

سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ انتشار:
۱۴۰۳/۱۱/۲۰

شماره مسلسل: ۲۰۴۰۳
کد موضوعی: ۳۴۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

عنوان گزارش:

سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت

نام دفتر:
افکارسنجی ملت

تهیه و تدوین کنندگان:
ملیحه سیاسیگر
زهرا سادات مشکانی فراهانی
فاطمه امیری شاد
جیران سرداری

مدیر مطالعه:
محمد جواد بادین فکر

همکاران:

یحیی مرتب (دفتر مطالعات مدیریت)
سیدمسعود شریفی (دفتر مطالعات انرژی، صنعت و معدن)
حمیده شهبازی، زهرا ریاضیات، حورا حیدری دولابی، فاطمه مقصودی، لیلا اسداللهی،
نگار طاهری، فاطمه اکبری، مهدی صادقیها و سیدچمران موسوی (افکارسنجی ملت)

ناظران علمی:
وحید کشافی نیا، علیرضا خوشگویان فرد، سعید آجورلو،
سیدسالار اجتهد نژاد کاشانی و رایحه قره

صفحه آرا و گرافیک:
انسیه بهابزرگی

واژه‌های کلیدی:

۱. افکارسنجی
۲. خدمات الکترونیکی
۳. پنجره ملی خدمات دولت هوشمند
۴. خدمات اینترنتی دولت
۵. دفاتر الکترونیک
۶. اینترنت



فهرست مطالب

چکیده.....	۷	۱۲-۵. اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز در دفاتر الکترونیک.....	۲۸
۱. مقدمه.....	۹	۶. بخش سوم: پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۲۹
۲. معرفی پیمایش.....	۱۰	۱-۶. آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۲۹
۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه.....	۱۱	۲-۶. نحوه استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۰
۴. بخش اول: نگرش به ارائه خدمات غیر حضوری و اینترنتی توسط دولت.....	۱۲	۳-۶. علت عدم استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۱
۱-۴. نحوه انجام کارهای اداری.....	۱۲	۴-۶. سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۱
۲-۴. نحوه انجام اینترنتی امور اداری.....	۱۴	۵-۶. آخرین خدمت دریافتی از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۲
۳-۴. توانایی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی.....	۱۶	۶-۶. رضایت از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۲
۴-۴. پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری.....	۱۷	۷-۶. استفاده از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۳
۵-۴. اطلاع رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی.....	۱۹	۷. بخش چهارم: سنجش استفاده مردم از خدمات الکترونیک دولت.....	۳۴
۵. بخش دوم: تجربه و نظر مردم درباره دفاتر الکترونیک.....	۲۰	۱-۷. نحوه انجام پرداخت‌های مربوط به خودرو.....	۳۴
۱-۵. مراجعه به دفاتر پلیس + ۱۰.....	۲۰	۲-۷. نحوه پرداخت قیوض.....	۳۵
۲-۵. رضایت از خدمات دفاتر پلیس + ۱۰.....	۲۱	۳-۷. نحوه دریافت خدمات قضایی.....	۳۶
۳-۵. مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت.....	۲۱	۴-۷. نحوه دریافت خدمات شهری و ساختمانی.....	۳۷
۴-۵. رضایت از خدمات دفاتر پیشخوان دولت.....	۲۲	۸. بخش پنجم: سنجش مصرف اینترنت.....	۳۸
۵-۵. مراجعه به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه.....	۲۲	۱-۸. میانگین مصرف اینترنت در یک شبانه روز.....	۳۸
۶-۵. رضایت از خدمات دفاتر پیشخوان قوه قضائیه.....	۲۳	۲-۸. ابزار اتصال به اینترنت.....	۳۹
۷-۵. مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک شهر.....	۲۳	۳-۸. رضایت از سرعت اینترنت.....	۴۰
۸-۵. رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک شهر.....	۲۴	۴-۸. وضعیت دسترسی به اینترنت.....	۴۱
۹-۵. مقایسه مراجعه و رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک.....	۲۴	۵-۸. نوع فیلتر شکن مورد استفاده.....	۴۳
۱۰-۵. انواع چالش‌های دفاتر الکترونیک.....	۲۶	۶-۸. توانایی رفع فیلترینگ توسط دولت پژوهشگران.....	۴۴
۱۱-۵. اطلاع رسانی درباره نرخ مصوب خدمات دفاتر الکترونیک.....	۲۷	۹. سؤالات پرسشنامه.....	۴۵

