگی کمتر، زودتر منتشر می‌شود. با توجه به پژوهش‌های صورت گرفته ثابت شده است که مزیت نسبی، پیچیدگی و سازگاری سازه‌های اصلی تأثیرگذار بر انتشار فناوری هستند. با این حال، امکان بررسی تأثیر متغیرهای دیگر موجود در این نظریه مانند مشاهده‌پذیری و آزمایش‌پذیری برای ارزیابی پذیرش فناوری جدید وجود ندارد [۱۱]. شکل ۴ نمایی از مؤلفه‌های موجود در نظریه پذیرش فناوری را نشان می‌دهد.

## شکل ۴. عوامل تأثیرگذار بر پذیرش نوآوری مبتنی بر نظریه انتشار نوآوری [۱۱]



### ۵-۴-۲. نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری<sup>۱</sup>

مدل‌های متعددی برای توصیف پذیرش فناوری توسعه داده شده‌اند. این مدل‌ها طی زمان اعتبارسنجی شده و تکامل پیدا کرده‌اند. برجسته‌ترین مدل‌های موجود، همان‌گونه که به برخی از آنها پیش‌تر اشاره شده است، عبارت‌اند از: نظریه عمل منطقی (TRA)، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده (TPB)، مدل پذیرش فناوری (TAM)، توسعه مدل پذیرش فناوری (TAM2) مدل انتشار نوآوری (DOI) و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری (UTAUT).

نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری یکی از آخرین دستاوردها در مدل‌های پذیرش عمومی فناوری است. این نظریه مشابه مدل‌های پذیرش فناوری گذشته، قصد دارد اهداف کاربران را برای استفاده از یک فناوری توضیح دهد و رفتار کاربران فناوری را با استفاده از مدلی ترکیبی توصیف کند تا تصویر کامل‌تری از فرایند پذیرش فناوری را نسبت به مدل‌های قبلی ارائه دهد. هشت مدلی، که پیش‌تر توسعه داده شده و مبنایی برای توسعه مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری قرار گرفته‌اند، ریشه در علوم ارتباطات، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی دارند و عبارت‌اند از نظریه عمل منطقی (TRA)، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

1. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

(TPB)، مدل پذیرش فناوری (TAM)، توسعه مدل پذیرش فناوری (TAM2) مدل انتشار نوآوری (DOI)، مدل انگیزشی استفاده از کامپیوتر (MM)، مدل استفاده از کامپیوتر شخصی (MPCU) و نظریه شناختی-اجتماعی (SCT). هریک از این مدل‌ها با بهره‌گیری از متغیرهای مشخصی سعی در پیش‌بینی و توضیح رفتار کاربر دارند؛ لذا با الهام از تمامی مدل‌های قبلی، مدل واحدی براساس شباهت‌های مفهومی و تجربی ایجاد شد و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری شکل گرفت. این نظریه فرض می‌کند که انتظار از عملکرد<sup>۱</sup>، انتظار از تلاش<sup>۲</sup>، تأثیر اجتماعی<sup>۳</sup> و شرایط تسهیل‌کننده به‌طور مستقیم نیت و رفتار را در استفاده از فناوری تعیین می‌کنند و نحوه تأثیر عوامل پیش‌بینی‌کننده بر رفتار به این صورت تعریف می‌شود:

۱ **انتظار از عملکرد:** میزان اعتقادی است که فرد درباره بروز دستاوردهای مثبت در عملکرد شغلی خود در صورت استفاده از فناوری مشخص دارد.

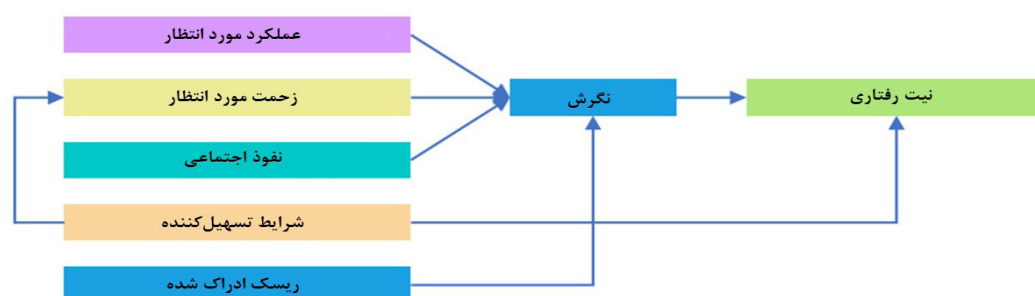
۲ **انتظار از تلاش:** درجه سهولت در صورت استفاده از فناوری است.

۳ **تأثیر اجتماعی:** میزان ادراک فرد از این امر است که شخص یا اشخاصی که از نظر او مهم‌اند تا چه اندازه به استفاده از فناوری جدید اعتقاد دارد [۱۱].

#### ۲-۴-۶. مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک<sup>۴</sup>

با توجه به آنکه نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری، عملکرد مناسبی در پیش‌بینی امور مربوط به دولت الکترونیک نداشت، نیاز به مدلی که به‌صورت ویژه بر مبنای پذیرش دولت الکترونیک طراحی شده باشد، احساس می‌شد. لذا دویدی<sup>۵</sup> و همکاران مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک را براساس ایده اصلی نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری ارائه دادند تا شکاف موجود برطرف شود. در مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک عملکرد مورد انتظار<sup>۶</sup>، زحمت مورد انتظار<sup>۷</sup>، نفوذ اجتماعی<sup>۸</sup> و نفوذ اجتماعی<sup>۹</sup> به‌صورت مستقیم بر نگرش درباره پذیرش دولت الکترونیک اثر می‌گذارد. در مقابل پیش‌بینی می‌شود که نیت رفتاری مثبت<sup>۱۰</sup> تحت تأثیر نگرش قرار گیرد. در شکل ۵ می‌توانید مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک را مشاهده کنید. اجزای این مدل در ادامه توضیح داده شده است:

شکل ۵. مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک [۷]



1. Performance Expectancy
2. Effort Expectancy
3. Social Influence
4. Unified Model of Electronic Government Adoption
5. Dwivedi
6. Performance Expectancy
7. Effort Expectancy
8. Perceived Risk
9. Social Influence
10. Positive Behavioral Intention



- ✓ **عملکرد مورد انتظار:** عملکرد مورد انتظار به این امر اشاره دارد که آیا فرد به این معتقد است که استفاده از فناوری افراد را قادر می‌کند تا وظیفه معین خود را بهتر انجام دهند یا نه؟ طبق پژوهش‌های قبلی انجام شده، این عامل تأثیر قابل توجهی بر تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارد.
- ✓ **زحمت مورد انتظار:** زحمت مورد انتظار، درجه سهولت در استفاده از فناوری توسط مشتریان است. این مؤلفه نشان‌دهنده آن است که آیا استفاده از فناوری منتج به کاهش زحمت ذهنی یا فیزیکی افراد برای انجام فعالیت مشخص شده است یا نه.
- ✓ **نفوذ اجتماعی:** نفوذ اجتماعی به این موضوع مرتبط است که نظریات فرد درباره دیگران چقدر بر پذیرش سیستم جدید تأثیر می‌گذارد. در واقع فرد هنگام تصمیم برای اینکه دولت الکترونیک را اجرا کند یا نه، به این امر فکر می‌کند که ادراکات سایر افراد درباره آن مثبت است یا منفی.
- ✓ **ریسک ادراک شده:** ریسک ادراک شده به این مسئله اشاره دارد که برداشت کاربر از اینکه منافع او با استفاده از این فناوری به خطر می‌افتد، تا چه میزان است. برای مثال، این امر که غالباً خدمات دولت الکترونیک بر بستر اینترنت ارائه می‌شود، خطرهای خاص خود را دارد که نتیجه آن محدود شدن استفاده از این خدمات از سوی شهروندان است.
- ✓ **شرایط تسهیل‌کننده:** شرایط تسهیل‌کننده در واقع به دیدگاه فرد درباره زیرساخت‌های فنی و سازمانی مورد نیاز برای راه‌اندازی سیستم مورد نظر اشاره دارد. در پژوهش‌های صورت‌گرفته، پژوهشگران دریافته‌اند که شرایط تسهیل‌کننده حیاتی‌ترین عامل تأثیرگذار بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی افراد در کشورهای مختلف است.
- ✓ **نگرش و نیت رفتاری:** نگرش به این امر اشاره دارد که فرد درباره موضوعی مشخص چگونه فکر می‌کند. نیت رفتاری در پژوهش‌های حوزه دولت الکترونیک اهمیت زیادی دارد؛ زیرا منعکس‌کننده نگاه شهروند به استفاده از فناوری است [۱۲].

