

## Improving Relation of Government and Citizens by Personalized Mobile-Government in Iran

- Elia Borhanzadeh**  \* | PhD Student in Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
- Reza Vaezi**  | Professor, Department of Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
- Habibollah Roodsaz**  | Associate professor, Department of Public Administration, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
- Ghodsii Bayat**  | Assistant professor, Department of Public Relations, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

### Abstract

Over the past two decades, there has been a significant increase in the attention paid to mobile phone technology globally. This is largely due to advancements in communication and information technology, as well as transformations in the key methods used to improve the government's relationship with citizens, with the goal of fostering greater citizen participation and support in government affairs. Aiming to enhance the relationship between government and citizens in Iran, this study identifies the key components of mobile government personalization and utilizes a qualitative, exploratory research approach. Data was collected through targeted sampling and semi-structured interviews. The thematic analysis technique was employed to analyze the interviews. The research findings indicate that the personalization of mobile government in Iran encompasses five major themes and 16 subthemes, namely social factors (such as e-services and e-participation), e-factors (including productivity and policy making), managerial factors

\* Corresponding Author: borhanzade@yahoo.com

**How to Cite:** Borhanzadeh, E., Vaezi, R., Roodsaz, H., Bayat, G. (2024). Improving Relation of Government and Citizens by Personalized Mobile-Government in Iran, *Journal of New Media Studies*, 10(37), 231-269. DOI: 10.22054/nms.2024.76289.1627

(accountability, human capital, and transparency), political factors (e-legislation and information technology infrastructure), and cultural factors (e-support and e-learning). These factors are vital to enhance the transparency of government activities and improve citizen satisfaction. Additionally, they facilitate and expedite the flow of information to citizens, enabling quick and efficient access without any constraints of time or place. In the last twenty years, there has been a significant increase in the focus on mobile phone technology internationally, primarily due to the advancement of communication and information technologies, as well as the transformation of key methods utilized to enhance the relationship with citizens, which aims to bolster citizen participation and support for government affairs.

The present study seeks to enhance the relationship between the government and citizens in Iran by identifying the primary components of mobile government personalization. This study employs a qualitative approach and exploratory research to achieve its aims. Data is collected using targeted sampling and semi-structured interviews. Thematic analysis technique was employed to analyze the interviews, revealing five major themes and 16 subthemes related to the personalization of mobile government in Iran. These themes encompass social factors (e-services and e-participation), e-factors (productivity and policy making), managerial factors (accountability, human capital, and transparency), political factors (e-legislation and information technology infrastructure), and cultural factors (e-support and e-learning). These factors hold significant importance as they can boost the transparency of government activities and foster increased citizen satisfaction. Additionally, they positively impact the efficiency and accessibility of information dissemination to citizens, transcending any restrictions related to time or location.

In the past twenty years, global attention has grown significantly towards mobile phone technology due to developments in communication and information technologies, along with changes in key approaches aimed to enhance the relationship between the government and citizens, with the objective of increasing citizen participation and support for government activities. In this context, the present study endeavors to strengthen the relationship between the government and citizens

in Iran by elucidating the primary elements of mobile government personalization using a qualitative approach and exploratory research.

Through targeted sampling and semi-structured interviews, data was collected. Thematic analysis technique was then employed to analyze the interviews, leading to the elucidation of five key themes and 16 subthemes related to the personalization of mobile government in Iran. These themes encompass social factors (e-services and e-participation), e-factors (productivity and policy making), managerial factors (accountability, human capital, and transparency), political factors (e-legislation and information technology infrastructure), and cultural factors (e-support and e-learning). By enhancing transparency in government activities, these factors can lead to increased citizen satisfaction. Additionally, they enable a streamlined and efficient flow of information to citizens, unconstrained by temporal or spatial limitations.

Over the past twenty years, there has been a significant increase in the focus on mobile phone technology globally. This increased attention is primarily due to the advancement in communication and information technologies, along with the evolution of key methods to bolster the relationship between the government and citizens, specifically with the aim of boosting citizen involvement and support for governmental affairs.

With a goal to enhance the relationship between the government and citizens in Iran, the current study aims to uncover the central components of mobile government personalization. This objective is achieved through the application of a qualitative approach and an exploratory research methodology.





Data was collected through targeted sampling and semi-structured interviews. Then, the thematic analysis technique was employed to analyze the interviews, revealing a total of five main themes and 16 subthemes. These themes encompassed social factors (e-services and e-participation), e-factors (productivity and policy making), managerial factors (accountability, human capital, and transparency), political factors (e-legislation and information technology infrastructure), and cultural factors (e-support and e-learning). These factors hold significance in enhancing the transparency of government activities and boosting citizens' satisfaction. Additionally, they contribute to facilitating the swift

and hassle-free flow of information to citizens, without being hindered by any temporal or spatial constraints.

**Keywords:** Mobile Government; Electronic Government; Personalization; Relation.



## بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی دولت همراه در ایران

- لیا برهان زاده  \* دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ایران
- رضا واعظی  استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
- حبیب الله رودساز  دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
- قدسی بیات  استادیار، گروه روابط عمومی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

### چکیده

نظر به توسعه ارتباطات و اطلاعات و تحول کانال‌های ارتباطی دولت از یکسو و اهمیت رابطه دولت و مردم از سوی دیگر، فناوری تلفن همراه در جهان به‌عنوان راه نوینی برای تعامل دولت و مردم مورد توجه قرار گرفته است. در این راستا مطالعه حاضر باهدف بهبود ارتباط دولت با شهروندان با استفاده از شناسایی مؤلفه‌های اصلی شخصی سازی دولت همراه در ایران و با استعانت از رویکرد پژوهش کیفی و سنت تحقیقات اکتشافی ضمن اعمال نمونه‌گیری هدفمند و از رهگذر انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته اقدام به گردآوری داده‌ها نموده است. برای تحلیل مصاحبه‌ها از تکنیک تحلیل مضمون استفاده شده و یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که شخصی سازی دولت همراه در ایران ۵ مضمون فراگیر و ۱۶ مضمون فرعی را در قالب عوامل اجتماعی (خدمات الکترونیک، مشارکت الکترونیک)، عوامل اقتصادی (بهره‌وری، سیاست‌گذاری)، عوامل مدیریتی (پاسخگویی، سرمایه انسانی، شفاف‌سازی)، عوامل سیاسی (قانون‌گذاری الکترونیک، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات) و عوامل فرهنگی (پشتیبانی الکترونیک، آموزش الکترونیک) شامل می‌شود و می‌تواند به‌عنوان یک اقدام مهم در جهت افزایش شفافیت فعالیت‌های دولتی و نیز رضایتمندی شهروندان از دولت، مؤثر باشد. همچنین کمک می‌کند جریان اطلاعات سریع‌تر به شهروندان ارائه گردد.

کلیدواژه‌ها: دولت همراه، دولت الکترونیک، شخصی سازی، ارتباط.

\*نویسنده مسئول: borhanzade@yahoo.com

## مقدمه

مردم رکن اساسی هر حکومتی محسوب می‌شوند، به‌ویژه در حکومت‌هایی که برخاسته از اراده و خواست مردم هستند. حتی در حکومت‌هایی با ماهیت غیردموکراتیک نیز، مردم اهمیت خاصی دارند؛ زیرا دوام و بقای هر حکومتی به اراده، همکاری و حمایت همه‌جانبه آن‌ها بستگی دارد. در اسلام نیز نقش کلیدی مردم با توجه به دیدی است که نسبت به انسان وجود دارد؛ به‌نوعی که اسلام انسان‌ها را امانت‌دار، جانشین و حامل روح الهی می‌شمرد؛ خدمت به مردم را وظیفه حاکمان می‌داند و مشورت، نظرخواهی و شریک قرار دادن آنان را نیز از تکالیف حاکمان قلمداد کرده است (رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸). بدون تردید امروز در انقلابی‌ترین دوره تاریخ به سر می‌بریم و تحول دائمی به واقعیت انکارناپذیر و اساسی حیات بشر تبدیل شده است. آنچه زمینه چنین تغییر و تحول ژرف و شگرفی را پدید آورده و انقلاب سوم تاریخ بشر را از دو انقلاب نخست آن متمایز ساخته، دستاوردهای فناوری جدید و متأخر بشری است. دستاوردهایی که با عنوان فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)<sup>۱</sup> شناخته می‌شوند (واعظی و ایمانی، ۱۳۸۸). فناوری اطلاعات و ارتباطات طی دهه‌های اخیر تحولات مثبتی را در روابط و فعالیت‌های درون جوامع و بین آن‌ها ایجاد کرده است. همچنین این فناوری نقش مهمی در بهبود تعاملات بین اداره‌های دولتی، حکمرانی، نهادهای دولتی و شهروندان داشته است (دقتی و همکاران، ۱۳۹۸). توسعه فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات و تقریباً تمام روابط تجاری جهت ارائه خدمات عمومی به سمت الکترونیکی شدن پیش می‌روند. اینترنت هزینه‌های دستیابی به اطلاعات و نیز وابستگی به زمان و مکان را کاهش داده است. دولت‌ها با کمک فناوری اطلاعات و به‌ویژه اینترنت به دنبال افزایش مشارکت شهروندان، ارائه خدمات عمومی و پشتیبانی از امور دولتی هستند (Kilich et Al., 2019). فناوری موبایلی به زندگی روزمره ما نفوذ کرده و دسترسی بی‌ظنیری به ارتباطات و اطلاعات ارائه نموده است. استفاده از موبایل به جوامع فقیر کمک می‌کند تا مشاغل بیشتری تولید کنند، سطح سواد افزایش یابد و فاصله دسترسی آسان به کیفیت سلامت و درمان، آموزش و توسعه اقتصادی را پوشش می‌دهد.