فهرست جدول‌ها

جدول ۱. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها.....	۱۳
جدول ۲. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها.....	۱۳
جدول ۳. چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها.....	۱۵
جدول ۴. چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها.....	۱۵
جدول ۵. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک چگونگی انجام اینترنتی این امور توسط آنها.....	۱۵
جدول ۶. توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها.....	۱۶
جدول ۷. توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها.....	۱۷
جدول ۸. پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری از نظر مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها.....	۱۸
جدول ۹. نحوه انجام امور اداری توسط مردم به تفکیک پیچیدگی انجام اینترنتی این امور برای آنها.....	۱۸
جدول ۱۰. نظر مردم درباره اطلاع رسانی دولت از خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی به تفکیک جنسیت، تحصیلات و محل سکونت آنها.....	۱۹
جدول ۱۱. رضایت از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک به تفکیک چالش‌هایی که هنگام مراجعه به این دفاتر با آنها مواجه می‌شوند.....	۲۸
جدول ۱۲. اطلاع رسانی دولت درباره خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی از نظر مردم به تفکیک آشنایی آنها با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۳۰
جدول ۱۳. وضعیت دسترسی کاربران به اینترنت به تفکیک محل سکونت آنها و نحوه انجام امور اداری توسط آنها.....	۴۱
جدول ۱۴. جدول هم‌زمان رضایت کاربران از سرعت اینترنت و وضعیت دسترسی آنها به اینترنت.....	۴۲

- شکل ۱. نمودار ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه ۱۱
- شکل ۲. نمودار نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم ۱۲
- شکل ۳. نمودار چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم ۱۴
- شکل ۴. نمودار توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی ۱۶
- شکل ۵. نمودار پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری از نظر مردم ۱۷
- شکل ۶. نمودار نظر مردم درباره اطلاع‌رسانی دولت از خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی ۱۹
- شکل ۷. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پلیس + ۱۰ ۲۰
- شکل ۸. نمودار میزان رضایت مراجعان دفاتر پلیس + ۱۰ از خدمات آنها ۲۱
- شکل ۹. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پیشخوان دولت ۲۱
- شکل ۱۰. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر پیشخوان دولت از خدمات آنها ۲۲
- شکل ۱۱. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه ۲۲
- شکل ۱۲. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه از خدمات آنها ۲۳
- شکل ۱۳. نمودار مراجعه مردم به دفاتر خدمات الکترونیک شهر ۲۳
- شکل ۱۴. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر الکترونیک شهر از خدمات آنها ۲۴
- شکل ۱۵. نمودار مقایسه مراجعه مردم به دفاتر خدمات الکترونیک ۲۴
- شکل ۱۶. نمودار مقایسه رضایت مراجعان از خدمات دفاتر الکترونیک ۲۵
- شکل ۱۷. نمودار انواع چالش‌های دفاتر الکترونیک از نظر مراجعان ۲۶
- شکل ۱۸. نمودار اطلاع‌رسانی به مراجعان درباره نرخ مصوب خدمات دفاتر الکترونیک ۲۷
- شکل ۱۹. نمودار اطلاع‌رسانی به مراجعان درباره مدارک مورد نیاز در دفاتر الکترونیک ۲۸
- شکل ۲۰. نمودار آشنایی مردم با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ۲۹
- شکل ۲۱. نمودار نحوه استفاده مطلعان از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از این درگاه اینترنتی ۳۰
- شکل ۲۲. نمودار دیدگاه کاربران درباره سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ۳۱
- شکل ۲۳. نمودار آخرین خدمت دریافتی کاربران پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از سایت ۳۲
- شکل ۲۴. نمودار رضایت کاربران از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ۳۲
- شکل ۲۵. نمودار استفاده مطلعان از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ۳۳
- شکل ۲۶. نمودار نحوه انجام پرداخت‌های مربوط به خودرو توسط مردم ۳۴
- شکل ۲۷. نمودار نحوه پرداخت قبوض توسط مردم ۳۵
- شکل ۲۸. نمودار نحوه دریافت خدمات قضایی توسط مردم ۳۶
- شکل ۲۹. نمودار نحوه دریافت خدمات شهری و ساختمانی توسط مردم ۳۷
- شکل ۳۰. نمودار میانگین مصرف اینترنت مردم در یک شبانه‌روز ۳۸
- شکل ۳۱. نمودار ابزار غالب کاربران برای اتصال به اینترنت ۳۹
- شکل ۳۲. نمودار رضایت کاربران از سرعت اینترنت ۴۰
- شکل ۳۳. نمودار وضعیت دسترسی کاربران به اینترنت ۴۱
- شکل ۳۴. نمودار نوع فیلترشکن مورد استفاده کاربران اینترنت ۴۲
- شکل ۳۵. نمودار نظر کاربران اینترنت درباره توانایی رفع فیلترینگ توسط دولت پزشکیان ۴۴

سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت

چکیده



افکارسنجی ملت، نظرسنجی حاضر را در آذرماه سال ۱۴۰۳ انجام داده است. جامعه آماری این پروژه همه افراد ۱۸ سال و بیشتر در کل کشور بوده‌اند. در این پیمایش تعداد ۱۱۰۰ پرسشنامه به‌روش تلفنی از این جامعه آماری گردآوری شده است. هدف از اجرای این پیمایش، سنجش دیدگاه و استفاده مردم از خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت بوده است. اهم نظرات کل پاسخگویان به شرح زیر است:

استفاده از خدمات غیر حضوری و اینترنتی دولتی

* ۴۲/۱ درصد از مردم معمولاً کارهای اداری خود را با «مراجعه حضوری به اداره‌ها»، ۳۰/۱ درصد به‌روش «اینترنتی» و ۱۷/۱ درصد با «مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیکی» انجام می‌دهند. گفتنی است ۱۰/۲ درصد از مردم از دیگران می‌خواهند تا چنین اموری را برایشان انجام دهند.

* ۴۸ درصد از مردم اذعان کرده‌اند مهارت لازم جهت انجام کارهای اداری به‌صورت اینترنتی را به‌میزان «زیاد یا خیلی زیاد» داشته و ۳۸/۹ درصد به‌میزان «کم» دارند. همچنین، ۱۱/۸ درصد «اصلاً» توانایی مورد نیاز جهت انجام این امور به‌صورت اینترنتی را ندارند.

* از نظر ۱۱/۳ درصد از مردم انجام کارهای اداری به‌صورت اینترنتی اصلاً پیچیده نیست. از طرفی، ۴۴/۸ درصد پیچیدگی آن را «کم» و ۴۰/۶ درصد «زیاد یا خیلی زیاد» عنوان کرده‌اند. * از نظر ۶۳/۸ درصد از مردم اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی که ارائه می‌دهد «کم یا خیلی کم» است.

تجربه و نظر مردم درباره دفاتر الکترونیک

* در بررسی میزان مراجعه مردم به دفاتر خدمات الکترونیکی طی یک‌سال گذشته، ۵۳/۳ درصد از پاسخ‌گویان به دفاتر پلیس+۱۰، ۵۳/۳ درصد به دفاتر پیشخوان دولت، ۳۱/۶ درصد به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه و ۱۰/۷ درصد به دفاتر

خدمات الکترونیک شهر مراجعه داشته‌اند.