#### ۷-۴-۲. نظریه تلنگر

از آنجایی که این گزارش تلاش دارد تا مبحث پذیرش فناوری را با علوم رفتاری مرتبط کند، لازم است تا نظریه تلنگر به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نظریات حوزه رفتاری تشریح شود. این نظریه با انتشار کتاب تلنگر تالر و سانستین در سال ۲۰۰۸ مورد توجه گسترده قرار گرفت. این نظریه به تشریح نحوه تصمیم‌گیری واقعی انسان می‌پردازد و بیان می‌دارد که انسان دارای دو نوع سیستم فکری است: سیستم فکری سریع که در دسترس‌ترین تصمیم را اتخاذ می‌کند و انسان‌ها تصمیم‌های روزمره خود را به کمک این سیستم فکری می‌گیرند و سیستم فکری کند و عمیق که به بررسی جوانب مختلف تصمیمی می‌پردازد و با تجزیه و تحلیل شرایط هر تصمیم و هزینه-فایده تلاش می‌کند تا مناسب‌ترین تصمیم را بگیرد. نکته‌ای که درباره این دو سیستم فکری قابل توجه است، آن است که برای مدیریت توان ذهنی فرد اغلب سیستم فکری سریع او فعال است و بیشتر تصمیم‌ها به‌صورت ناخودآگاه و مبتنی بر پیش‌فرض‌ها گرفته می‌شود. لذا با استفاده از اصول معماری انتخاب، می‌توان افراد را به‌سمتی هدایت کرد که تصمیم‌هایی صحیح‌تر و دارای انطباق بیشتر با منفعت خود و جامعه اتخاذ کنند. یکی از اصول این نظریه، که به مباحث اخلاقی امر توجه دارد، قیّم‌مآبی آزادی‌خواهانه<sup>۱</sup> است که به این امر اشاره دارد که حکومت‌ها می‌توانند ضمن خودداری از اجبار یا روش‌های نرم شهروندان را به‌سمتی هدایت کنند که تصمیم‌هایی متناسب با منفعت عامه بگیرند [۷].



### ۳. سایر عوامل اثرگذار بر مشارکت شهروندان در برنامه‌های دولت الکترونیک

عوامل دیگری (که در قسمت قبل به آنها اشاره شد) نیز وجود دارد که در مدل‌های پذیرش فناوری و انتشار نوآوری، به شکل مستقیم لحاظ نشده‌اند؛ اما در ادبیات موضوع به عنوان عوامل اثرگذار بر مشارکت در برنامه‌های دولت الکترونیک معرفی شده‌اند. در این بخش برخی از این عوامل معرفی می‌شود.

#### ۳-۱. رسانه‌های اجتماعی

با توجه به اقبال مردم به استفاده از رسانه‌های اجتماعی، معمولاً دولت‌ها به استفاده از ظرفیت این شبکه‌ها به منظور تشویق شهروندان برای مشارکت در طرح‌های دولتی تمایل دارند و می‌کوشند تا از این طریق، ایشان را به تارنماهای دولتی ارجاع دهند. معمولاً طرح‌های دولتی، که نیازمند مشارکت بالای مردم است، در چندین رسانه اجتماعی اطلاع‌رسانی می‌شود تا مخاطبان بیشتری را همراه کند. این امر زمینه گفت‌وگو پیرامون مسائل مختلف را ایجاد می‌کند و در نتیجه موجب شفافیت نیازهای شهروندان برای حکومت خواهد شد. البته این چالش، که برخی از شهروندان همچنان تمایل به مشارکت ندارند، وجود خواهد داشت. در این زمینه سازمان همکاری و توسعه اقتصادی بر این باور است که الزاماً همه شهروندان مایل به مشارکت نیستند [۲].

#### ۳-۲. کمپین‌های تبلیغاتی

مدیران دولتی می‌توانند با استفاده از بازاریابی الکترونیک استفاده شهروندان از خدمات را افزایش دهند. استفاده از کمپین‌های دولتی در خصوص خدمات جدید ارائه شده از جانب سازمان‌های دولتی امری متداول در تمام جهان است. دولت‌ها با به اشتراک گذاشتن مزایای خدمات الکترونیک با شهروندان می‌توانند زمینه استفاده از این خدمات را از سوی شهروندان فراهم آورند. این کمپین‌ها صرفاً ارائه‌دهنده اطلاعات نیستند؛ زیرا علاوه بر آگاه‌سازی شهروندان در زمینه خدمات الکترونیک، با مطرح کردن مزایا، زمینه پذیرش این خدمات را از سوی مردم نیز فراهم می‌آورند. گرچه راه‌های معمول برای ایجاد این پذیرش آگهی‌هایی است که در رسانه‌ها منتشر و در کنفرانس‌های عمومی مطرح می‌شود یا با استفاده از بسترهای مبتنی بر اینترنت در معرض دید شهروندان قرار می‌گیرد؛ اما استفاده از روش‌های مبتنی بر علوم رفتاری، مانند ابتکارات مبتنی بر بازاریابی فردی مانند ارسال پست الکترونیک شخصی و سایر روش‌ها می‌توانند تأثیر قابل توجهی بر پذیرش این خدمات بگذارند؛ زیرا زمان متوسط پذیرش، هنگامی که بازاریابی‌های به صورت فرد به فرد انجام شود، نسبت به سایر موارد کمتر است [۴].

#### ۳-۳. هنجارهای گروهی

آجزن بر این باور است که حمایت نکردن مداوم از هنجار ذهنی بر رفتار تأثیر می‌گذارد که این امر با عضویت در گروه معنا می‌یابد. در واقع ما باید تأثیرات عضویت در گروه را نیز در نظر بگیریم. مبتنی بر نظریه‌های هویت اجتماعی<sup>۱</sup> و نظریه طبقه‌بندی خود،<sup>۲</sup> عضویت در گروه می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر رفتارهای فرد داشته باشد.

نظریه هویت اجتماعی مدعی است که بخش مهمی از خودپنداری افراد از عضویت ایشان در گروه‌ها و دسته‌های اجتماعی ناشی می‌شود. در بسط این نظریه، نظریه طبقه‌بندی خود پیشنهاد می‌کند که وقتی افراد خود را موجودیتی اجتماعی یا درون‌گروهی تعریف و ارزیابی می‌کنند، نسخه‌های صریح یا ضمنی مربوط به نگرش‌ها و رفتارهای مناسب اعضای درون‌گروه را می‌سازند که به اینها هنجارهای گروهی گفته می‌شود و سپس هنجارهای گروهی بر نتایج رفتاری تأثیر می‌گذارد. معمولاً افراد در پی آن‌اند که تفاوت‌های بین اعضای درون‌گروه و برون‌گروه و نیز شباهت‌های بین خود و اعضای درون‌گروه را برجسته کنند و از این طریق در دسته‌بندی‌ها به عنوان عضوی از گروه قرار بگیرند. در نتیجه، عمل به رفتاری مشخص زمانی رخ می‌دهد که حمایت هنجاری از درون‌گروه برای انجام آن رفتار وجود داشته باشد. در ساختار هنجار ذهنی، هنجار گروهی به گونه‌ای مفهوم‌سازی می‌شوند که تأثیر اجتماعی آن به عضویت در گروه‌های اجتماعی خاص مرتبط است و رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۹].

1. Social Identity Theory
2. Self-categorization Theory



### ۴-۳. عوامل فرهنگی

ارزش‌ها و شیوه‌های متفاوت انجام امور موجب تمایز فرهنگ‌ها می‌شود. این امر شامل فرهنگ ملی و سازمانی نیز می‌شود که هر دو نوع این عوامل تأثیر عمیقی بر رفتار کاربر دارند. فرهنگ بر رفتار فرد تأثیر می‌گذارد و در کشورهای مختلف متفاوت است. یکی از این ابعاد فرهنگی، نبود قطعیت است و آن میزانی است که اعضای گروه یا جامعه به این درک می‌رسند که توسط موقعیت‌های ناشناخته تهدید می‌شوند.