---

1. Information and Communication Technology

نظر به توسعه جهانی در فناوری موبایل به ویژه در کشورهای در حال توسعه، ایجاد چنین فناوری هایی به توانایی شهروندان برای بیان درخواست هایشان کمک نموده و فشار فزاینده ای روی دولت جهت پاسخ به درخواست هایشان تحمیل می کند. شبکه های موبایلی قادر هستند خدمات به شهروندان ارائه دهند و فرصتی برای دولت ها جهت دستیابی به تعداد بیشتری از شهروندان فراهم می کند (Chohan & Hu, 2020). دولت الکترونیک در دهه های اخیر تبدیل به موضوعی داغ شده است. به زعم ون دیک در دهه های پیش رو، امور و تصمیم گیری های دولت بدون استفاده از ICT پیش نخواهد رفت (Long & Phillips, 2022). دولت الکترونیک استفاده از وسایل ارتباطی فناورانه مانند رایانه و اینترنت برای ارائه خدمات عمومی به شهروندان و سایر افراد در یک کشور یا منطقه است که فرصت های جدیدی را برای دسترسی مستقیم و راحت تر شهروندان به دولت و ارائه خدمات دولت به طور مستقیم به شهروندان ارائه می دهد (فرناندز<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳). مائورو دی. رئوس در مقاله «در جست و جوی تعریفی از دولت الکترونیک» می گوید: «دولت دیجیتال روشی نوین برای سازمان دهی و مدیریت امور عمومی است که با معرفی فرآیندهای تحول آفرین مثبت در مدیریت و خود ساختار چارت سازمانی، ارزش افزوده به آن می افزاید. رویه ها و خدمات ارائه شده، همه از طریق معرفی و تخصیص مستمر فناوری های اطلاعات و ارتباطات به عنوان تسهیل کننده این تحولات است.» (کیلیک<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). استراتژی های دولت الکترونیک تحت عنوان «به کارگیری اینترنت و شبکه جهانی وب برای ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان» تعریف می شود (بلوم<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). دولت الکترونیک، مشارکت گسترده ذی نفعان در توسعه ملی و جامعه و همچنین تعمیق فرآیند حکمرانی را ترویج و بهبود می بخشد. در سیستم های دولت الکترونیک، عملیات دولتی توسط خدمات مبتنی بر وب پشتیبانی می شود؛ این شامل استفاده از فناوری اطلاعات، به ویژه اینترنت، برای تسهیل ارتباط بین دولت و شهروندان

---

1. Fernández

2. KILIÇ

3. Blom,

است (لی<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

به جهت آنکه کاربران خدمات دولت همراه همسان نیستند نمی‌توان آن‌ها را در گروه‌های یکسانی دسته‌بندی نمود (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۵، ص. ۱۴). شخصی‌سازی یکی از مزایای دولت همراه بوده و به توانایی سیستم برای تطبیق با ترجیحات شخصی، نیازها و علایق کاربر اطلاق می‌گردد. از آنجا که دستگاه موبایل توسط یک فرد مورد استفاده قرار می‌گیرد، دولت همراه، خدمات شخصی‌سازی شده را به نحو بهتری بر اساس ویژگی‌های فرد و موقعیت مکانی می‌تواند به ایشان ارائه نماید (Wang, et al., 2020).

لذا قصد بر آن است طی این تحقیق، مصاحبه‌ای با خبرگان این حوزه صورت دهیم تا با تکیه بر دانش و تخصص ایشان بتوانیم مؤلفه‌های تشکیل دهنده در شخصی‌سازی دولت همراه را استخراج نماییم. به نظر می‌رسد یافته‌های این مطالعه از طریق ارتقای ارتباط دولت و شهروندان، از اهمیت خاصی برای تصمیم‌گیرندگان از جمله مدیران و کارمندان سازمان‌های دولتی برخوردار خواهد بود.

در ایران شورای عالی فناوری اطلاعات در ششمین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۲/۲۰ در جهت سیاست‌های کلی نام اداری و اقتصاد مقاومتی ابلاغی مقام رهبری و برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران و باهدف چابک‌سازی، کاهش زمان و هزینه خدمات اداری، شفاف ساز و مبارزه با فساد اداری، مصوبه‌ای درباره ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی شامل بر هفت فصل ارائه نموده است که در آن به اهداف و مدیریت کلان دولت الکترونیکی، بازمهندسی دولت، پایگاه اطلاعات و خدمات پایه دولت، مراکز تبادل اطلاعات، تکالیف فنی دستگاه اجرایی و تکالیف سازمان فناوری اطلاعات پرداخته شده است. هدف از این مصوبه توسعه دولت الکترونیکی با ویژگی‌های ذیل است: سریع و چابک، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو، کارآمد و اثربخش، فراگیر، منطبق و تطبیق‌پذیر، در دسترس، قابل اعتماد و با هماهنگی کامل میان اجزای دولت و در راستای ایجاد شفافیت و مقابله با جعل و فساد اداری. مصوبات مرتبط با دولت الکترونیکی را می‌توان به دولت



بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۳۹

همراه تعمیم داد زیرا که دولت همراه از زیرمجموعه‌های دولت الکترونیکی به شمار می‌آید.

اما طی بررسی‌های صورت پذیرفته مشخص گردید که نرخ نفوذ دولت همراه در ایران بسیار پائین بوده و دولت همراه در ایران از بلوغ کمی برخوردار است. لذا مسئله‌ای که مطرح می‌گردد این است که دلیل نرخ نفوذ پایین دولت همراه بین کاربران چیست؟ آیا زیرساخت‌های کافی وجود ندارد؟ یا شاید عدم یکپارچگی بین داده‌های ملی میان سازمان‌های دولتی، دلیل این امر باشد. همچنین ممکن است سردرگمی کاربران در حین استفاده از خدمات دولت همراه و نامناسب بودن یا پیچیدگی نحوه ارائه خدمت، دلیل دیگری برای نفوذ کم دولت همراه بین کاربران ایران باشد. شاید آگاهی شهروندان از دولت همراه کم است. لذا به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین اقدامات در جهت افزایش نرخ جذب کاربران، شخصی سازی دولت همراه می‌باشد.

این تحقیق از حیث عملی از آن جهت اهمیت می‌یابد که کمک می‌کند شهروندان برای دریافت خدمات از دولت، تعاملات خود را با دولت تقویت کنند و هزینه‌های سیستم سنتی ارائه خدمات را کاهش می‌دهد. ضمن آنکه همگام شدن با آخرین فناوری‌های روز یکی از اهداف اصلی هر دولت خدمت‌رسانی می‌باشد، ضرورت این تحقیق از آن حیث است که کمک می‌کند دولت اطلاعات بهنگام را به صورت  $7*24$  در اختیار شهروندان قرار دهد. هدف از این تحقیق، بهبود ارتباط شهروندان با دولت با استفاده از شخصی سازی دولت همراه است. انگیزه اصلی این تحقیق، توسعه مسیرهای کلیدی در مدیریت ICT به ویژه برای استقرار فناوری موبایلی به منظور بهبود ارتباط سازمان‌های دولتی با شهروندان است.

قلمرو موضوعی این تحقیق خاص حوزه مدیریت دولتی و در شاخه دولت همراه است. این پژوهش بازه زمانی اردیبهشت سال ۱۳۹۷ هم‌زمان با رونمایی دولت همراه در ایران تا شهریور ۱۴۰۲ را مورد مطالعه قرار می‌دهد. این پژوهش بر اساس نیاز کل جامعه ایران طراحی خواهد شد اما با توجه به استقرار وزارت اطلاعات، ارتباطات و فناوری و

سازمان‌های متبوعه و همچنین دفاتر اصلی اپراتورهای تلفن همراه در شهر تهران، آزمون و پایلوت آن در شهر تهران صورت خواهد پذیرفت.

### پیشینه پژوهش

### دولت الکترونیک

دولت الکترونیک پلتفرمی برای تحول دیجیتال مدیریت دولتی از طریق ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به ذینفعان با استفاده از فناوری‌های دیجیتالی مانند اینترنت و رسانه‌های اجتماعی ارائه می‌نماید (Osman & Zablith, 2020). دولت الکترونیک به استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات و ارتباطات گفته می‌شود که امکان تغییر شکل روابط با شهروندان، کسب‌وکارها و سایر سازمان‌های دولتی را دارد (Amira vet al., 2019). دولت الکترونیک را می‌توان یک فناوری دانست که به سازمان‌های دولتی امکان به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تصمیم‌گیری را می‌دهد. این فناوری، رویکردهای سنتی درخصوص ارائه خدمات و نیز نقش دولت را به چالش می‌کشانند. به همین ترتیب سازوکارهای دولت الکترونیک در سراسر جهان در تلاش است تا فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات را یکپارچه سازد تا ارائه خدمات دولتی به ذینفعان، شهروندان و نهادهای دولتی را از طریق بهبود بخشیدن به کیفیت خدمات، پاسخگویی و کارآمدی اصلاح نماید (Wallang, 2018, pp. 13). دولت الکترونیک مفهومی برای ارتباط جامعه با واحدهای مختلف دولت با استفاده از شیوه‌های خودکار و به‌منظور دریافت انواع خدمات دولتی می‌باشد که بر بستر ICT و در جهت بهبود عملکرد، کاهش هزینه‌ها و افزایش سرعت ارائه خدمات است (Refiloe & Noluntu, 2018, pp. 1).

### دولت همراه

دولت‌ها در کشورهای در حال توسعه با چالش‌هایی نظیر عدم دسترسی بسیاری از شهروندان به اینترنت مواجه بودند که باعث شد توجه دولت‌ها به سمت دولت همراه در ادامه دولت الکترونیک جلب شود. از طرفی توسعه فناوری موبایل و استفاده از تلفن همراه و

فناوری‌های آن نیز تأثیر زیادی داشت (Samuel, 2017, pp. 12).

در محیط سنتی که تبادل سازمان‌ها و نهادهای دولتی با شهروندان حضوری و رودررو انجام می‌شود، ریسک و عدم قطعیتی وجود ندارد؛ اما در محیط دولت همراه، شهروندان، تبادلات و فعالیت‌های دولتی خود را به صورت سیار و از طریق دستگاه‌های قابل حمل دستی (عموماً تلفن همراه) انجام می‌دهند، این تبادلات به صورت مجازی پردازش می‌شوند، هیچ‌گونه تماس رودررو با عاملان دولتی مدنظر وجود ندارد و افراد نمی‌توانند روند انجام کار را مشاهده کنند و ممکن است نسبت به انجام صحیح و کامل پردازش تبادلات دچار تردید شوند؛ بنابراین عواملی چون قابلیت اعتماد، امنیت و حریم خصوصی می‌توانند به عنوان نیازهای کاربران برای پذیرش فناوری‌های دولت همراه مطرح باشند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۸).

کشورهای در حال توسعه به صورت فزاینده‌ای، فناوری‌های دیجیتال را به عنوان یک منبع تغییر ساختاری و رشد اقتصادی می‌پندارند. همچنین اینترنت موبایل به عنوان فناوری اصلی است که افراد در کشورهای در حال توسعه از طریق آن به اینترنت دسترسی پیدا می‌کنند (Alsarraf et al., 2022).