* رضایت مراجعان دفاتر مختلف الکترونیک درباره خدمات ارائه شده در این دفاتر بدین شرح بوده است: ۷۳/۷ درصد از مراجعان به دفاتر پیشخوان دولت، ۷۲/۲ درصد از مراجعان به دفاتر پلیس+۱۰، ۶۲/۷ درصد از مراجعان به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه و ۴۹/۸ درصد از مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک شهر از خدمات دفتر مربوطه راضی بوده‌اند.

* بیشترین چالش برای کسانی که طی یک‌سال گذشته حداقل به یکی از دفاتر نام برده شده مراجعه کرده‌اند به‌ترتیب کندی و قطع شدن سیستم‌ها (۷۲/۶ درصد)، درخواست کپی از مدارک هویتی مثل کارت ملی یا شناسنامه (۶۷/۹ درصد)، کم بودن تعداد کارمندان (۴۵/۹ درصد) و درخواست کپی برابر اصل مدارک (۴۰ درصد) بوده است.

* نزدیک به سه‌چهارم از مراجعان (۷۲/۴ درصد) بیان کرده‌اند هنگام مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک، درباره نرخ مصوب خدمات به آنها اطلاع‌رسانی نشده بود. همچنین، ۴۳/۱ درصد نیز معتقدند اطلاع‌رسانی مناسبی درباره مدارک مورد نیاز هنگام مراجعه به این دفاتر نشده است.

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

* پس از ارائه توضیحی درباره سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، ۴۲/۳ درصد از پاسخگویان بیان کرده‌اند با این سایت آشنایی داشته و ۵۷/۵ درصد تابه‌حال اسم این سایت را شنیده‌اند.

* نزدیک به نیمی از کاربران پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (۴۶/۹ درصد) اعلام کرده‌اند خودشان به تنهایی و ۱۶/۹ درصد به کمک دیگران از این سایت استفاده کرده‌اند. ۳۶/۱ درصد نیز در یک‌سال گذشته اصلاً از آن استفاده نکرده‌اند.

* ۷۲/۷ درصد از کسانی که در یک‌سال گذشته به‌منظور



* حدوداً سه‌چهارم از مردم (۷۳/۳ درصد) از خدمات شهری و ساختمانی شامل صدور مجوزهای ساختمانی، صدور پروانه ساخت و پایان کار استفاده نمی‌کنند. از طرفی ۱۶/۶ درصد به‌روش مراجعه حضوری و ۶/۱ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی، خدمات شهری و ساختمانی خود را انجام می‌دهند.

سنجش مصرف اینترنت

* میانگین مصرف اینترنت پاسخگویان در یک شبانه‌روز به این شرح است؛ ۳۵/۷ درصد بیش از سه ساعت، ۳۲/۲ درصد یک تا سه ساعت و ۱۷/۴ درصد کمتر از یک ساعت در شبانه‌روز از اینترنت استفاده می‌کنند. گفتنی است ۱۴/۶ درصد از مردم اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند.

* اغلب کاربران اینترنت بیان کرده‌اند که برای استفاده از اینترنت بیشتر از تلفن همراه خود استفاده می‌کنند (۹۴/۲ درصد) و تنها ۴/۶ درصد از لپ‌تاپ و کامپیوتر استفاده می‌کنند.

* یک‌سوم از کاربران اینترنت (۳۴/۵ درصد) اصلاً از سرعت اینترنت خود راضی نیستند. همچنین، ۴۳/۲ درصد به‌میزان کمی و ۲۲/۲ درصد تا حد زیاد یا خیلی زیادی از سرعت اینترنت رضایت دارند.

* ۵۵/۱ درصد از کاربران اینترنت بیان کرده‌اند که اینترنت در محل سکونت‌شان همیشه در دسترس است و ۴۱/۳ درصد می‌گویند فقط در برخی مواقع در دسترس است.

* حدود نیمی از کاربران اینترنت (۴۹/۴ درصد) از فیلترشکن رایگان و ۳۰/۳ درصد از فیلترشکن پولی استفاده می‌کنند. گفتنی است ۱۸/۹ درصد اصلاً از فیلترشکن استفاده نمی‌کنند.