عمدتاً، نظریه‌ها و مدل‌های پذیرش فناوری در آمریکا و سایر جوامع غربی بررسی شده‌اند و فقط تعداد کمی از این مطالعات در فرهنگ‌های غیرآمریکایی آزموده شده و نتایج دربردارنده آن بوده است که هنگام مطالعه روندهای پذیرش فناوری باید به تفاوت‌های فرهنگی و زمینه‌ای نیز توجه کرد. تأثیر تفاوت در فرهنگ زمانی بیشتر می‌شود که فناوری وارد شده از سایر کشورها در کشوری دارای بافت اجتماعی کاملاً متفاوت استفاده شود. در بررسی‌های صورت‌پذیرفته‌آشنایی با سایر زبان‌ها به‌عنوان مانع اجتماعی-فرهنگی شناخته شده است که مانع دسترسی به اطلاعات و اینترنت و مشارکت در خدمات الکترونیکی می‌شود. برای مثال، براساس مقاله «تأثیر عوامل فناوری، سازمانی و رفتاری بر استفاده از مدل پذیرش دولت الکترونیک به‌وسیله عوامل تعدیل‌کننده فرهنگی»<sup>۱</sup> که کشور عراق را به‌عنوان مطالعه موردی بررسی کرده، بیان شده است که درصد زیادی از عراقی‌ها دارای تحصیلات محدود هستند و این افراد دسترسی محدودی به اطلاعات برخط دارند؛ زیرا این اطلاعات معمولاً به‌صورت نوشتاری است و در نتیجه، این افراد به‌صورت مناسب از اطلاعاتی، که بر بستر اینترنت منتشر می‌شود، اطلاع پیدا نمی‌کنند. به‌صورت کلی، امروزه زبان انگلیسی زبان اصلی کشورهای توسعه‌دهنده فناوری‌های نوین است که این امر موجب شده تا نوشتار (یا واژه مشابه) انگلیسی، زبان غالب در حوزه فناوری اطلاعات، تجارت الکترونیک و زبان اصلی وب باشد. در عراق، مشکلات مربوط به زبان عامل بسیاری از موانع استفاده از فناوری است. عامل دیگر ترجیح دادن عربی به زبان‌های دیگر است که این امر موجب می‌شود تا استفاده حداکثری از اینترنت در این کشور کاهش یابد. در مجموع حدود ۸۲ درصد از وب‌سایت‌ها در سراسر جهان به زبان انگلیسی‌اند و این مانع بزرگی برای تمامی افرادی است که به این زبان مسلط نیستند. این مانع همراه با کمبود نرم‌افزارهای پشتیبانی‌کننده زبان عربی، به بی‌توجهی کاربران عرب‌زبان دامن می‌زند. در عراق در سال ۲۰۱۲، حدود ۳۵ درصد از کل جمعیت تسلط اندکی به زبان انگلیسی به‌عنوان زبان دوم داشتند و سطح مهارت‌های زبان انگلیسی حتی در میان متخصصان تحصیل‌کرده و دانشگاهیان عموماً پایین بود. اگرچه دانش‌آموزان به اینترنت و کامپیوترهای شخصی دسترسی داشتند، مهارت‌های ضعیف زبان انگلیسی، دسترسی آنها را به وب‌گاه‌ها و خدمات اینترنتی انگلیسی‌زبان محدود می‌کرد. امروزه آموزش زبان انگلیسی در سطح دانشگاه‌های این کشور در حال بهبود است، اما آموزش ناکافی، کلاس‌های بزرگ و روش‌های تدریس قدیمی مانع پیشرفت آن می‌شود [۱۱].

1. The Effects of Technology, Organisational, Behavioural Factors Towards Utilization of E-government Adoption Model by Moderating Cultural Factors



در ادامه، به سه مطالعه که در راستای استفاده از علوم رفتاری در زمینه پذیرش فناوری انجام شده‌اند اشاره می‌شود. در مطالعه اول، از مداخلات رفتاری با هدف افزایش استفاده مردم از خدمات الکترونیک در استرالیا استفاده شده است؛ در مطالعه موردی دوم بر عوامل رفتاری اثرگذار بر پذیرش خدمات الکترونیک از دیدگاه کارمندان دولت در ماکائو تمرکز شده است و مطالعه سوم به بررسی استفاده از بینش‌های رفتاری برای افزایش ثبت شرکت‌ها در مرکز مربوطه پرداخته است.

#### ۴-۱. استفاده از مداخلات رفتاری با هدف بهبود استفاده مردم از سایت ارائه‌دهنده خدمات رانندگی در استرالیا

در این طراحی، مداخله از دو اصل رفتاری با هدف افزایش استفاده مردم از سایت ارائه‌دهنده خدمات رانندگی در استرالیا استفاده شد. این دو اصل، تسهیل فرایند استفاده از خدمات دولت الکترونیک و ترویج و مطلع کردن مردم به مزایای استفاده از خدمات دولت الکترونیک است؛ اقداماتی که می‌توان در راستای استفاده از علوم رفتاری صورت داد عبارت‌اند از: استفاده از پیش‌فرض‌ها و شرایط تسهیل‌کننده (به‌عنوان مثال پشتیبانی فنی) برای افزایش سهولت استفاده، به‌کارگیری ارتباطات متقاعدکننده بر مبنای علوم رفتاری (از طریق تعامل چهره به چهره، پوسترها و...) در راستای افزایش ادراک مخاطبان از فواید خدمات دولت الکترونیک و... بنابراین مداخلات صورت‌گرفته مبتنی بر تغییر درک سودمندی (یا نگرش نسبت به استفاده)، درک سهولت استفاده (یا کنترل رفتاری درک شده)، و ارائه شرایط تسهیل‌کننده پیش‌فرض است. سؤال مدنظر در این خصوص آن است که: «آیا در مجموع این مداخلات توانسته است میزان استفاده شهروندان از خدمات برخط را افزایش دهد؟».

بدین منظور اثربخشی مداخله در طرحی شبه‌تجربی آزمایش شد و تجربه شهروندان با سنجش میزان مورد بررسی قرار گرفت. این بررسی بر آژانس دولتی بزرگی در استرالیا به‌عنوان ویک‌رودز<sup>۱</sup> انجام گرفته است. ویک‌رودز، آژانس راه‌ها و مرجع صدور مجوز در دومین ایالت پرجمعیت استرالیا، یعنی ویکتوریا، است. این آژانس هر سال بیش از نهمصد هزار تراکنش تغییر آدرس را پردازش می‌کند که این تراکنش‌ها مربوط به زمانی است که دارندگان گواهینامه دفتر یا منزل خود را جابه‌جا می‌کنند. این آژانس نیز مشابه سایر آژانس‌های دولتی استراتژی تبدیل خدمات نیازمند مراجعه حضوری به خدمات آنلاین و غیرحضور را در دستور کار دارد. پژوهشگران رفتاری به‌منظور توسعه ایده مداخلات رفتاری با کارکنان آژانس همکاری و درباره چگونگی اجرای مداخله، به‌گونه‌ای که امکان برآورد اثرهای آن نیز فراهم باشد، توصیه‌هایی ارائه کردند.

جامعه آماری این بررسی همه شهروندانی بودند که آدرس خود را به مکانی در منطقه‌ای مشخص در طول دوره‌ای چهارماهه (از ۷ سپتامبر ۲۰۱۶ تا ۷ ژانویه ۲۰۱۷) تغییر می‌دادند. هدف اصلی در این برنامه، انجام خدمت به‌صورت الکترونیکی بوده است؛ اما برخی از شهروندان همچنان از این امر اطلاع پیدا نکرده‌اند و به‌صورت حضوری مراجعه می‌کردند که در این مورد مطالعه درباره ایشان نیز به طراحی مداخله پرداخته شده است. روش انجام مداخله به این نحو بود شهروندانی که وارد مرکز خدمات مشتری در هر دو منطقه آزمایشی و کنترل می‌شدند، در بدو ورود به محل، از سوی دربان استقبال می‌شدند و دربان از شرکت‌کنندگان می‌پرسید که برای چه کاری به مرکز مراجعه کرده‌اند. در منطقه‌ای که به‌عنوان نمونه کنترل لحاظ شده بود، به مشتریانی که می‌گفتند صرفاً برای تغییر آدرس خود مراجعه می‌کنند، بلیتی داده و به آنها اعلام می‌شد منتظر بمانند تا یکی از کارکنان با ایشان تماس بگیرد. این رویه پیش‌فرض این آژانس دولتی بود. در بخش آزمایشی، این پیش‌فرض تغییر کرد؛ به این صورت که از مشتریانی که می‌گفتند صرفاً برای تغییر آدرس خود مراجعه کرده‌اند، دعوت می‌شد تا تراکنش را با استفاده از یکی از دو دستگاه آی‌پد در آن محل به‌جای گرفتن بلیت و انتظار در صف، به‌صورت آنلاین انجام دهند. برای افزایش سهولت، آی‌پدها طوری پیکربندی شدند که فقط صفحه فرم تغییر آدرس آنلاین موجود در تارنما ویک‌رودز را نمایش دهند.

با توجه به آنکه بسیاری از پژوهش‌های قبلی نشان‌دهنده تأثیر مثبت شرایط تسهیل‌کننده بر انجام یک رفتار بودند، کارمند برای کمک به مشتریانی که از آی‌پد استفاده می‌کنند، کنار آی‌پدها حضور داشت. همچنین، شهروندان در منطقه تحت آزمایش در معرض

1. Vic Roads



پیام‌های انگیزشی متعددی قرار گرفتند که توسط تیم پژوهشی علوم رفتاری و دولت الکترونیک طراحی شده بودند، از جمله آنکه:

۱ دربان‌ها تشویق شدند تا در قالب پیام‌هایی بر مزایا و سهولت استفاده از خدمات آنلاین با استفاده از آی‌پد تأکید کنند (مثلاً گفتن: «نیازی نیست در صف منتظر بمانید. ما در حال آزمایش سیستمی جدید هستیم که در آن می‌توانید اطلاعات خود را در یکی از این آی‌پدها وارد کنید و بعد به کارتان برسید!» یا عبارت «این کار واقعاً ساده است»).

۲ سه کیپی از یک پوستر در اندازه A2، که بر مزایا و سهولت انجام این خدمت به صورت آنلاین تأکید دارد، در مکان‌های پررفت‌وآمد و در معرض توجه مرکز قرار داده شد.

۳ کارت‌های کوچکی که مزایای صرفه‌جویی در زمان استفاده از خدمات آنلاین را ذکر می‌کند، روی هر یک از پیشخان‌های مورد استفاده برای خدمات‌رسانی به مشتریان قرار داده شد.