نظر به خلق ارزش افزوده در مقایسه یا دولت الکترونیک، می‌توان دولت همراه را به مثابه افزونه‌ای بر دولت الکترونیک دانست. علی‌الخصوص دولت همراه به صورت کلی ارزش دولت الکترونیک را از دو جنبه زیر بالا می‌برد. اول اینکه ویژگی‌های منحصر به فرد دولت همراه، اثربخشی خدمات دولت را افزایش می‌دهد. به عنوان مثال دولت همراه دولت‌ها را قادر می‌سازد با شهروندان خود در هر مکان و هر زمانی به شیوه کاربر-محور ارتباط برقرار نمایند که دولت همراه را از سایر توسعه‌های بخش عمومی متمایز می‌سازد. دوم اینکه دولت همراه اثربخشی خدمات دولت را بهبود می‌بخشد. برای مثال دولت همراه می‌تواند کانال‌های بیشتری جهت مشارکت، افزایش شفافیت، کاهش فساد و شکاف دیجیتالی در اختیار شهروندان قرار دهد. به همین دلیل بیشتر دولت‌ها در صدد سرمایه‌گذاری در توسعه دولت همراه به منظور بهبود کیفیت و ارائه خدمات هستند

(Wang, et al., 2020).

### مدیریت ارتباط با شهروند

یکی از علایق اصلی هر دولتی، بهبود ارتباطش با نهادهای جدید است. واژه مدیریت ارتباط با شهروند از مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری نشئت گرفته است. بسیاری از اندیشمندان، تمایل به انتقال مفاهیم بخش خصوصی به محیط بخش دولتی دارند. یکی از این مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری است. با این تفاوت که در مدیریت ارتباط با شهروندان، بر ارائه خدمات و توجه به مطالبات شهروندان تأکید شده است در حالی که در مدیریت ارتباط با مشتری، مشتری، تأکید بر فروش و سوددهی است. در واقع مدیریت ارتباط با شهروندان با تکیه بر کلیت خود به یک گروه از روش‌های مدیریت، در راه‌حل‌های فناورانه مدیریت ارتباط با مشتری می‌پردازد. در واقع مدیریت ارتباط با شهروند اصلی مهم تر از ارائه خدمات متنوع و در نتیجه، دستیابی به رضایت بیشتر شهروندان ندارد، آنچه مهم است شناخت نیازها و خواسته‌های شهروند و ارتباط با آنها بر اساس مدیریت ارتباط با مشتری است. مدیریت ارتباط با شهروند را می‌توان راهبردی تعریف کرد که از طریق فناوری، ما را قادر می‌کند تا بر دامنه گسترده‌ای از شهروندان تمرکز داشته، رابطه خود با آنها را حفظ کرده و بهبود ببخشیم و همچنین آنها را تشویق به مشارکت کنیم. این امر یک تعریف کاربردی را ارائه می‌دهد؛ زیرا مدیریت ارتباط با شهروند یک موضوع پژوهشی در حال ظهور است. مدیریت ارتباط با شهروند یک نظریه نیست؛ بلکه یک مفهوم مدیریتی است. اگرچه شاید بتوان با توجه به تأثیراتش از این مفهوم یک نظریه ایجاد کرد (نرگسیان و آیت‌الله زاده شیرازی، ۱۳۹۲)

### اعتماد و حریم شخصی

به زعمتان و تنون، افراد می‌بایست در هر خدمت الکترونیکی، به ارائه‌دهنده خدمت و نیز مکانیزمی که از طریق آن خدمات ارائه می‌گردد اعتماد داشته باشند. در خصوص دولت همراه نیز می‌بایست اعتماد به دولت به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمت و نیز فناوری موبایلی که از

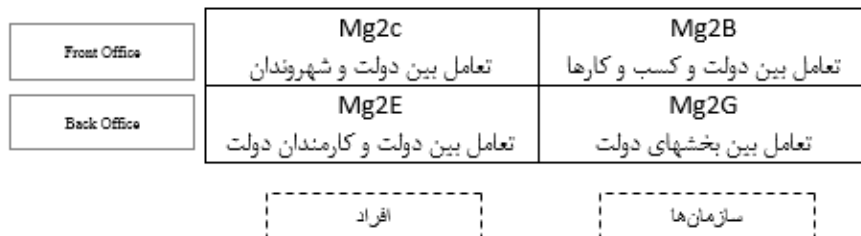
بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۴۳

طریق آن، دولت خدماتش را ارائه می دهد وجود داشته باشد. بسیاری از محققان، اعتماد به اینترنت (TOI<sup>۱</sup>) را اعتماد نهادی طبقه بندی نموده اند. به همین ترتیب در خدمات دولت همراه، اعتماد به فناوری موبایلی (TOM<sup>۲</sup>)، اعتماد نهادی می باشد. اعتماد به دولت (TOG<sup>۳</sup>) به معنای «ادراک شخص از صداقت و توانایی یک سازمان ارائه دهنده خدمت» می باشد (Sultana et al, 2016, pp. 8). ریسک حریم شخصی و امنیت یکی از موانع مشترک دولت الکترونیک و دولت همراه به شمار می رود که البته این ریسک در دولت همراه بیشتر می باشد چرا که امکان گم شدن یا سرقت دستگاه موبایل بیشتر می باشد. همچنین نداشتن مهارت کافی ICT برخی از کارمندان دولت و شهروندان این ریسک را بیشتر می کند (Saud Albeshar, 2016, pp. 12).

### مدل های دولت همراه

به صورت کلی چهار مدل ارائه دولت همراه وجود دارد. برنامه ها و خدمات موبایلی تا حد زیادی خدمات دولت به شهروندان را در بر می گیرد.

شکل ۱. مدل ارائه دولت همراه (Zukang, et al., 2011)



حیطه پژوهش حاضر، صرفاً تمرکز بر کاربرد دولت همراه جهت ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان می باشد.

1. trust of the internet
2. trust of the mobile technology
3. Trust of government

## مزایای دولت همراه

راهکارهای دیجیتالی ابزاری برای پایداری و حفظ زندگی دولت‌ها شده تا کشور خود را اداره کنند و به افراد و شهروندان اطلاع‌رسانی‌های به‌موقع داشته باشند به‌ویژه در مواقع بحرانی مانند دوران همه‌گیری کرونا (Khan & Krishnan, 2021). ارائه خدمات دولت همراه، اثربخشی و کارایی را تقویت می‌کند زیرا کاربران آنلاین از مزایای ارائه خدمات سریع‌تر، راحت‌تر و ارزان‌تر بهره خواهند برد (Camilleri, 2019). با پیاده‌سازی دولت همراه، شهروندان می‌توانند در گفتگو با دولت و ارسال درخواست‌ها، پرسش‌ها و نظرات خود به سازمان‌های دولتی مشارکت و تعامل نمایند و به برخی از اپلیکیشن‌ها و اطلاعات کلی با استفاده از گوشی موبایل خود دست پیدا کنند که باعث تعامل شخصی و راحت آن‌ها با دولت می‌گردد. دولت همراه امکان ارائه خدمات بهنگام به مردم را فراهم می‌کند که این امر مشارکت مردم در دموکراسی و ایجاد پاسخگویی و شفافیت را بهبود می‌بخشد (Samuel, 2017, pp. 25). جهان‌شاهی و همکاران در سال ۲۰۱۱ گزارش کردند که مزایای اصلی دولت همراه، بهبود کیفیت خدمات، بهبود اثربخشی و کارایی خدمات عمومی، افزایش سودمندی، عملکرد بخش‌های دولتی، دستیابی آسان‌تر به اطلاعات موردنیاز شهروندان و به‌روزرسانی سریع و بهنگام داده‌ها و اطلاعات می‌باشد (یعقوبی و همکاران، ۲۰۱۲، ص. ۳). دولت همراه از مزایای فراوانی برخوردار است (Qatoob Al Amri, 2018):

- دستیابی بیشتر به خدمات دولت به دلیل استفاده تعداد زیادی از افراد از تلفن همراه
- موبایل در هر زمان و هر مکانی در دسترس است.
- امکان انتخاب گزینه‌های شخصی‌سازی شده تر به دلیل اینکه موبایل برای یک نفر طراحی شده است.
- هزینه دولت همراه برای شهروندان و دولت
- دولت همراه به دولت امکان مدیریت منابع به بهترین نحو را می‌دهد.
- جریان سریع‌تر اطلاعات بین دولت و کارمندان

- دموکراسی توسعه یافته از طریق مشارکت فعالانه شهروندان در تصمیم گیری
  - دولت همراه به عنوان بهترین راهکار برای تقسیم دیجیتالی شناخته شده است.
  - دولت همراه از طریق پیامک قادر به توسعه ارتباطات خود با مردم می گردد.
- لذا بر اساس آنچه از مزایای دولت همراه از تحقیقات و مطالعات پیشین حاصل شد می توان مهم ترین آن ها را مواردی از جمله بهبود تعامل بین دولت و شهروندان، مشارکت بیشتر شهروندان، دسترسی آسان تر و سریع تر به اطاعات و خدمات عمومی، بهبود کیفیت خدمات دولتی، بهبود اثربخشی و کارایی ارائه خدمات عمومی، بهبود عملکرد بخش های دولتی و ارتباط بین آن ها، دستیابی آسان تر به اطلاعات مورد نیاز شهروندان و نهایتاً کاهش هزینه های دولت و افزایش رضایت شهروندان دانست.

### پذیرش دولت همراه

موفقیت دولت همراه به پذیرش شهروندان بستگی دارد. بررسی ابو شنب نشان داد که پنج عامل مفید بودن، تأثیر اجتماعی، سهولت استفاده، پاسخگو بودن و تطابق پذیری حائز اهمیت هستند در حالی که هزینه خدمات اهمیتی نداشت. از طرفی در مطالعه بابولله و همکارانش مشخص شد که انتظار عملکرد، انتظار تلاش، تأثیر اجتماعی، شرایط تسهیلگر، انگیزش لذت بخش و ارزش قیمتی عوامل مهمی هستند که بر پذیرش دولت همراه در عربستان سعودی تأثیر گذار بوده است (Almuraqab et al., 2017, pp. 2). آل کیکي و لارنس عوامل مؤثر بر رضایت را این گونه بر شمردند: قیمت گذاری، محتوا، کیفیت خدمات، آگاهی، قابلیت دسترسی، در دسترس بودن، قابلیت اطمینان، دقت، پاسخگویی، حسن نیت، مفید بودن، کاربرد تعاملی مؤثر، به هنگام بودن، اعتماد، حریم خصوصی، امنیت، پاسخگویی و شفافیت (Sultana et al, 2016, pp. 2). نتایج تحقیق ساکسنا نیز حاکی از آن بود که میزان پذیرش دولت همراه توسط کاربران، تابعی از میزانی است که کاربر دولت همراه را مفید می داند. پلتفرم دولت همراه می بایست کاربر پسند باشد به نحوی که کاربر بتواند به سهولت و بدون دردسر به خدمات دولت همراه دست یابد. از سویی دیگر با توجه به اینکه خدمات دولت همراه شامل تراکنش های مالی و اطلاعات

شخصی کاربران نیز خواهد بود کاربران تمایل دارند در صورتی دولت همراه را بپذیرند که از حفظ حریم شخصی و محرمانگی اطلاعات شخصی آن مطمئن باشند (Saxena, 2017, pp. 12). در مطالعه دیگری، مفید بودن ادراک شده، سهولت به کارگیری ادراک شده، اعتماد، هزینه، تأثیر اجتماعی، تنوع خدمات و نیز عوامل مداخله گر جنسیت، سن و میانگین درآمد ماهانه را عوامل مؤثر در پذیرش دولت همراه دانسته‌اند (Ahmad & Khalid, 2017, pp. 2).