* با وجود اینکه ۳۱/۷ درصد از کاربران اینترنت بر این باورند که دولت آقای پزشکیان تا حد «زیاد یا خیلی زیادی» توان رفع محدودیت شبکه‌های اجتماعی را دارد، ۲۶/۷ درصد به آن احتمال کمی داده و ۲۴/۸ درصد رفع فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی در دولت ایشان را منتفی می‌دانند.

دریافت یک خدمت دولتی برای خودشان از سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند استفاده کرده‌اند، کار کردن با این سایت را به‌میزان «زیاد یا خیلی زیادی» آسان تلقی کرده و ۲۵/۷ درصد نیز آن را کمتر آسان ارزیابی کرده‌اند. علاوه‌براین، ۷۳/۸ درصد از این افراد از خدمات این سایت راضی و ۲۲/۸ درصد ناراضی بودند.

* اغلب مطلعان از درگاه ملی خدمات دولت هوشمند (۸۰/۳ درصد) بیان کردند که تاکنون از اپلیکیشن درگاه ملی خدمات دولت هوشمند استفاده نکرده‌اند و تنها ۱۸ درصد تجربه استفاده از این اپلیکیشن را دارند.

سنجش میزان استفاده مردم از خدمات الکترونیکی دولت

* ۲۷/۵ درصد از مردم جهت انجام پرداخت‌های مربوط به خودرو با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایلی، ۱۸/۵ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی و ۱۳ درصد با استفاده از سایت‌های اینترنتی این خدمات را انجام می‌دهند. از طرفی، ۳۴ درصد از مردم اذعان کرده‌اند این پرداخت‌ها را خودشان انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند.

* حدوداً نیمی از مردم (۵۲/۵ درصد) اعلام کرده‌اند با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایلی، ۱۱/۴ درصد از طریق سایت‌های اینترنتی، ۷/۹ درصد از طریق خودپرداز بانک، ۴/۶ درصد به‌وسیله دستگاه پوز و ۳/۲ درصد با مراجعه به بانک پرداخت‌های مربوط به قبوض خود را انجام می‌دهند. گفتنی است ۱۵/۸ درصد از مردم اذعان کرده‌اند این پرداخت‌ها را خودشان انجام نمی‌دهند یا چنین پرداخت‌هایی ندارند.

* نیمی از مردم (۴۹/۷ درصد) اذعان کرده‌اند از خدمات قضایی شامل پیگیری پرونده‌های قضایی، دریافت گواهی عدم سوءپیشینه و ... استفاده نکرده‌اند. از طرفی، ۱۶/۱ درصد از طریق سایت‌های اینترنتی، ۱۲/۸ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی، ۱۰/۴ درصد با مراجعه حضوری و ۵/۶ درصد نیز با مراجعه به کافی‌نت خدمات قضایی خود را انجام می‌دهند.

۱. مقدمه

تحولات شگرف در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، گسترش نفوذ اینترنت، ظهور شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌های نوین و تولید نرم‌افزارهای پیشرفته، زمینه‌ای مناسب برای تنوع‌بخشی به روش‌های خدمات‌رسانی ایجاد کرده است.

فناوری اطلاعات و ابزارهای الکترونیکی نه تنها موانع فیزیکی ارتباط میان مردم و سازمان‌ها را از میان برداشته‌اند، بلکه با ساده‌سازی روش‌های ارتباطی و بهبود تعامل میان شهروندان و دولت‌ها، موجب افزایش شفافیت، بهره‌وری، دسترسی به خدمات عمومی، مشارکت مردمی، حفظ محیط‌زیست، کاهش فساد و ارتقای پاسخگویی شده‌اند. در این راستا، حرکت به سوی دولت الکترونیک به یکی از سیاست‌های کلیدی دولت‌ها برای بهبود کیفیت خدمات عمومی و افزایش شفافیت و کارایی تبدیل شده است.