خلاصه‌ای از چگونگی عملیاتی شدن مفاهیم رفتاری در مداخلات صورت گرفته در جدول ۳ نشان داده شده است.

### جدول ۳. شرح چگونگی عملیاتی شدن مفاهیم رفتاری در طراحی مداخله [۵]

مفهوم رفتاری	عملیاتی شدن
درک سهولت استفاده	تغییر پیش‌فرض: به جای اینکه به طور پیش‌فرض به مشتریان دستور دهند در صف منتظر بمانند، دربان به شهروندان این فرصت را می‌دهد تا از یک آی‌پد در فروشگاه استفاده کنند. فراهم کردن شرایط تسهیل‌کننده: یکی از کارکنان برای کمک به مشتریانی که با استفاده از آی‌پد نیاز به کمک داشتند، در دسترس بود. تبلیغ سهولت استفاده از سیستم: نگهبانان در جلسات توجیهی قبل از انجام پیمایش تشویق شدند تا از پیام‌هایی استفاده کنند که بر سهولت فرایند تأکید می‌کرد (مثلاً گفتن عبارت «واقعاً آسان است»). علاوه بر این، پوسترهای داخل آژانس به این مسئله اشاره می‌کردند که تغییر آدرس به صورت آنلاین آسان است و سه مرحله ساده تغییر آدرس آنلاین را نشان می‌دادند.
مزایای درک‌شده	ارتقای مزایا: از دربان‌ها در جلسات توجیهی قبل از انجام مداخله درخواست می‌شد تا مزایا را ذکر کنند (مانند قرار نگرفتن در صف و...) تا شهروندان به استفاده از سیستم جدید ترغیب شوند. علاوه بر این، پوسترها و کارت‌های داخل آژانس که روی میز قرار داده می‌شدند، بر مزایای صرفه‌جویی در زمان تکمیل تراکنش آنلاین تأکید می‌کردند.

پس از تکمیل تراکنش تغییر آدرس، شهروندان در منطقه مداخله (که در آن سعی می‌کردند از آی‌پد استفاده کنند) از سوی کارکنان و یک‌روزد دعوت شدند تا قبل از ترک مرکز به نظرسنجی بسیار کوتاهی پاسخ دهند. این نظرسنجی شامل سؤالاتی درباره میزان رضایت آنها، همراه سؤالاتی درباره اینکه آنها در استفاده از آی‌پد برای تغییر آدرس خود چه مواردی برایشان مطلوب و چه مواردی برای ایشان نامطلوب بود.

نتایج نشان‌دهنده آن بود که مجموع این مداخلات توانسته است تا ۱۴.۱ درصد میزان استفاده شهروندان از خدمات برخط را افزایش دهد. همچنین طبق نظرسنجی انجام شده، از مشتریانی که از این خدمت استفاده کرده بودند، ایشان از این خدمت راضی بودند و از صرفه‌جویی در زمان، سهولت استفاده و پشتیبانی از مشتریان، که از نتایج این برنامه بود، رضایت داشتند [۵]. از اقدامات صورت‌گرفته در این مطالعه موردی می‌توان برای بهبود پذیرش خدمات الکترونیک در جمعیت سالمندان استفاده کرد. برای مثال، می‌توان در محل اداره‌های مورد مراجعه مردم سیستم‌هایی برای انجام خدمات برخط قرار داد و ایشان را به سمت استفاده از این سیستم‌ها راهنمایی کرد یا از کارت‌ها و پوسترهای حاوی پیام استفاده از خدمات دولت الکترونیک استفاده کرد.

## ۴-۲. دیدگاه کارکنان دولت به پذیرش دولت الکترونیک در ماکائو

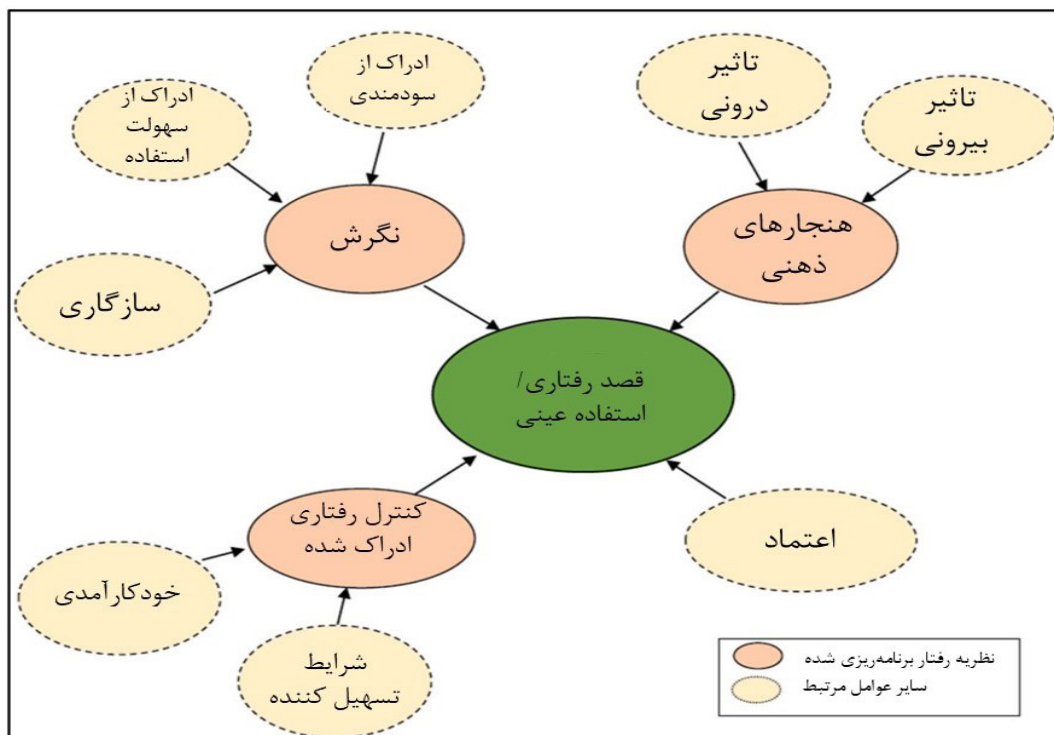
در پیاده‌سازی خدمات دولت الکترونیک، کارمندان نقش قابل توجهی در تبدیل امور حضوری و سنتی به فرایندهای برخط دارند. کارمندان دولت هم مجریان و ارائه‌دهندگان خدمات الکترونیکی از دولت به شهروندان بوده و هم به نوبه خود، کاربران و استفاده‌کنندگان از خدمات الکترونیکی برای تسهیل امور روزانه خود هستند. پژوهشگران این حوزه تأکید دارند که این گروه هسته اصلی توسعه خدمات دولت الکترونیک‌اند و به‌عنوان پل ارتباطی میان دولت و شهروندان عمل می‌کنند. لذا نحوه آموزش ایشان در خصوص ارائه خدمات الکترونیکی، انگیزه ایشان برای ترویج فعال خدمات الکترونیکی به عموم مردم و همچنین نحوه جمع‌آوری و انتقال بازخورد شهروندان به بدنه حاکمیت، همگی از عوامل بسیار مهم برای موفقیت در پیاده‌سازی خدمات دولت الکترونیک به شمار می‌روند. لذا بررسی نحوه مواجهه کارکنان دولت با خدمات دولت الکترونیک می‌تواند یافته‌های ارزشمندی برای گسترش استفاده از این خدمات به همراه داشته باشد و این امر می‌تواند در نگاه خط‌مشی‌گذاران درباره اثربخشی خدمات دولت الکترونیک در مقایسه با خدمات سنتی مرسوم تأثیرگذار باشد.

ناحیه مورد بررسی در این پژوهش ماکائو در کشور چین است. این ناحیه منطقه‌ای ثروتمند با تراکم جمعیت بسیار بالاست و ضریب نفوذ اینترنت در میان شهروندان بزرگسال این کشور در سال ۲۰۲۰ به ۹۱ درصد رسیده است. با توجه به شرایط مطلوب اجرای خدمات دولت الکترونیک، پیش‌بینی می‌شود که نرخ پذیرش این خدمات در میان مردم بالا باشد. دولت ماکائو در سال ۲۰۰۹ حساب «ای‌پس»<sup>۱</sup> را برای عموم مردم راه‌اندازی کرد تا شهروندان در هر زمان و مکانی بتوانند از طریق سایت یا برنامه کاربردی مربوطه به خدمات برخط دسترسی داشته باشند. با وجود این، روندی که مشاهده شد، رضایت‌بخش نبودن گسترش استفاده از این خدمات در سال‌های اول است؛ با وجود آنکه پیشرفت استفاده از این خدمات در سال‌های اخیر نسبتاً سریع بوده است، همچنان بسیاری از ساکنان برای انجام امور اداری از خدمات دولت الکترونیک استفاده نمی‌کنند یا تمایلی به استفاده ندارند. بدین‌منظور، پژوهشی در ماکائو با هدف مشخص شدن نظر کارکنان دولت در خصوص دولت الکترونیک انجام شد. سؤال دقیق پژوهش به این شرح است: «چه عوامل رفتاری بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک توسط شهروندان ماکائو از نظر کارمندان دولت تأثیر می‌گذارد؟».