### شخصی سازی

با توجه به اینکه هدف اصلی این تحقیق ارائه دولت همراه شخصی سازی شده در ایران می باشد در این بخش به مفهوم شخصی سازی و نیز دولت همراه شخصی سازی شده پرداخته می شود.

شخصی سازی به درجه ای که خدمات هوشمند بر اساس اطلاعات و شرایط یک فرد ارائه می گردد گفته می شود. طبق تحقیقات به عمل آمده، کاربران محصولات یا خدمات شخصی سازی شده را بیشتر می پذیرند زیرا نیازهای فردی ایشان را برآورده می سازد (Liu & Tao, 2022). از آنجا که دستگاه موبایل توسط یک فرد مورد استفاده قرار می گیرد، دولت همراه، خدمات شخصی سازی شده را به نحو بهتری بر اساس ویژگی های فرد و موقعیت مکانی می تواند به ایشان ارائه نماید (Wang, et al., 2020). ایده ساخت ابزار و محصولات شخصی سازی و ارائه خدمات شخصی سازی شده، به قدمت جوامع انسانی است. تکنیک های شخصی سازی نظیر توصیه گر، تطبیقی فرامتن، بازیابی اطلاعات و فیلتر کردن در زمینه های مختلف تحقیقاتی به عنوان هوش مصنوعی<sup>۱</sup>، یادگیری ماشین<sup>۲</sup>، تعامل انسان با کامپیوتر<sup>۳</sup>، تحقیقات صنعتی، علوم شناختی و غیره استفاده شده است (Sarwar, 2021).

---

1. Artificial Intelligence (AI)  
2. Machine Learning (ML)  
3. Human Computer Interaction (HCI)



## دولت همراه شخصی سازی شده

دولت‌ها همچنین از اهمیت شخصی سازی آگاه هستند همان‌طور که در «بیانیه تالین» که توسط کشورهای عضو اتحادیه اروپا در اکتبر ۲۰۱۷ امضا شده که بر چشم‌انداز اروپایی دولت الکترونیک تأکید داشت: «چشم‌انداز کلی همچنان به دنبال باز بودن، کارآمد بودن و فراگیر بودن، ارائه خدمات عمومی دیجیتال بدون مرز، قابل تعامل، شخصی سازی شده، کاربرپسند، سراسری برای همه شهروندان و مشاغل - در تمام سطوح مدیریت دولتی. در تلاش است (Sarwar, 2021). خدمات دولت همراه، دقت و شخصی سازی کاربران هدف را با استفاده از موبایل که خود وسیله‌ای شخصی نیز می‌باشد میسر می‌سازد چراکه برای استفاده یک کاربر طراحی شده است (Wirtz et al., 2019, pp. 3). طبق بررسی‌های صورت گرفته تعداد کمی از تحقیقات بر دولت همراه شخصی سازی شده تمرکز نموده‌اند و بیشتر محققان بر خدمات همراه و تجارت همراه شخصی سازی شده متمرکز شده‌اند. (Abu Bakar et al., 2017, pp. 9). هدف از این تحقیق مشخص نمودن ویژگی‌های کلیدی برای طراحی دولت همراه شخصی سازی شده است.

در تحقیق هو بیان شده که اطلاعات برای جایگاه مکانی باید شامل موقعیت مکانی، محتوا، پروفایل و ترجیحات کاربر گردد. بعلاوه جنبه‌های شخصی سازی شده برای خدمات موبایلی شامل محتوا، شرایط و پروفایل کاربر می‌گردد. همچنین نینگ و همکاران بر شخصی سازی خدمات با رویکرد کاربر محوری و طراحی سادگی تمرکز داشتند و معتقد بودند جنبه‌هایی که باید برای خدمات موبایل شخصی سازی شده در نظر گرفته شود عبارت‌اند از محتوا، ترجیحات و پروفایل کاربر. جنبه‌های شخصی سازی شده در تحقیق آصف و کروگستی شامل موقعیت مکانی، محتوا، پروفایل ترجیحات، رابط کاربری و حریم خصوصی بود. همچنین لوئب و پاناگوس بر فیلترینگ اطلاعات و موقعیت مکانی شخص، اطلاعات شخصی نظیر ترجیحات و علایقی که باید مدنظر قرار گیرد متمرکز شدند. یونگ و یانگ نیز بر پروفایل کاربر شامل جنسیت، سن، وضعیت شغلی و دسته‌بندی کاربر تمرکز نمودند. بیشتر محققان بر علایق و ترجیحات کاربر متمرکز گردیده‌اند. به

گفته اسمیت و همکاران جنبه‌هایی که باید مدنظر قرار گیرد عبارت است از شرایط (موقعیت مکانی و نوع دستگاه)، محتوا و پروفایل کاربر شامل سن، جنسیت، علاقه، ترجیحات، سطح مهارت، تجربه موبایلی و تخصص. نور و همکاران نیز جنبه‌هایی شامل شرایط (موقعیت مکانی و نوع دستگاه)، محتوا (اطلاعات و نوع سرویس) و اطلاعات شخصی (سن، جنسیت، سطح تحصیلات، دسته‌بندی کاربر، ملیت، ترجیحات، دین، استفاده از موبایل و تجربه موبایلی را مطرح نمودند. شخصی‌سازی شامل ارائه خدمات مطابق با نیازها و ترجیحات شهروندان است. همچنین به استفاده از اطلاعات ارائه‌شده توسط شهروندان به منظور طراحی بهتر محصولات و خدمات مطابق با نیاز آنها می‌پردازد. هدف از شخصی‌سازی، ارائه اطلاعات مناسب به شهروندان بدون پرسیدن صریح در مورد نیازهای آنهاست (Abu Bakar et al., 2017, pp. 3).

لذا نتایج حاصل از این پژوهش در خصوص شخصی‌سازی دولت همراه باعث می‌شود تا شهروندان بتوانند بدون سردرگمی در انباشت اطلاعات و دقیقاً بر اساس نیازمندی خود از خدمات دولت همراه بهره ببرند.

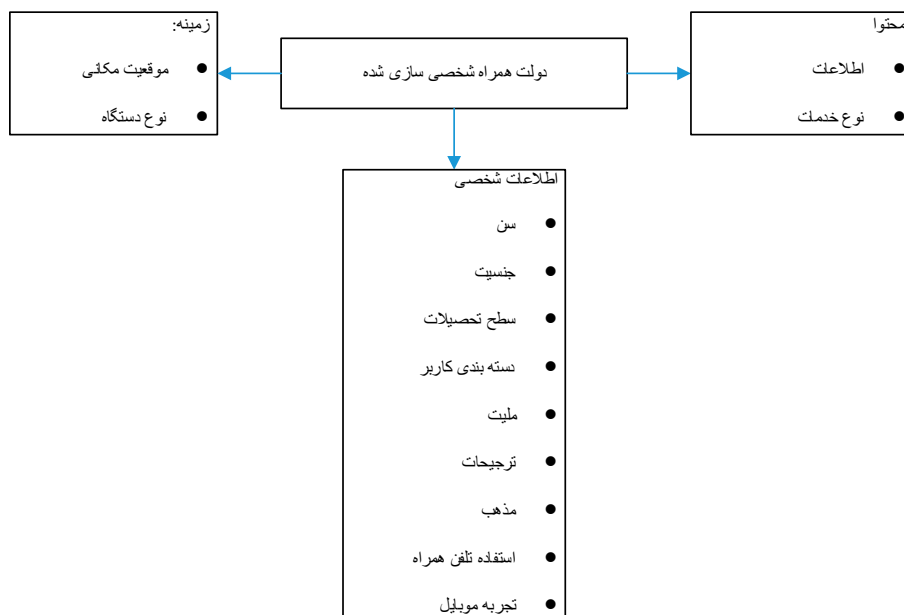
با مطالعه ادبیات مرتبط با دولت همراه شخصی‌سازی شده، برخی از جنبه‌هایی که برای طراحی برنامه‌های دولت همراه و دولت الکترونیک باید اولویت داده شوند بررسی گردید. کریسناراجو و همکاران پیشنهاد شخصی‌سازی وب‌سایت برای پذیرش فناوری دولت الکترونیک توسط کاربر را دادند. عوامل مهمی که باید مدنظر قرار گیرد شامل محتوا، پروفایل کاربر و ترجیحات وی است. هامبورگ و دیجشورن اذعان داشتند که محتوا (اطلاعات)، شرایط (موقعیت مکانی) و اطلاعات شخصی نظیر علایق، ترجیحات، حریم شخصی و تاریخ (تولد و مرگ) برای توضیح روند شخصی‌سازی در ارائه خدمات الکترونیک در هلند باید در نظر گرفته شود. طبق نظر ناروکار و همکاران برای تجزیه تحلیل جنبه‌ها و خدمات شخصی‌سازی شده‌ای که به کاربر ارائه می‌گردد عواملی نظیر موقعیت مکانی، اطلاعات کاربر نظیر سن، جنسیت، وضعیت اقتصادی اجتماعی و ترجیحات باید لحاظ گردد (Abu Bakar et al., 2017, pp. 9).

بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۴۹

به زعم آل امیری ۲۰۱۸ تکنیک‌های شخصی سازی به شرح زیر دسته بندی می گردد:  
(۱) شخصی سازی فیلترینگ همکارانه که شامل دو نوع فیلترینگ همکارانه می گردد:  
مورد محور و کاربر محور. فیلترینگ کاربر محور بر الگوهای شباهت بین انتخاب کاربران و  
فیلترینگ مورد محور بر الگوهای شباهت بین درخواست‌ها تمرکز دارد. (۲) شخصی سازی  
مبتنی بر موقعیت مکانی: اشخاص تمایل به گرفتن اطلاعاتی دارند که به موقعیت مکانی  
آن‌ها مربوط است (Qatoob Al Amri, 2018).