این پژوهش از روش تحقیق کیفی در چارچوب نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده با هدف دستیابی به جمع‌بندی استفاده می‌کند.

■ **چارچوب نظری مورد استفاده:** در ادبیات این حوزه، پژوهش‌های بسیار کمی در زمینه اهداف رفتاری کارکنان دولت وجود دارد. لذا در این بررسی، عوامل چارچوب پایه از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و نسخه تجزیه شده این نظریه، عواملی مانند سازگاری و اعتماد از پژوهش‌های حوزه دولت الکترونیک استخراج شده است. چارچوب نمایش داده شده در شکل ۶ به‌عنوان مبنایی برای این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است.

شکل ۶. چارچوب نظری مورد استفاده برای مطالعه [۶]



در فرایند پژوهش، با ۶ کارمند مرد و چهار کارمند زن شاغل در بخش دولتی مصاحبه شده است. زوایایی، که با توجه به آن می‌توان نگاه این کارمندان را به حوزه دولت الکترونیک بررسی کرد، عبارت است از اینکه کارمندان هم ارائه‌دهنده خدمات از سوی دولت به مردم هستند و هم استفاده‌کننده از این خدمات. از سوی دیگر، فناوری اطلاعات می‌تواند به تقویت کارایی و عملکرد ایشان کمک کند یا آنکه مانع اثربخشی کار ایشان شود. در ادامه یافته‌ها ناظر به مدل پایه ارائه شده است:

■ **نگرش:** هر ۱۰ مصاحبه‌شونده نگرش مثبتی درباره خدمات دولت الکترونیک داشتند و معتقد بودند دولت الکترونیک ضرورتی برای انجام امور روزمره حاکمیت و سیاست‌های کلان دولت است. ایشان معتقد بودند که استفاده از اینترنت و خدمات الکترونیکی روندی جهانی است. با وجود این، میزان استفاده ایشان از این خدمات در زندگی روزمره‌شان کم بود.

همه آنها به اتفاق اعلام کردند که سطح توانایی شهروندان در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات متفاوت است؛ اما می‌توان به صورت کلی اعلام کرد که با وجود استفاده مردم ماکائو از تلفن همراه، اغلب ایشان سواد دیجیتال خوبی ندارند و عاملی که در این خصوص بسیار تعیین‌کننده است، سن افراد است. جوانان بهتر می‌توانند از این خدمات استفاده کنند؛ اما در خصوص افراد مسن، بهتر است خدمات به صورت حضوری و با مراجعه به پیشخان به ایشان ارائه شود.

۷۰ درصد از مصاحبه‌شونده‌ها اعلام کردند که به مزایای دولت الکترونیک در تسهیل امور و صرفه‌جویی در زمان واقفاند و همچنین معتقدند که استفاده از این خدمات می‌تواند از ایجاد مشکل برای شهروندان جلوگیری کند؛ اما خدمات الکترونیک نتوانسته است به افزایش سرعت و کارایی در محیط کاری کمک زیادی بکند.

به لحاظ ادراک از راحتی استفاده، نظرها متفاوت بودند. برخی اعلام کردند که با توجه به موانعی، مانند پراکندگی اطلاعات و استاندارد نبودن قالب اسناد، پذیرش خدمات الکترونیک چالش‌برانگیزتر از آن چیزی است که تصور می‌شود و برخی معتقد بودند خدمات الکترونیک، کاربرپسند نیست و بوروکراسی اداره‌های دولتی نیاز به حل شدن دارد. از طرفی، طراحی برنامه‌های تلفن همراه برای خدمات دولت الکترونیک پیش از انجام، نیازمند هماهنگی بین دفاتر و سطوح مختلف است.

در مجموع کارمندان خدمات سنتی و حضوری را به خدمات الکترونیک ترجیح می‌دهند؛ زیرا معتقدند این خدمات همچنان قابل جایگزینی نیستند و انجام فرایندها به شیوه سنتی شانس بیشتری برای تکمیل کار دارد. چهار کارمند دولت اعلام کردند که قبل از شروع به انجام درخواست‌های مردم از طریق خدمات الکترونیک، هیچ آموزشی ندیده بودند و تجربه‌ای در این زمینه نداشتند که این امر منجر به سطح اطمینان پایین در انجام وظایف ایشان شده است. در خصوص سازگاری نیز نظرهای ضد و نقیض ارائه شد. برخی معتقد بودند که در زمینه سازگاری داده‌ها در میان دفاتر مشکلی وجود ندارد و برخی دیگر معتقد بودند کارمندانی که در مراکز مبتنی بر داده کار نمی‌کنند، نمی‌دانند که چگونه باید مشکلات موجود در فرایند را حل کنند.

■ **هنجارهای ذهنی:** آنچه در خصوص هنجارهای ذهنی حائز اهمیت است، آن است که این هنجارها با گذشت زمان و استفاده از خدمات الکترونیک کاهش می‌یابد؛ زیرا پس از آن، افراد این خدمات را بیشتر براساس تجربه خود ارزیابی می‌کنند تا نظرهای دیگران. لذا در مجموع می‌توان گفت که برای افراد باتجربه، نگرش بیشتر از هنجار ذهنی تأثیرگذار است. یافته‌ها حاکی از آن بود که تأثیر درونی در این زمینه اهمیت چندانی ندارد و همه کارمندان نفوذ مافوق را در این زمینه دارای اهمیت می‌دانستند و از نظر ایشان، تأثیر درونی اهمیتی در این خصوص نداشت. یافته مشابهی مبنی بر اهمیت نداشتن تأثیر درونی در این مطالعه به دست آمد. ۱۰ کارمند دولتی با تجربه مستقیم در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در محل کار، فقط تأکید رئیس را دارای اهمیت می‌دانستند و تأثیر داخلی را در شرایط کاری و شخصی خود نادیده می‌گرفتند که این امر نشان‌دهنده تأکید مافوق به‌عنوان تأثیر بیرونی است.

■ **کنترل رفتاری ادراک شده:** منابع مالی و انسانی ارائه شده از سوی دولت، تأثیر قابل توجهی بر کنترل رفتاری ادراک شده دارد. خودکارآمدی معنایی دوگانه دارد. خودکارآمدی کارکنان دولت و شهروندان باید کنار هم مورد توجه قرار گیرد. آنچه در اینجا اهمیت زیادی داشت آن بود که سواد دیجیتالی شهروندان متفاوت بود؛ به‌عنوان مثال در میان نسل‌های مسن معمولاً پایین‌تر است. ۶ مصاحبه‌شونده به استفاده از خدمات الکترونیکی در کار خود اعتقاد داشتند.

در واقع تسهیل ایجاد نوآوری در نتیجه سخت‌گیری و بوروکراسی مافوق نیست؛ بلکه ناظر به خواست خود کارمندان، برای پذیرش نوآوری ایجاد می‌شود. چهار نفر از مصاحبه‌شونده‌ها اذعان کردند که آمادگی آنها برای ارائه خدمات الکترونیک رضایت‌بخش نبود، زیرا فرصتی برای آماده‌شدن از قبل نداشتند و آموزش به ایشان داده نشده بود. لذا می‌توان آمادگی و آموزش کارکنان را از عوامل تسهیلگر در این زمینه محسوب کرد.

■ **اعتماد:** از نظر عامل اعتماد، به نظر نمی‌رسد که هم اعتماد به اینترنت و هم اعتماد به دولت بر تمایلات رفتاری کارکنان دولت تأثیر قابل توجهی داشته باشند. نیمی از آنها ادعا کردند که هنگام استفاده از اینترنت احساس اطمینان می‌کنند و دو نفر نیز توضیح دادند که مجبورند به اینترنت اعتماد کنند و از آن استفاده کنند؛ زیرا در غیر این صورت، راهی برای زنده ماندن در دنیای مدرن وجود ندارد. در زمینه اجرای خدمات دولت الکترونیک، ۶ نفر از ایشان اعلام کردند که این روندی جهانی است؛ بنابراین هرگز به بحث عدم پذیرش فکر نکرده‌اند. در مجموع هیچ ارتباطی بین اعتماد و پذیرش وجود نداشت.

در مصاحبه‌های صورت‌گرفته عوامل دیگر نیز شناسایی شد. به‌عنوان مثال، روحیه کارکنان و مشکلات بوروکراتیک اهمیت قابل توجهی داشت. مورد دیگر آن بود که برخی از پاسخ‌دهندگان اعلام کردند که هرچه کارکنان اداره‌ای جوان‌تر و حرفه‌ای‌تر باشند، شرایط برای اجرای خدمات الکترونیکی مطلوب‌تر است. مانع اصلی در این زمینه نداشتن استراتژی‌های سازمان‌یافته و رهبران قدرتمند بود.

■ **جمع‌بندی:** در مجموع کارمندان دولت خود را به‌عنوان رابط اصلی ارائه‌دهندگان خدمات و کاربران نهایی می‌دانند. آنها اعلام کردند که در عملیات روزانه، دولت نباید کاملاً با دستگاه‌ها و الکترونیکی‌سازی جایگزین شود. نگرش کارکنان دولت درباره پذیرش خدمات دولت الکترونیک مثبت است. باین حال، سهولت استفاده درک شده پایین است و اعتقاد بر این است که آموزش برای افزایش اعتماد به نفس و مهارت لازم است. یکی از عوامل قوی که بر رفتار پذیرش خدمات دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد، تأثیر بیرونی است؛



به‌ویژه از سوی مافوق در محل کار و سیاست دولت. این مطالعه نشان‌دهنده آن است که رفتار کارکنان دولت درباره پذیرش خدمات دولت الکترونیک عمدتاً تحت تأثیر اعتماد به دولت نیست؛ بلکه متأثر از نیاز به استانداردسازی، روحیه کارکنان دولت در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و سخت‌گیری مافوق در محل کار است [۶].

### ۳-۴. افزایش استفاده از خدمات الکترونیک در مرکز ثبت شرکت‌ها در انگلستان

مرکز ثبت شرکت‌ها در انگلستان وظیفه ثبت تمام شرکت‌ها را به عهده دارد. هم‌اکنون بیش از چهار میلیون شرکت در آن ثبت شده است و سالیانه ششصد هزار شرکت جدید نیز ثبت می‌شود. این مرکز روزانه بیش از سی هزار تراکنش مشتری را مدیریت می‌کند و در نتیجه نیاز دارد تا خدمات را به‌صورت کارآمد ارائه و به تقاضاهای روزافزون پاسخ دهد. به‌منظور کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان و افزایش یکپارچگی در داده‌ها، این مجموعه تمایل دارد تا به‌سازمانی دیجیتال تبدیل شود و بخش مهمی از این امر با تمدید سالیانه حساب‌ها به‌صورت الکترونیک محقق می‌شود. در میان مراجعان مرکز ثبت شرکت‌ها ۲۰ درصد همچنان در برابر تمدید به‌صورت الکترونیکی مقاومت می‌کردند. لذا این مرکز به طراحی مداخلات رفتاری به‌منظور کاهش این درصد اقدام کرد.

در بررسی صورت‌گرفته، سه نوع نامه یادآوری ۳۵ تا ۴۲ روز قبل از سررسید حساب‌های سالیانه شرکت‌ها به ایشان ارسال شد. این نامه‌ها از نامه‌های قبلی ساده‌تر بودند و براساس برجسته‌سازی پیام آماده شده بودند. علاوه‌بر این، هریک مبتنی بر یک اصل رفتاری طراحی شده بودند. در ادامه محتوای کلیدی نامه‌ها آورده شده است:

#### نامه ۱. هنجار اجتماعی آماری

«از هر ۱۰ شرکت، ۸ شرکت به‌صورت الکترونیک تشکیل پرونده می‌دهند».

#### نامه ۲. هنجار اجتماعی پویا

«در طول ۵ سال گذشته تشکیل پرونده به‌صورت الکترونیکی از ۵۰ درصد به ۸۰ درصد افزایش داشته است. امسال شما نیز تلاش کنید به‌صورت الکترونیک تشکیل پرونده بدهید».

#### نامه ۳. تأثیر پیام‌رسان

«من هر سال اطلاعات حساب خود را به‌صورت آنلاین ثبت می‌نمایم. این کار خیلی سریع و آسان بوده است و من آن را به همه توصیه می‌نمایم. لوئیز-مدیر شرکت».

در بررسی صورت‌پذیرفته یک کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده برای درک تأثیر نامه بر شرکت‌هایی، که باید در بازه سپتامبر تا دسامبر سال ۲۰۱۸ پرونده خود را ثبت کنند، انجام شد و در مجموع ۴۸۱۸۸۸ شرکت یکی از این مدل‌های نامه را دریافت کردند و تأثیر این نامه‌ها بر رفتارهای تکمیل اطلاعات ایشان سنجیده شد. این سنجش به دو منظور بود:

✓ **روش تکمیل اطلاعات:** اینکه آیا ایشان به‌صورت الکترونیک اطلاعات را تکمیل کرده‌اند یا کاغذی؟

✓ **انطباق:** آیا شرکت پرونده خود را به‌موقع ارائه داده است یا نه؟

همچنین تجزیه‌وتحلیل‌های اکتشافی برای آنکه مشخص شود کدام شرکت‌ها بیشتر احتمال دارد تا به‌صورت کاغذی پرونده پر کنند انجام شد. در مجموع، این بررسی سه یافته اصلی داشته است:

**الف)** نامه‌های یادآور جدید نتوانست به‌صورت قابل توجه تکمیل پرونده‌ها را به‌صورت الکترونیک افزایش دهد. در واقع نامه مداخله آن‌قدر قوی نبود که بتواند شرکت‌ها را به‌سمت تشکیل پرونده الکترونیک سوق دهد. این امر نشان‌دهنده آن است که احتمالاً موانع رفتاری و ساختاری برای تشکیل پرونده الکترونیک وجود دارد که موجب می‌شود ایشان همچنان به‌صورت کاغذی پرونده تشکیل دهند.

**ب)** نامه‌های یادآوری جدید انطباق شرکت‌ها را افزایش داده و باعث صرفه‌جویی در هزینه شرکت‌ها شده است. در واقع شرکت‌هایی که نامه مدل ۱ یا مدل ۳ را دریافت کردند، ۲.۴ درصد بیشتر تشکیل پرونده دادند. در حالتی که همه شرکت‌های حاضر در بررسی، نامه ۱ را دریافت کردند، ۱۹۲۷ شرکت بیشتر به‌موقع تشکیل پرونده دادند. در نامه‌های جدید همچنین بروشور مورد نیاز برای نحوه تکمیل پرونده الکترونیک به پشت صفحه نامه منتقل شده بود و از این طریق مرکز ثبت شرکت‌ها می‌تواند ۱۹۶۰۹ پوند به‌صورت سالیانه صرفه‌جویی کند. همچنین بررسی‌ها نشان‌دهنده این امر بوده است که نامه‌ها وقتی توسط خود افرادی که فرم را تکمیل

کرده‌اند دریافت می‌شود، بیشتر از حالتی که توسط حسابداران تکمیل می‌شود، دارای انطباق بودند. (ج) بهترین پیش‌بینی‌کننده برای آنکه شرکتی تشکیل پرونده دهد، آن است که آیا این شرکت در سال قبل نیز این کار را انجام داده است یا نه. این امر نشان‌دهنده آن است که تکمیل فرم به‌صورت کاغذی چسبندگی بالایی دارد و تغییر رفتار شرکت‌ها با استفاده از مداخله دشوار خواهد بود. همچنین بررسی‌ها نشان‌دهنده آن بود که شرکت‌ها در اولین سال شروع کار خود، که احتمال کمی وجود دارد فرایندهای ثابت را شکل داده باشند یا آنکه به‌تازگی به استفاده از حسابدار شروع کرده‌اند، با احتمال بیشتری پرونده خود را به‌صورت کاغذی تحویل می‌دهند. شرکت‌های دارای عمر بیش از ۱۰ سال نیز با احتمال بیشتری به‌صورت کاغذی تشکیل پرونده می‌دهند که نشان‌دهنده آن است که فرایندهای این مجموعه‌ها برای استفاده از کاغذ تثبیت شده است. در مجموع مبتنی بر بررسی صورت‌گرفته سه پیشنهاد کلی ارائه می‌شود:

**اول)** برای تغییر رفتار شرکت‌های باقی‌مانده نیاز به مداخلات جدی‌تری وجود دارد و باید اقداماتی مانند جمع‌آوری ایمیل ایشان با هدف استفاده به‌عنوان راه ارتباطی پیش‌فرض، ایجاد مشوق‌های مالی و ایجاد اطمینان در ایشان نسبت به امکان‌پذیر بودن تشکیل پرونده الکترونیک انجام شود.

**دوم)** براساس بررسی آماری صورت‌گرفته، استفاده از نامه‌ها فقط بر انطباق شرکت‌ها اثر دارد و تأثیری بر تشکیل پرونده الکترونیک آنها ندارد؛ لذا توصیه می‌شود از نامه شماره ۱، که بهترین نتیجه را به همراه داشته است، استفاده شود.

**سوم)** با توجه به بررسی‌های صورت‌گرفته و شناخت به دست آمده از شرکت‌ها می‌توان ارسال پیام‌ها را هدفمند کرد. برای مثال، اگر اغلب شرکت‌هایی که زیر یک سال عمر دارند، به‌صورت کاغذی تشکیل پرونده می‌دهند، می‌توان این دسته را هدف گرفت و برای ایشان طراحی مداخله کرد.

در مجموع پیشنهادهای زیر با هدف بهبود پذیرش فناوری‌های جدید در انگلستان توصیه شده است:

👉 نامه‌هایی که اطلاعات را ساده می‌کنند، اطلاعات کلیدی را برجسته می‌کنند و شامل پیام‌های رفتاری می‌شوند (به‌ویژه با استفاده از هنجارهای اجتماعی) می‌توانند تغییرات واقعی، هرچند کوچک، در رفتار شرکت ایجاد کنند.