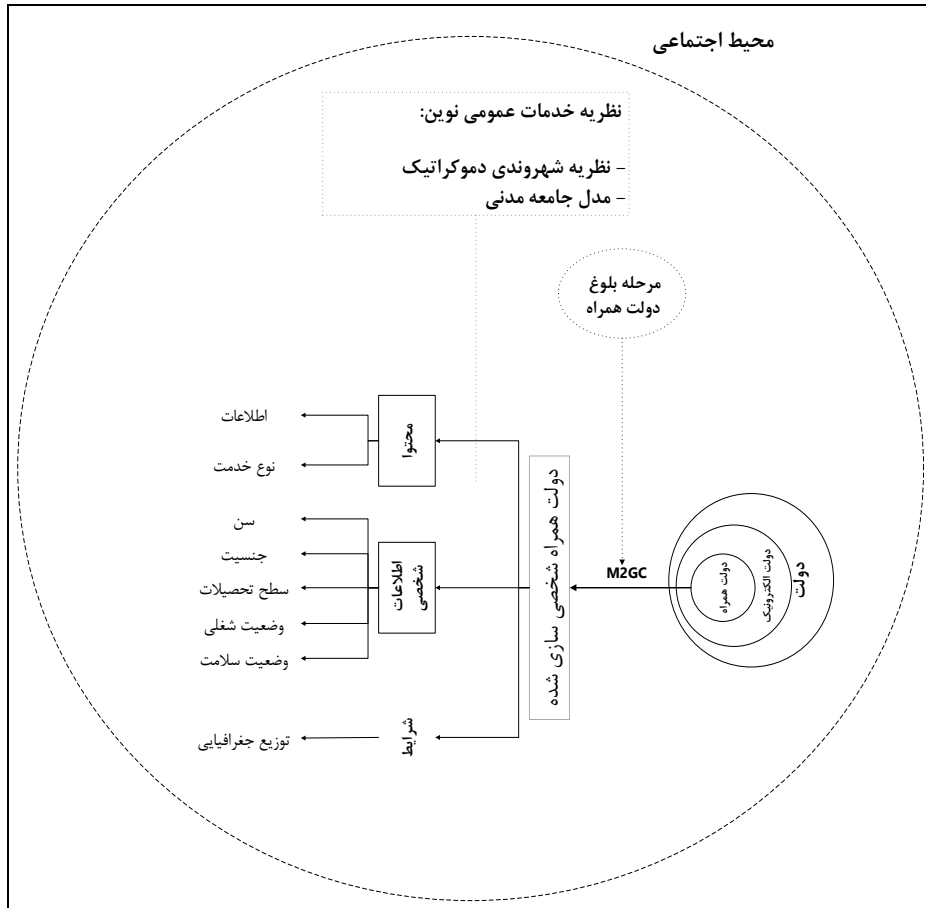
به صورت کلی در زمینه شخصی سازی دولت همراه تحقیقات اندکی صورت گرفته  
که یکی از این تحقیقات توسط سورینا ابوبکر و همکاران در سال ۲۰۱۷ انجام شده است.  
بر اساس یافته‌های ایشان برخی عوامل که بیشترین فراوانی را داشتند انتخاب گردید. مدل  
ارائه شده در تحقیق ایشان به شکل زیر می باشد:

شکل ۲. مدل دولت همراه شخصی سازی شده، (Abu Bakar et al., 2017, pp. 10)



به نظر می‌رسد که عامل وضعیت سلامت فرد در تحقیقات قبلی نادیده گرفته شده اما از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است چراکه توجه به نیاز افراد با بیماری‌های خاص و خدمات موردنیاز ایشان و نیز ارائه دولت همراه قابل استفاده برای ایشان ضروری می‌نماید؛ بنابراین بر اساس مطالعات صورت گرفته، مؤلفه‌های زیر انتخاب گردید و چارچوب اولیه‌ای که در ایران پیشنهاد می‌گردد به شرح شکل زیر می‌باشد:

شکل ۳. چارچوب اولیه دولت همراه شخصی سازی شده (محقق یافته)



## روش<sup>۱</sup>

ماهیت مسئله‌ی تحقیق حاضر به نحوی است که برای کشف، تعبیر و تفسیر آن نیاز به رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون می‌باشد زیرا با توجه به انحصار اطلاعات به مصاحبه‌ها و پراکندگی آن و از طرفی دارا بودن مقولات زیاد، باید برای تجزیه و تحلیل این داده‌ها و تبدیل آن‌ها به اطلاعات قابل استفاده در مدل، از روشی استفاده شود که در عین جامع بودن، توانایی مانور و انعطاف بالایی نیز داشته باشد، بنابراین استفاده از روش تحلیل مضمون و رهیافت کلارک و براون نظریه‌ی مناسبی می‌باشد. این مطالعه از منظر جهت-گیری پژوهش کاربردی، فلسفه پژوهش اثبات‌گرایی، رویکرد پژوهش استقرایی، استراتژی پژوهش رویش نظریه و پیمایشی، اهداف پژوهش اکتشافی-توصیفی، از نظر بازه زمانی طولی-مقطعی و ابزار گردآوری مصاحبه است.

## جامعه آماری

به دلیل گسترده بودن حجم جامعه آماری امکان مراجعه و مطالعه کلیه افراد موجود در جامعه وجود ندارد و تحقیق به روی بخشی از جامعه آماری انجام شده و نتیجه نهایی به تمام جامعه آماری تعمیم داده می‌شود. لذا خبرگان از میان افرادی که دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های مدیریت یا فناوری اطلاعات بوده و دارای حداقل پنج سال تجربه مدیریت در زمینه دولت همراه (با اولویت داشتن تجربه در دولت الکترونیک، دولت همراه، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سازمان‌های متبوعه و اپراتورهای موبایل) داشتند، انتخاب گردید. انتخاب نمونه تحقیق در این پژوهش از نوع هدفمند می‌باشد و پژوهشگر با شناخت جامعه هدف تحقیق و با آگاهی، دست به انتخاب هدفمند نمونه موردنظر تحقیق می‌زند. در این مطالعه ۱۷ مصاحبه انجام شده است که تا مصاحبه ۱۲ به اشباع رسیده‌ایم اما برای اطمینان بیشتر تا مصاحبه ۱۷ ادامه یافت. اطلاعات جمعیت‌شناختی به شرح زیر است:

تعداد مشارکت‌کنندگان	دکتر	کارشناسی ارشد	زن	مرد
۱۷	۱۱	۶	۲	۱۵

### روش و ابزار گردآوری اطلاعات

گردآوری داده‌ها با استناد به منابع دست‌اول و از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته و شامل سؤالات باز است. از طریق مصاحبه عمیق، نیمه ساختاریافته و هدفمند، نسبت به شناسایی مفاهیم، مقوله‌ها و طبقات در حوزه شخصی‌سازی دولت همراه اقدام شد. هدف از این نوع مصاحبه، استخراج پاسخ‌های شرکت‌کنندگان از عمق موضوع است؛ بنابراین مصاحبه محدود نبوده و شرکت‌کنندگان از روی تجارب خود درباره موضوع موردنظر بحث می‌کنند.

### روش تجزیه و تحلیل

تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه به روش کلارک و براون انجام گرفت. برای استخراج کدها از نرم‌افزار اطلس تی‌آی استفاده شد؛ بنابراین با توجه مراحل ذکر شده، ابتدا به منظور آشنایی با داده‌ها، متن‌های مصاحبه بر روی کاغذ پیاده‌سازی و چندین بار مورد مطالعه قرار گرفت. سپس کلمات و عبارات مهم با نرم‌افزار اطلس تی‌آی استخراج گردید. در مرحله سوم سعی شد تا به مفهوم و معانی جملات و عبارات مهم پی برده شود. در مرحله چهارم مفاهیم و معانی هم‌ردیف در یک خوشه یا دسته قرار گرفتند و سپس توصیف جامع و کاملی از پدیده صورت گرفت. در مرحله ششم سعی گردید توصیف مختصر و واقعی از پدیده انجام شود و در مرحله آخر، یافته‌ها برای اعتبارسنجی در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت.

### روایی<sup>۱</sup> ابزار اندازه‌گیری پژوهش

به منظور اعتبارسنجی این پژوهش معیارهای متفاوتی به کار گرفته شد. معیارهای ارائه

1. Validity

گردیده توسط لینکلن و گوبا<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) به شرح زیر می‌باشند:

اعتبارپذیری: میزانی است که نشان می‌دهد نتایج حاصل از تحقیق تا چه اندازه نماینده داده‌های تحقیق هستند. بدین منظور محقق مصاحبه‌های پیاده شده را چندین بار مورد ارزیابی شخصی قرار داد؛ سپس تفسیرهای خود از مصاحبه‌ها را به چند تن از مصاحبه‌شوندگان بازگرداند و بازخورد آن‌ها را دریافت نمود که در کل می‌توان گفت که نتایج تفسیرها مورد قبول مصاحبه‌شوندگان واقع شد و اصلاحات بسیار جزئی روی آن‌ها انجام شد.

انتقال‌پذیری: انتقال‌پذیری، توانایی و قابلیت به کارگیری یافته‌های حاصل از یک تحقیق را در موقعیت‌های مشابه دیگر نشان می‌دهد. این پژوهش نیز شرایط انتقال‌پذیری را دارد و لذا پس از اتمام این پژوهش می‌توان انتقال‌پذیری یافته‌ها به موقعیت‌های مشابه دیگر را ارزیابی نمود و تعمیم داد زیرا موضوع شخصی‌سازی دولت همراه یک موضوع اساسی در حیطه‌ی مدیریت دولتی است که در تمامی سازمان‌ها ملموس و اثرات آن قابل درک است. بر همین اساس مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها شامل خبرگان صاحب‌نظر، متخصص و دارای تجربه علمی و عملی با تجربه مدیریت در سطوح مختلف دولت الکترونیک، دولت همراه و دولت هوشمند می‌باشند و در مصاحبه‌ها سعی گردیده تمامی ابعاد و چالش‌های موضوع تحقیق ارزیابی گردد.

قابلیت اتکا یا پایایی<sup>۲</sup> ابزار اندازه‌گیری پژوهش

برای محاسبه پایایی بازآزمون این پژوهش، سه مصاحبه انتخاب و هر کدام از آن‌ها دو بار در فاصله زمانی هفت روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه گردیده است. لازم به ذکر است تعداد توافقات به صورت کدهای جفتی می‌باشد.