👉 زمان‌های ارزشمندی مانند هنگام ثبت شرکت وجود دارد که باید به شرکت‌ها برای استفاده از فرایندهای نوین (مانند تکمیل پرونده الکترونیک) کمک بیشتری کرد.

👉 تغییر رفتارهای ریشه‌دار مانند نحوه ارسال فرم، نیازمند مداخلاتی جدی‌تر و فراتر از تلنگرهاست [۶].

## ۵. چارچوب بینش رفتاری

برای تسهیل استفاده از ابزارهای رفتاری، چارچوب‌های مختلفی توسعه داده شده است که به‌عنوان مثال می‌توان به چارچوب تستز<sup>۱</sup>، بی‌سیک<sup>۲</sup>، آی.آر.اس<sup>۳</sup>، اشاره کرد. در این بخش، بعد از توضیح چارچوب ایست به ارائه پیشنهادهای سیاستی مبتنی بر این چارچوب خواهیم پرداخت.

چارچوب ایست توسط تیم بینش رفتاری انگلستان ایجاد شده است. این چارچوب بر چهار اصل کلی متمرکز است که عبارت‌اند از: ساده‌سازی رفتار، جذاب‌سازی رفتار، اجتماعی‌سازی و به‌موقع بودن. این چارچوب در سال ۲۰۱۴ با هدف مشخص کردن روش‌های کلی تغییر رفتار ارائه شد.

### ۵-۱. ساده‌سازی رفتار مطلوب

مهم‌ترین اصل در این چارچوب آن است که باید به این امر توجه کرد که چطور می‌توان انجام کار مطلوب را برای افراد ساده کرد. برای مثال، می‌توان با استفاده از پیش‌فرض صحیح، میزان انجام اقدامی را افزایش داد. اقدام دیگر در این زمینه کاهش عوامل دردرساز

1. TESTS

2. BASIC

3. International Revenue Service (IRS)

است. در واقع وقتی افراد برای کاری احساس وجود مانع می‌کنند، کمتر دشواری انجام آن را می‌پذیرند. راه دیگری که در این خصوص وجود دارد، ساده‌سازی پیام‌هاست. وقتی پیامی ساده‌تر باشد، احتمال عمل به آن افزایش می‌یابد. همچنین شکست هدفی به اهداف ساده‌تر و آسان‌تر می‌تواند انگیزه افراد را برای عمل به آن افزایش دهد.

#### ۵-۲. جذاب کردن رفتار مطلوب

می‌توان با طراحی تصویر، استفاده از رنگ‌ها، شخصی‌سازی و در نظر گرفتن جوایز جذابیت رفتار مطلوب را افزایش داد.

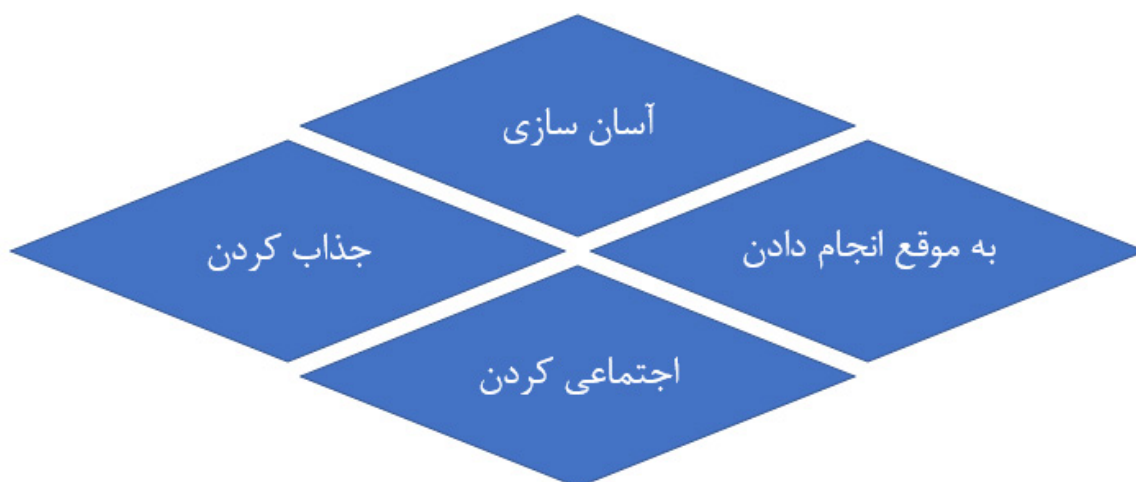
#### ۵-۳. اجتماعی کردن رفتار ابدئال

انسان‌ها موجوداتی اجتماعی‌اند و رفتارشان بر یکدیگر تأثیر قابل توجهی دارد. سه راهکار کلی در این خصوص استفاده از قدرت شبکه‌ها، نشان دادن رغبت مردم برای اقدامی مشخص و استفاده از قدرت شبکه‌هاست. برای مثال، وقتی فردی متوجه شود دیگران به رفتار تفکیک زباله برای بازیافت پایبندند، او نیز به انجام آن رفتار ترغیب می‌شود.

#### ۵-۴. به‌موقع بودن

در بسترهای زمانی مختلف، مردم واکنش‌های مختلفی را درباره مسائل بروز می‌دهند. لذا لحاظ کردن شرایط زمانی باید در خط‌مشی‌گذاری‌ها مدنظر قرار گیرد و خط‌مشی‌ها هنگامی به مردم گفته شود که احتمال بیشتری برای پذیرش آنها وجود دارد [۱۴].

شکل ۷. چارچوب ایست برای طراحی مداخلات [۱۴]



## ۶. نتیجه گیری و ارائه پیشنهادهای سیاستی

دولت الکترونیک از جمله مفاهیمی است که امروزه نقش قابل توجهی در تعاملات مردم و حاکمیت ایفا می‌کند. بسیاری از خدماتی که در گذشته به صورت سنتی و با مراجعه حضوری از جانب حکومت‌ها به مردم ارائه می‌شد و امروزه به صورت برخط و با صرف کمترین زمان و انرژی ارائه می‌گردد. یکی از چالش‌های این حوزه پذیرش شیوه نوین خدمات از جانب مردم است. در این گزارش تلاش شده است تا ظرفیت‌های علوم رفتاری در راستای حل این مسئله مورد بررسی قرار گیرد. بدین منظور، ابتدا نظریه‌هایی که مبتنی بر آن امکان شبیه‌سازی کنش پذیرش فناوری شهروندان امکان‌پذیر بود مورد بررسی قرار گرفت. این نظریه‌ها عبارت‌اند از نظریه عمل منطقی، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، نظریه پذیرش فناوری، نظریه انتشار نوآوری، نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و مدل یکپارچه پذیرش دولت الکترونیک. بعد از بررسی نظریه‌های این حوزه به سایر عوامل اثرگذار بر مشارکت شهروندان، که در نظریه‌ها به صورت مستقیم مورد استفاده قرار نگرفته بودند، پرداخته شد و در پایان دو تجربه در حوزه استفاده از علوم رفتاری در دولت الکترونیک به عنوان مطالعه موردی تشریح شد. ناظر به بررسی‌های صورت گرفته مبتنی بر چارچوب ایست پیشنهادهای موجود در جدول ۴ ارائه شده است. لازم به ذکر است که تمرکز مباحث بینش رفتاری عمدتاً بر ساحت اجراست و لذا پیشنهادهای ارائه شده نیز ناظر به ساحت اجراست. مخاطب این پیشنهادهای کلیده نهادهای دولتی‌اند که در حال توسعه زیرساخت‌های دولت هستند و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و شورای عالی فضای مجازی با توجه به نقش قابل توجهی که در خصوص دولت الکترونیک دارند، می‌توانند در آیین‌نامه‌ها و مصوبات خود از این پیشنهادهای استفاده کنند.

جدول ۴. پیشنهادهای رفتاری در حوزه دولت الکترونیک

راهبرد	توضیحات
آسان‌سازی	<ul style="list-style-type: none"> <li>در نظر گرفتن تسهیلات ارائه خدمات به صورت حضوری برای آن دسته از شهروندانی که به دلیل نداشتن سواد کافی و توانایی برای استفاده از اینترنت، در انجام امور خود به صورت برخط دچار مشکل هستند.</li> <li>قرار گرفتن رایانه و تبلت‌هایی برای آموزش گام به گام استفاده شهروندان از خدمات الکترونیک در ورودی ادارات.</li> <li>قرار گرفتن ایستگاه‌های شارژ تلفن همراه در تمامی دستگاه‌های اجرایی.</li> <li>لحاظ داشتن حداکثر سادگی و کارایی طراحی خدمات برای مخاطب با هدف افزایش پذیرش خدمات الکترونیکی.</li> </ul>
به موقع انجام دادن	<ul style="list-style-type: none"> <li>راه‌اندازی سریع سامانه‌های خدمات الکترونیک برای طرح‌های خاص و در عین حال پرتقاضا از سوی شهروندان با هدف افزایش آشنایی ایشان با نحوه کاربست خدمات الکترونیکی.</li> <li>آموزش افرادی برای راهنمایی بدو ورود شهروندان به اداره‌های دولتی و اعلام این نکته که خدمتی را که برای انجام آن به صورت حضوری مراجعه کرده‌اند، قابل دریافت به صورت مجازی نیز می‌باشد.</li> </ul>
جذاب کردن	<ul style="list-style-type: none"> <li>طراحی مشوق‌هایی مانند اعمال تخفیف در تعرفه‌های دریافتی در صورت انجام خدمت به صورت مجازی با هدف افزایش جذابیت انجام خدمت الکترونیکی.</li> <li>جانمایی خدمات الکترونیکی در صدر لیست معرفی خدمات دستگاه‌های اجرایی با هدف افزایش احتمال انتخاب این گونه خدمات از سوی شهروندان.</li> <li>آموزش منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی با تأکید بر سطح مدیریتی با هدف سرایت یافتن آگاهی، دانش و انگیزه کاربست خدمات الکترونیکی از سمت مدیران دولتی به سطوح پایین تر منابع انسانی دولت.</li> <li>در نظر گرفتن بخش قابل توجهی از نمرات نظام ارزیابی کارکنان دستگاه‌های اجرایی و به ویژه سطح مدیریتی به میزان و چگونگی ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی مربوط به شهروندان.</li> </ul>
اجتماعی کردن	<ul style="list-style-type: none"> <li>استفاده از ظرفیت نخبگان، اعضای هیئت علمی دانشگاهها، هنرمندان، چهره‌های محبوب و سایر مراجع عمومی مورد اطمینان شهروندان با هدف تقویت پشتوانه اجتماعی دولت الکترونیک و ترغیب شهروندان به بکارگیری خدمات الکترونیکی، به ویژه در مورد خدمات الکترونیکی کاملاً نو و جدید.</li> <li>بکارگیری تلنگرهای تبلیغاتی و جملات انگیزشی تأثیرگذار در ترویج خدمات الکترونیکی در تبلیغات عمومی؛ مانند: «آیا می‌دانستید ۸۰ درصد از شهروندان خدمت مورد نظر شما را به صورت مجازی و بدون مراجعه حضوری انجام می‌دهند؟»</li> </ul>

مأخذ: یافته‌های تحقیق.



در ادامه برخی از پیشنهادها در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. پیشنهاد توصیه سیاستی ویژه گزارش‌های راهبردی/نظارتی

ملاحظات	زمان بندی اجرا (کوتاه مدت، میان مدت، بلندمدت)	دستگاه مجری	دستگاه متولی	الزامات و قیود اجرایی	توصیه سیاستی	نوع توصیه		ردیف
						اصلاح	تداوم	
توجه به خودداری از ایجاد اجبار	کوتاه مدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	-	قرار گرفتن رایانه و تبلت‌هایی برای آموزش استفاده شهروندان فاقد مهارت و دانش کافی از خدمات الکترونیک در ورودی دستگاه‌های اجرایی	✓		۱
-	میان مدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	طراحی سامانه‌های اخذ بازخور به منظور دریافت نظرات و انتظارات شهروندان	متناسب سازی طراحی خدمات الکترونیکی بر حسب نیاز و ذائقه مخاطبین بر اساس پایش‌های دوره‌ای و دقیق مبتنی بر سطح تحصیلات، جنسیت و جغرافیای سکونت ایشان	✓		۲
در صورتی عدم اطلاع رسانی دقیق و یا فقدان چابکی سامانه‌ها، موجب نارضایتی مردم می‌شود.	کوتاه مدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	اطلاع رسانی دقیق به شهروندان	استفاده از ترفند پیش‌نیاز و مشروط نمودن استفاده از یک خدمت ضروری به ارائه اطلاعات مورد نیاز توسط شهروندان		✓	۳
-	کوتاه مدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	تفاوت دار بودن قیمت به صورت معنادار به منظور ایجاد انگیزه کافی در شهروندان	اعمال تخفیف بر تعرفه بهره برداری از خدمات برای کاربرانی که به صورت الکترونیکی اقدام می‌نمایند	✓		۴
-	بلندمدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه‌دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	-	در نظر گرفتن حق تقدم در فرآیند بررسی درخواست‌های متقاضیان برای کاربرانی که به صورت الکترونیکی اقدام نموده‌اند در مقایسه با درخواست‌های متقاضیان حضوری	✓		۵

مأخذ: همان.

ملاحظات	زمان بندی اجرا (کوتاه مدت، میان مدت، بلندمدت)	دستگاه مجری	دستگاه متولی	الزامات و قیود اجرایی	توصیه سیاستی	نوع توصیه		ردیف
						اصلاح	تداوم	
-	بلندمدت	کلیه دستگاه‌های ارائه دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	سازمان اداری و استخدامی کشور	طراحی و پیشنهاد نمونه های اولیه توسط سازمان اداری و استخدامی کشور	استفاده از بازی‌وارسازی در طراحی خدمات دولتی با هدف افزایش جذابیت انجام دادن امور به صورت الکترونیکی	✓		۶
بکارگیری رویکردهای مشارکتی و پایین به بالا در این زمینه با هدف کاهش مقاومت بدنه کارکنان دولتی	بلندمدت	کلیه دستگاه‌های ارائه دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی طراحی خدمات دولتی با هدف افزایش جذابیت انجام دادن امور به صورت الکترونیکی	سازمان اداری و استخدامی کشور	در نظر گرفتن معیارهای تشویقی در ارزیابی عملکرد کارکنان توسط سازمان اداری و استخدامی کشور	جلب مشارکت کارکنان دستگاه های اجرایی در طراحی و ارائه خدمات الکترونیک به مردم مبتنی بر اقلان مدیران دولتی	✓		۷
-	بلندمدت	-	کلیه دستگاه‌های ارائه دهنده خدمت به شهروندان در بخش عمومی	-	تقویت پشتوانه و اعتماد اجتماعی برای سامانه‌ها و خدمات بر بستر اینترنت به کمک نخبگان، اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها، هنرمندان و سایر مراجع عمومی مورد اطمینان	✓		۸



- [1] L. Matei and T. Dinu, (2010). "Proceedings 'Regulation and Best Practices in Public and Nonprofit Marketing,'".
- [2] A. Alarabiat, D. Sá Soares, and E. Estevez, (2017). "Predicting citizens acceptance of government-led e-participation initiatives through social Media: a theoretical model".
- [3] J.-R. Fu, W.-P. Chao, and C.-K. Farn, (2004). "Determinants of taxpayers' adoption of electronic filing methods in Taiwan: An exploratory study," J. Gov. Inf., vol. 30, no. 5–6, pp. 658–683.
- [4] F. D. Davis, (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," MIS Q., pp. 319–340.
- [5] N. Faulkner, B. Jorgensen, and G. Koufariotis, (2019). "Can behavioural interventions increase citizens' use of e-government? Evidence from a quasi-experimental trial," Gov. Inf. Q., vol. 36, no. 1, pp. 61–68.
- [6] K. Y. Long and J. O. L. Phillips, (2023). "The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study," Soc. Sci. Humanit. Open, vol. 7, no. 1, p. 100485.
- [7] R. Sugden, (2009). "On nudging: A review of nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness by Richard H. Thaler and Cass R. Sunstein." Taylor & Francis.
- [8] M. Fishbein and I. Ajzen, (1977). "Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research,".
- [9] R. K. Baker and K. M. White, (2010). "Predicting adolescents' use of social networking sites from an extended theory of planned behaviour perspective," Comput. Human Behav., vol. 26, no. 6, pp. 1591–1597.
- [۱۰] رضایی، مسعود (۱۳۸۷). نظریه‌های رایج درباره پذیرش فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات. پژوهش‌های ارتباطی، ۱۶(۶۰)، ۹۳–۶۳.
- [11] H. A. Riyadh, S. A. Alfaiza, and A. A. Sultan, "The effects of technology, organisational, behavioural [11] factors towards utilization of E-government adoption model by moderating cultural factors," J. Theor. Appl. Inf. Technol., vol. 97, no. 8, pp. 2142–2165, 2019.
- [12] R. A. Saleh, R. N. H. Nor, M. T. Islam, Y. Y. Jusoh, and S. Abdullah, ( 2023). "The Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA): A Systematic Literature Review with Meta-Analysis.," Pertanika J. Sci. Technol., vol. 31, no. 5.
- [13] "Increasing uptake of digital services at Companies House," 2019.
- [۱۴] سلسبیل، مهسا و فهیمه محمدی هارونی، «الزامات خط‌مشی‌گذاری رفتاری در چارچوب بررسی فرایندها و خروجی‌های نهادهای ب‌ینش رفتاری؛ توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی»، شماره مسلسل ۱۹۷۰۵، ماهنامه گزارش‌های کارشناسی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.



#### گزیده سیاستی

مشارکت الکترونیکی یکی از جدی‌ترین مؤلفه‌های شاخص دولت الکترونیک است. در این گزارش بر مبنای و راهکارهای بهبود مشارکت الکترونیک شهروندان با استفاده از علوم رفتاری پرداخته شده است.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: [mrc@majles.ir](mailto:mrc@majles.ir)

وبسایت: [rc.majles.ir](http://rc.majles.ir)