---

1. Lincoln & Guba  
2. Reliability

جدول ۱. محاسبه پایایی بازآزمون

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافق	پایایی آزمون
۱	۳	۲۷	۱۲	۳	٪۸۹
۲	۱۰	۱۳	۶	۱	٪۹۲
۳	۱۷	۲۴	۱۱	۲	٪۹۱
	کل	۶۴	۲۹	۶	٪۹۰

یافته‌ها نشان می‌دهد که مجموع کدها در دو فاصله زمانی در فاصله هفت روزه برابر با ۶۴، تعداد کل توافقات در بین سه مصاحبه برابر ۲۹ جفت (۵۸ کد) و تعداد کل عدم توافق برابر با ۶ کد می‌باشد که با جایگزینی در فرمول پایایی بازآزمون برابر با ۹۰ درصد می‌باشد که پایایی بیش از ۶۰ درصد قابل قبول است و می‌توان نتیجه گرفت که کدگذاری‌ها دارای پایایی مناسب می‌باشند.

جهت محاسبه پایایی مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار، از یکی از استادان مدیریت درخواست شد تا به عنوان کدگذار دوم در پژوهش مشارکت کند و سه مصاحبه را کدگذاری نماید. سپس درصد توافق درون موضوعی با استفاده از فرمول به شرح جدول ۳ محاسبه گردید.

$$\text{درصد توافق درون موضوعی} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100\%$$

جدول ۲. محاسبه پایایی بین دو کدگذار

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها (دو کدگذار)	تعداد توافقات	تعداد عدم توافق	پایایی آزمون
۱	۳	۴۵	۱۹	۷	٪۸۴
۲	۱۰	۲۸	۱۳	۲	٪۹۳
۳	۱۷	۴۳	۱۷	۹	٪۷۹
	کل	۱۱۶	۴۹	۱۸	٪۸۲

یافته‌های جدول نشان می‌دهد که تعداد کل کدهای ثبت شده توسط پژوهشگر و همکار برابر با ۱۱۶ و تعداد کل توافقات بین این کدها ۴۹ جفت (۹۸) و تعداد کل عدم توافقات



بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۵۵

بین این کدها برابر با ۱۸ کد است. بر اساس فرمول، پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه-های این پژوهش برابر با ۸۲ درصد است که بیش از ۶۰ درصد قابل قبول می باشد؛ بنابراین کد گذاری ها از پایایی مناسبی برخوردار است.

### یافته ها

در این پژوهش که به روش تحلیل مضمون صورت گرفت، به دنبال آن بودیم که با به کارگیری نظرات مصاحبه شونده‌گان به تحلیل درباره عوامل مؤثر بر شخصی سازی دولت همراه پردازیم. در تحلیل داده‌ها، پس از مطالعه چندباره متن، از جمله‌ها به عنوان واحد تحلیل متون استفاده شد. محقق در این بخش به بیان ارتباط بین مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌ها (کد گذاری‌های اولیه) و پایه‌های اساسی تحقیق (ارائه مدل شخصی سازی دولت همراه در ایران) می پردازد و سعی دارد ارتباط جامع، کامل و یکپارچه‌ای بین مقولات مذکور ایجاد نماید تا بر اساس این مقولات و طبقات اصلی شکل گرفته به تدوین کد گذاری محوری پرداخته و در نهایت مدل شخصی سازی دولت همراه در ایران ارائه نماید.

جدول ۳. ترکیب و دسته بندی مضامین

ردیف	مضمون فراگیر	مضمون فرعی
۱	عوامل اجتماعی	توسعه آموزش عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲		فرهنگ سازی استفاده از فناوری-اطلاعات و ارتباطات در سطح جامعه
۳		قابلیت اطمینان بالا
۴		سهولت استفاده از فناوری‌ها
۵		مشارکت افراد در آموزش
۶		نظر سنجی از شهروندان
۷		مشارکت شهروندان در سیاست گذاری‌ها

ردیف	مضمون فراگیر	مضمون فرعی
۸	عوامل اقتصادی	بهره‌وری
۹		افزایش کیفیت و کاهش قیمت خدمات ارتباطی
۱۰		توسعه تراکنش‌های برخط
۱۱		سیستم اطلاعات مدیریت
۱۲		افزایش پهنای باند اینترنت بین‌الملل
۱۳		دسترسی سریع به اطلاعات
۱۴		ارائه خدمات متنوع و گسترش پوشش خدمات الکترونیکی در کشور
۱۵		توسعه شبکه ملی اطلاعات
۱۶		اجرای فیلترینگ هوشمند و هدفمند
۱۷		ارائه خدمات دولت الکترونیک از درگاه الکترونیکی واحد به مردم
۱۸		سیاست‌گذاری و خط‌مشی
۱۹		توسعه شبکه‌های مجازی داخلی
۲۰		اتخاذ سیاست مشخص در زمینه مالکیت معنوی
۲۱		انسجام‌بخشی به ساختار سیاست‌گذاری و اجرایی
۲۲		شکل‌دهی به بازار و تحریک تقاضا
۲۳		بهره‌مندی از سیستم‌های اطلاعاتی
۲۴		تجدید ساختار حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور
۲۵		قوانین تجارت الکترونیک
۲۶		پر کردن خلأهای قانونی
۲۷		به‌روزرسانی قوانین فعلی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۸	عوامل مدیریتی	تسهیل شرایط عقد قراردادهای دولتی
۲۹		یکپارچه‌سازی خدمات
		رعایت حقوق ارباب‌رجوع
		پاسخگویی
		پاسخگو بودن به مراجعه‌کنندگان

بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۵۷

ردیف	مضمون فراگیر	مضمون فرعی
۳۰		تسریع در پاسخگویی به رسانه‌ها و افکار عمومی
۳۱		پاسخگویی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی مشارکت
۳۲		اعتماد و نظارت‌پذیری و کارآمدی دولت
۳۳		خدمات سریع‌تر و دقیق‌تر
۳۴	سرمایه انسانی	انجام کارها بدون مراجعه حضوری
۳۵		توسعه آموزش مهارت محور فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳۶		قابلیت و آمادگی نیروی انسانی
۳۷		آموزش تجاری‌سازی پژوهش‌ها
۳۸		معماری فضای کسب و کار در راستای چشم‌انداز حکمرانی
۳۹		فرهنگ‌سازی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح جامعه
۴۰		شفاف‌سازی
۴۱	شفاف‌سازی از طریق مراحل انجام کار	
۴۲	جریان آزاد اطلاعات و نظارت‌پذیری	
۴۳	شفاف‌سازی از طریق اتوماسیون اداری	
۴۴	شفاف‌سازی در امور اداری و استخدامی	
۴۵	محتوای خبری و اخبار	
۴۶	اطلاع‌رسانی در خصوص حوادث طبیعی	
۴۷	اطلاع‌رسانی سریع و دقیق به صورت سفارشی‌سازی شده به مردم	
۴۸	شخصی‌سازی	سطح دسترسی
۴۹		شناخت یونیک
۵۰		سطح دسترسی برای هر کاربر و سازمان
۵۱		مشخصات یک شخص و موقعیت
		احراز موقعیت سکونت

ردیف	مضمون فراگیر	مضمون فرعی
۵۲		دسترسی به اطلاعات در دوران مختلف و بنا به اقتضا
۵۳		شکل‌گیری اعتماد در دنیای دیجیتال
۵۴		عدم محدودیت فعالیت در ساعات کاری
۵۵		سهولت در خدمات مالی و بانکی
۵۶		نوع دستگاه
۵۷	قابلیت اطمینان	استانداردهای امنیتی قدرتمند
۵۸		اصالت سنجی اطلاعات
۵۹		کیفیت سنجی اطلاعات
۶۰		تعهدپذیری
۶۱		امنیت سایبری
۶۲		امنیت اطلاعات
۶۳	اطلاعات شخصی/عوامل فردی	سن و مکان فرد
۶۴		احراز هویت بر اساس کد ملی
۶۵		احراز هویت بر اساس شماره موبایل
۶۶		هویت دیجیتال
۶۷		امضا دیجیتال
۶۸		جنسیت
۶۹		سطح تحصیلات
۷۰		تجربه تلفن همراه
۷۱		ملیت
۷۲		مذهب
۷۳		دسته‌بندی کاربر
۷۴		کاربرد تلفن همراه
۷۵	توسعه ارتباطات	تعامل دوسویه
۷۶		تبادل داده بین نهادها و سرویس‌های مختلف دولتی
۷۷		توسعه ارتباطات آنلاین
۷۸	عوامل سیاسی	شفاف‌سازی
۷۹		خط‌مشی‌گذاری الکترونیکی

ردیف	مضمون فراگیر	مضمون فرعی	
۸۰		استفاده از دیدگاه‌های مختلف شهروندان در ایجاد حکمرانی الکترونیک	
۸۱		هوشمندسازی مبتنی بر اطلاعات	
۸۲		بازنگری قوانین با تغییر فناوری	
۸۴		مسئولیت اجتماعی زیست‌محیطی	
۸۵		شناخت کافی از قوانین و مقررات	
۸۶		مستقل نمودن سامانه‌های احراز هویت	
۸۷	زیرساخت‌های فناوری اطلاعات	دسترسی کارکنان به شبکه اینترنت و اینترنت	
۸۸		داشتن مدیریت اسناد و فایل‌ها به صورت الکترونیکی	
۸۹		داشتن نظام‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات	
۹۰		ایجاد شبکه‌های الکترونیکی	
۹۱		ارائه آموزش‌های الکترونیکی	
۹۲		سیستم‌های الکترونیکی کاربرپسند	
۹۳		زیرساخت‌های شبکه‌ای و ارتباطات	
۹۴		عوامل فرهنگی	حمایت از کارآفرینان
۹۵			گشودگی در تصمیم‌گیری
۹۶			تأمین مالی و سرمایه‌گذاری
۹۷	محتوای فرهنگ‌سازی		
۹۸	یکپارچگی بین سازمان		
۹۹	آموزش الکترونیک		ارائه فرصت‌های جدید برای یادگیری
۱۰۰	وجود استانداردهای ارتقای دانش		
۱۰۱	به‌کارگیری روش‌های آموزشی مبتنی بر تفکر سیستمی		
۱۰۲	تأکید بر ساختار شبکه‌ای برای ترویج دانش		
۱۰۳	محتوای آموزشی		

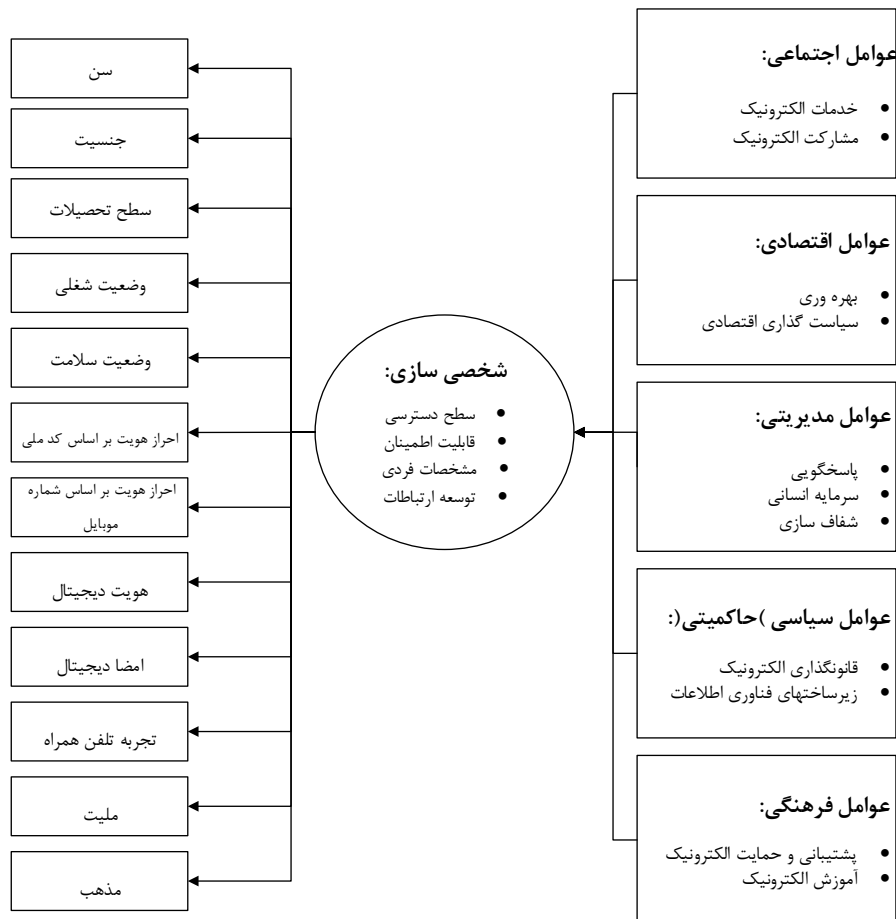
\* یک کد در یک مصاحبه ممکن است چند بار تکرار شده باشد.

بر اساس یافته‌های مندرج در جدول فوق، عوامل مؤثر بر شخصی‌سازی دولت همراه در ایران شامل مؤلفه‌های فرعی‌تر است که در قالب ۵ مضمون فراگیر و ۱۶ مضمون فرعی مشخص شده‌اند.

### نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

با نگاهی به سیر تحولات دیجیتال مدیریت دولتی چنین استنباط می‌شود که دولت‌ها تلاش می‌کنند در راستای ارائه خدمات حداکثری به شهروندان و همچنین تغییر شکل روابط با شهروندان، از بستر فناوری حداکثر استفاده را به عمل آورند که کیفیت خدمات عمومی و پاسخگویی و کارآمدی بهبود بخشیده شود. در این راستا اگر فازهای مختلف دولت الکترونیک به این سمت پیش رفته‌اند که به منظور بهبود عملکرد، کاهش هزینه و افزایش سرعت ارائه خدمات، دولت همراه می‌بایست کاملاً مخاطب محور و مشتری محور عمل کند، نیاز شهروندان را اولویت قرار دهد و به تعامل حداکثری با ایشان برسد. لذا در راستای این تعامل و توجه به نیازها و ترجیحات کاربران مؤلفه‌هایی چون اعتماد، امنیت و حریم خصوصی را به عنوان نیاز کاربران برای پذیرش دولت همراه باید مدنظر قرار گیرد. بر اساس تحقیقات انجام شده، مدل نهایی شخصی‌سازی دولت در ایران شامل مؤلفه‌های زیر است:

شکل ۴. مدل نهایی شخصی سازی دولت در ایران



نتایج این یافته‌ها با تحقیقات زوکانگ و همکاران (۲۰۱۱)، ساموئل (۲۰۱۷)، قطوب الامری (۲۰۱۸)، جهانشاهی و همکاران (۲۰۱۱)، یعقوبی و همکاران (۲۰۱۲)، هوانگ و همکاران (۲۰۱۶)، لئو و تائو (۲۰۲۲)، وانگ و همکاران (۲۰۲۰)، اکومادیو و ریاضی (۲۰۲۰) همسو است؛ زیرا تمام این محققان بر این عقیده بوده‌اند که شخصی سازی یکی از مزایای دولت همراه بوده و به توانایی سیستم برای تطبیق با ترجیحات شخصی، نیازها و علائق کاربر مرتبط است. شخصی سازی به مفهومی که در این تحقیق بدان پرداخته شده است با مرحله هفتم تحت عنوان «شخصی سازی» در مدل بومی بلوغ دولت سیار در تحقیق

ثقفی و همکاران (۱۳۸۹) ارتباط نزدیکی دارد. به‌زعم ایشان در مرحله شخصی‌سازی، استفاده از اینترنت و شخصی‌سازی رابط کاربر وب برای فرایندهای مشتری توسعه می‌یابد. شخصی‌سازی به این مفهوم است که کاربر بتواند از طریق رابط کاربر وب، مسیرها یا پیوندها مدنظر خود را انتخاب نموده و برای دفعات مراجعه بعدی ذخیره نماید.

باتوجه به تغییر سریعی که در شرایط محیطی و فناوری‌های ارتباطی رخ می‌دهد، زمینه مطالبه‌گری بیشتری برای مردم فراهم شده است. از این‌رو توجه به خواست و مطالبات مردم نیز ضرورت بیشتری یافته است که حکومت باید با اصلاح و به‌روزرسانی خود نسبت به برآورد خواسته‌های خود عمل کند؛ بنابراین تکیه صرف بر سازوکارهای ارتباط سنتی، جوابگوی نیاز جامعه امروز نیست (رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸). لذا دولت همراه می‌تواند به‌عنوان یک سازوکار نوین و در دسترس پاسخگوی نیاز جامعه باشد.

بر اساس این تحقیق به سیاستمداران و دولتمردان توصیه می‌شود به سمت این بروند که سیاست‌ها را به‌صورت مردم محور تدوین نموده و مؤلفه‌های اصلی شخصی‌سازی دولت همراه (عوامل اجتماعی، عوامل اقتصادی، عوامل مدیریتی، عوامل سیاسی، عوامل فرهنگی) را مدنظر قرار دهند. به وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات توصیه می‌گردد که با در نظر گرفتن نظرات خبرگان این پژوهش، برنامه‌های نوسازی ساختار بخش ICT کشور و افزایش پهنای باند اینترنت برای ارائه خدمات متنوع به دولت و توسعه شبکه ملی اطلاعات برای ارائه سریع‌تر و دقیق‌تر خدمات را توسعه و تسریع بخشند تا شهروندان بتوانند به‌صورت آنلاین از خدمات مختلف دولتی استفاده کنند و نیازی به حضور در مراکز خدمات دولتی نداشته باشند چراکه این بهبود دسترسی شهروندان به خدمات دولتی اقدام مهمی برای افزایش رضایت آن‌ها از دولت است. همچنین به نظر می‌رسد دولت باید برای توسعه آموزش عمومی مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات هم برای شهروندان و هم برای کارکنان دولت از طبق برنامه‌های رایگان در رسانه‌های ملی، مدارس و دانشگاه‌ها برنامه‌ریزی کند تا سطح سواد جامعه در این حوزه را ارتقا بخشد. بدیهی است آگاهی بیشتر شهروندان منجر به بهره‌برداری بیشتر ایشان از دولت همراه شده که مشارکت بیشتر



بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۶۳

برای ایفای نقش مستقیم و غیرمستقیم در تنظیم، اجرا و ارزیابی سیاست‌ها از طریق ارتباط اینترنتی را به دنبال خواهد داشت. از سوی دیگر، در حال حاضر پایگاه داده سازمان‌های دولتی باهم یکپارچه نیست و هر شهروند می‌بایست برای استفاده از خدمت الکترونیکی هر سازمان دولتی یک پروفایل (پرونده) تشکیل دهد و اطلاعات شخصی خود را وارد نموده و احراز هویت گردد حال آنکه تمامی این اطلاعات در پایگاه‌های داده سازمان‌های مختلف وجود دارد و می‌بایست تدابیری اخذ گردد تا با در نظر گرفتن سطح دسترسی، هنگام ورود هر فرد در سامانه دولت همراه با وارد نمودن کد یکتایی خود (کد ملی)، تمامی اطلاعات وی (نظیر اطلاعات هویتی، اقامتی، تحصیلی، بیمه، پیشینه پزشکی و ...) فراخوانی گردد. در همین راستا توصیه می‌گردد دولت سیاست‌هایی در پیش گیرد تا یکپارچگی بین پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان‌های دولتی از طریق یک پورتال الکترونیکی واحد و با یک کد یکتا و منحصر به فرد برای هر شخص حاصل شود. همچنین به قانون‌گذاران توصیه می‌شود که باتوجه به تغییرات دائمی فناوری به صورت مستمر به بررسی وضعیت خلأهای قانونی موجود در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته تا قوانین جاری در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را بازنگری و به‌روزرسانی نموده، زیرساخت‌ها و سیاست‌های امنیت سایبری را بهبود بخشند که این امر اعتماد بیشتر شهروندان به دولت همراه و نفوذ بیشتر آن در جامعه را به دنبال خواهد داشت. از طرفی شخصی سازی عامل کلیدی موفقیت برای دولت همراه است که فیلتر کردن اطلاعات را بر اساس نیازهای کاربر، ترجیحات و ردیابی رفتار وی ممکن می‌سازد. این فیلترینگ هدفمند توسط اطلاعات شخصی باعث رضایت بیشتر شهروندان برای دریافت اطلاعات به‌روز و خدمات مرتبط بر اساس سن، جنسیت، مذهب، موقعیت مکانی، شغل، ملیت و غیره خواهد شد. به‌عنوان مثال با هشدار به موقع در مورد بلایای طبیعی و سفرهای سریع و دقیق اطلاع‌رسانی به افراد بر اساس موقعیت مکانی آن‌ها از طریق موبایل که بیشتر در دسترس هر شهروند است، می‌توان از بسیاری از خسارات جانی و مالی جلوگیری کرد.

به محققان آتی پیشنهاد می‌گردد باتوجه به اینکه این پژوهش حاصل نظرات خبرگان

است پژوهش دیگری را با تکیه بر دیدگاه و نظرات شهروندان انجام داده تا بررسی گردد به‌زعم شهروندان چه عواملی برای شخصی‌سازی دولت همراه باید مدنظر قرار گیرد تا ترجیحات ایشان به‌عنوان کاربر نهایی این خدمت مورد ارزیابی قرار گیرد.

### تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

### سپاسگزاری

با سپاس بیکران از اساتید محترم راهنما و مشاور.

#### ORCID

Elia Borhanzadeh

Reza Vaezi

Habibollah Roodsaz

Ghodsi Bayat



<http://orcid.org/0000-0008-9887-7340>



<http://orcid.org/0000-0001-6589-1658>



<http://orcid.org/0000-0002-5564-4802>



<http://orcid.org/0000-0003-3842-0708>

## منابع

- ثقفی، فاطمه، ناصر اسلامی، فاطمه و علیجربان، معصومه (۱۳۸۹). مدل بومی بلوغ دولت سیار. *سیاست علم و فناوری*.
- دقتی، عادل، یعقوبی، نورمحمد، کمالیان، امین رضا، دهقانی، مسعود و مرادی، ابراهیم (۱۳۹۸). ارائه الگوی استقرار و توسعه حکمرانی الکترونیک با استفاده از رویکرد فراترکیب. *چشم انداز مدیریت دولتی*. شماره ۴.
- رهنورد، فرج الله، علی پور، حسین، دهدار، فرزین و خلیلی، حیدر (۱۳۹۸). چارچوب رابطه حکومت و مردم در ایران: رویکرد نهادی. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۴۶-۲۷.
- نرگسیان، عباس و آیت الله زاده شیرازی، میرحسین (۱۳۹۲). مدیریت ارتباط با شهروند: مطالعه رابطه آن با مشارکت، پاسخگویی عمومی و شفافیت در منطقه ۳ شهر تهران. *مدیریت دولتی*. شماره ۲. دوره ۵.
- واعظی، رضا و ایمانی عبدالمجید (۱۳۸۸). سنجش آمادگی الکترونیک سازمان بازرگانی استان تهران، پژوهش های مدیریت، سال دوم، شماره ششم، زمستان ۱۳۸۸، صفحه ۴۹-۷.
- هادی پیکانی، مهربان، کشت کار رجبی، مهناز و خوبشانی، اعظم. (۱۳۹۶). تبیین پاسخگویی سازمانهای دولتی در پارادایم خدمات عمومی نوین. *کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی*.
- یعقوبی، نورمحمد، ابراهیم پور، حبیب، شاکری، رؤیا (۱۳۹۵). ارائه الگوی نیازهای کاربران دولت همراه در ایران، *مدیریت دولتی*، دوره ۸، شماره ۳.
- پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، (<https://my.gov.ir/>).
- مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، قانون مدیریت داده ها و اطلاعات ملی، (<https://rc.majlis.ir/fa/law/show/1753599>).

## References

- Abu Bakar, N., Abdul Rahman, A. & Nuzly Abdull Hamed, H. (2017). M-Government: Benefits and its Key Attributes for Personalized Services. *Pacific Asia Conference PACIS*. Proceedings. 245.
- Ahmad, S.Z. & Khalid, Kh. (2017). The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates. *International Journal of Information Management*. 37,

- 367–379. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.008.
- Al Amri, S. (2018). User-Centric Factors Affecting the Adoption of Mobile Government: The Case of Oman. *PhD thesis. Department of Electronic and Computer*
- Albesher, S. (2016). Civic engagement with traditional government and mobile government: comparing rural to urban citizens in Saudi Arabia. *Graduate Theses and Dissertations*.
- Al-Hubaishi, H., Ahmad, S.Z., & Hussain, M. (2016). Exploring mobile government from the service quality perspective. *Journal of Enterprise Information Management*. Vol. 30 No. 1. pp. 4-16. DOI: 10.1108/JEIM-01-2016-0004
- Almuraqab, N., Jasimuddin, S., & Mansoor, V. (2017). Mobile government (mGovernment) Adoption factors in the UAE: A conceptual Framework based on UTAUT. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*.
- Alsarraf, H. A., Aljazzaf, S., & Ashkanani, A. M. (2022). Do you see my effort? An investigation of the relationship between e-government service quality and trust in government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 116.
- Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. *Records Management Journal*, 29(3), 305-319.
- Blom, P. P., & Uwizeyimana, D. E. (2020). Assessing the effectiveness of e-government and e-governance in South Africa: During national lockdown 2020. *Research in World Economy*, 11(5), 208-219. DOI: 10.5430/rwe.v11n5p208.
- Camilleri, M. A. (2019). The online users' perceptions toward electronic government services. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(2), 221. DOI: 10.2139/ssrn.3476543.
- Chohan, S. R., & Hu, G. (2020). Strengthening digital inclusion through e-government: cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 28(1), 16-38. DOI: 10.1080/02681102.2020.1841713
- Fernández, L. Á. V., Fernández, Y. O., Hidalgo, C. V. S., Aliaga, J. C. C., & Guillén, D. F. (2023). E-Government and its Development in the Region: Challenges. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus.* 8(1), 11. DOI: 10.26668/businessreview/2023.v8i1.939.
- Iong, K. Y., & Phillips, J. O. (2022). Examining the impact of behavioral factors on the intention of adopting E-government services: An empirical study on the hard-to-reach groups in Macao SAR, China.

- Technology in Society*, 71, 102107. DOI: 10.1016/j.techsoc.2022.102107.
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. DOI: 10.1016/j.techfore.2021.120737.
- Kilic, Z., Vildan, A. T. E. Ş., Erceg, A., & Jablonski, S. (2019). A comparative analysis of E-Government services of Croatia, Poland and Turkey. *International Journal of Ebusiness and Egovernment Studies*, 11(2), 150-165. DOI: 10.34111/ijebe.20191125
- Li, L. (2020). Macao government fights the COVID-19 epidemics with the help of e-Government and big data. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 112-115. DOI: 10.1145/3428502.3428515.
- Liu, K. & Tao, D. (2022). The roles of trust, personalization, loss of privacy, and anthropomorphism in public acceptance of smart healthcare services. *Computers in Human Behavior*. Volume 127. DOI: 10.1016/j.chb.2021.107026.
- Morrow, R, Rodriguez, A. & King, N. (2015). Colaizzi's descriptive phenomenological method. *The psychologist*, 28 (8). pp. 643-644.
- Osman, I. H., & Zablith, F. (2020). Re-evaluating electronic government development index to monitor the transformation toward achieving sustainable development goals. *Journal of Business Research*, 131, 426-440. DOI: 10.1016/j.jbusres.2020.10.027.
- Oui-Suk, U. (2010). Introduction of M.Government & IT Convergence Technology. *Working Document, KAIST Institute for IT Convergence*.
- Refiloe, D. & Noluntu, M. (2018). A Review of m-Government Maturity Models. *International Journal Multimedia and Image Processing*, Volume 8, Issue 1. DOI: 10.20533/ijmip.2042.4647.2018.0048.
- Samuel, O. (2017). A Framework for Enhancing Government Service Delivery using Mobile Technologies: An African Countries Context. Doctoral Research Thesis. University of Cape Town.
- Sarwar, Sohail (2021). Applying personalization to enable e-government service delivery for citizens. Ph.D. thesis, University of Sunderland.
- Saunders, M, Lewis, Ph. & Thornhill, A. (2009). Research methods for business students. Fifth edition. *Harlow: Pearson Education*.
- Saxena, S. (2017). Enhancing ICT infrastructure in public services Factors influencing m-government adoption in India. *The Bottom Line*. Vol. 30 No. 4, pp. 279-296. DOI: 10.1108/BL-08-2017-0017.
- Sultana, M., Ahlan, A., & Habibullah, M. (2016). A comprehensive adoption model of M.Government services among citizens in developing countries. *Journal of Theoretical and Applied Information*

*Technology*. Vol.90. No.1.

- Wallang, M. (2018). Determinants that Influence Citizen's Usage of Different E-Government Services: A Malaysian Case Study. A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy at The University of Queensland. DOI: 10.14264/uql.2018.227.
- Wang, Ch., Teo, Th., & Liu, L. (2020). Perceived value and continuance intention in mobile government service in China. *Elsevier Ltd*. DOI: 10.1016/j.tele.2020.101348
- Wirtz, B., Birkmeyer, S. & Langer, P. (2019). Citizens and mobile government: an empirical analysis of the antecedents and consequences of mobile government usage. *International Review of Administrative Sciences*. 0(0) 1–19. DOI: 10.1177/0020852319862349
- Zukang, SH., Touré, H., & Gurría, A. (2011), M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, *International Telecommunication*. DOI: 10.1787/9789264118706-en

#### References (In Persian)

- Deghati, A., Yaghoubi, N., Kamalian, A., Dehghani, M. & Moradi, E. (1398). Presenting an Establishment and Development Pattern of Electronic Governance Using Meta-synthesis Approach. *Public Administration Perspective*, No. 4. [In persian]
- Hadi Peikani, M., Keshtkar Rajabi, M. & Khabooshani, A. (1396). Explaining the accountability of government organizations in the modern public service paradigm. *Annual conference of new management paradigms in the field of intelligence*. [In persian]
- Nargesian, A. & Ayatollahzadeh Shirazi, M. (1392). Study of its Relationship with public Participation, Public Accountability and Transparency in 3's region of city of Tehran. *Public Administration*. No. 2, Issue 5. [In persian]
- Saghafi, F., Eslami Naser, F. & Alijerian, M. (1389). M-government Maturity Model with Technological Approach. *Science and Technology Policy*. [In persian]
- Rahnavard, F., Ali Pour, H., Dehdar, F. & Khalili, H. (1398). The Framework of Government-Citizen Relationship in Iran: An Institutional Approach. *Public Administration*, 27-46. [In persian]
- Vaezi, R. & Imani, A. (1388). Evaluating electronic readiness of commercial organization of Tehran province. *Management Research*, Year 2, No. 6, Winter 1388, 7-49. [In persian]
- Yaghoubi, N., Ebrahimpour, H. & Shakeri, R. (1395). A Model for Users

بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی ... ؛ برهان زاده و همکاران | ۲۶۹

requirements to mobile government in Iran. Public Administration. Volume 8, No. 3. [In persian]

Islamic Council Research Center, National Data and Information Management Law. (<https://rc.majlis.ir/fa/law/show/1753599>). [In persian]

Smart Government National Portal (<https://my.gov.ir/>). [In persian]

**استناد به این مقاله:** برهان زاده، الیا، واعظی، رضا، رودساز، حبیب الله، بیات، قدسی. (۱۴۰۳). بهبود ارتباط دولت و شهروندان از طریق شخصی سازی دولت همراه در ایران، فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین، ۱۰(۳۷)، ۲۳۱-۲۶۹.  
DOI: 10.22054/nms.2024.76289.1627



New Media Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License..