مفهوم دولت الکترونیک طی چند دهه اخیر در ایران نیز مطرح شده و پس از تصویب قانون برنامه سوم توسعه جمهوری اسلامی ایران، به بخشی از برنامه‌های توسعه دولت تبدیل شده است. از آن زمان، توسعه دولت الکترونیک در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته و در قوانین مختلف بر آن تأکید شده است. از جمله مهم‌ترین احکام مرتبط با این موضوع، بند «ج» ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت است که براساس آن، دستگاه‌های اجرایی موظفند خدمات خود را تا پایان سال اول اجرای برنامه به صورت برخط ارائه دهند.

امروزه خدمات دولت الکترونیک در ایران در قالب‌هایی همچون پلیس+۱۰، دفاتر پیشخوان خدمات دولت و درگاه‌های ارتباطی اینترنتی به‌ویژه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ارائه می‌شود و به‌عنوان ابزاری مهم برای کوچک‌سازی و چابک‌سازی دولت شناخته شده است.

باتوجه به اهمیت دولت الکترونیک در بهبود کارایی و شفافیت خدمات دولتی، مرکز افکارسنجی ملت با همکاری دفتر مطالعات مدیریت مرکز پژوهش‌های مجلس این تحقیق را با هدف بررسی دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیک دولت و رضایتمندی از آنها، بررسی نحوه انجام خدمات دولتی مختلف به روش‌های الکترونیکی و حضوری و شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات دولت الکترونیک انجام داده است. امید است نتایج این پژوهش مورد توجه سیاستگذاران و مسئولین کشور قرار بگیرد و موجب بهبود ارائه خدمات به مردم شود.



ملاحظات درباره گزارش:

* به‌منظور از بین بردن اربیبی ناشی از عدم همکاری برخی از پاسخگویان، تمامی نتایج ارائه شده در گزارش با استفاده از روش‌های آماری تعدیل شده است.

* در مواردی که درصد فراوانی گزینه «بی‌پاسخ» کوچکتر یا مساوی عدد ۱ است، گزینه مذکور در نمودار نمایش داده نشده است. بنابراین، جمع درصد فراوانی گزینه‌ها در این نمودارها، کمتر از عدد ۱۰۰ است.

* در حین گردآوری داده‌ها، گزینه‌های «سایر» و «بی‌پاسخ» برای پاسخگو خوانده نشده است. این گزینه‌ها و سایر گزینه‌هایی که به‌طور موردی در سؤالات برای پاسخگو خوانده نمی‌شود، با رنگ خاکستری در نمودارها نمایش داده می‌شوند. * در جداول متقاطع، موارد «بی‌پاسخ» و «نمی‌دانم» از تحلیل آماری حذف شده‌اند.

* در گزارش، پانویس $P_value < 0.05$ به‌معنای این است که آزمون آماری خی-دو پیرسون^۱ یا سایر آزمون‌های انجام شده به اقتضای متغیر مورد نظر و هدفی که دنبال می‌شود، معنادار شده است.

جامعه آماری پیمایش: همه افراد ۱۸ سال و بیشتر در کل کشور

زمان گردآوری داده‌ها: ۱۷ تا ۲۴ آذرماه ۱۴۰۳
شیوه نمونه‌گیری: نمونه‌گیری تصادفی ساده متناسب با جمعیت به‌نحوی که جمعیت کل کشور پوشش داده شده است.

اندازه نمونه: براساس فرمول کوکران با حداکثر خطای ۳ درصد و اطمینان ۹۵ درصد برابر با ۱۱۰۰ محاسبه شده است.

ابزار گردآوری داده: پرسشنامه محقق‌ساخته به‌منظور طراحی پرسشنامه، علاوه بر برگزاری چندین نشست علمی و خبرگانی، دو مرحله پایلوت با مجموع حجم نمونه ۲۲۵ نفر اجرا شده است.

شیوه گردآوری: مصاحبه تلفنی توسط پرسشگر
ابزار تحلیل داده: نرم‌افزارهای Excel و SPSS ۲۶
روش تحلیل آماری: علاوه بر جداول و نمودارهای توصیفی تک‌متغیره، اطلاعات جداول متقاطع معنادار نیز ارائه شده است.

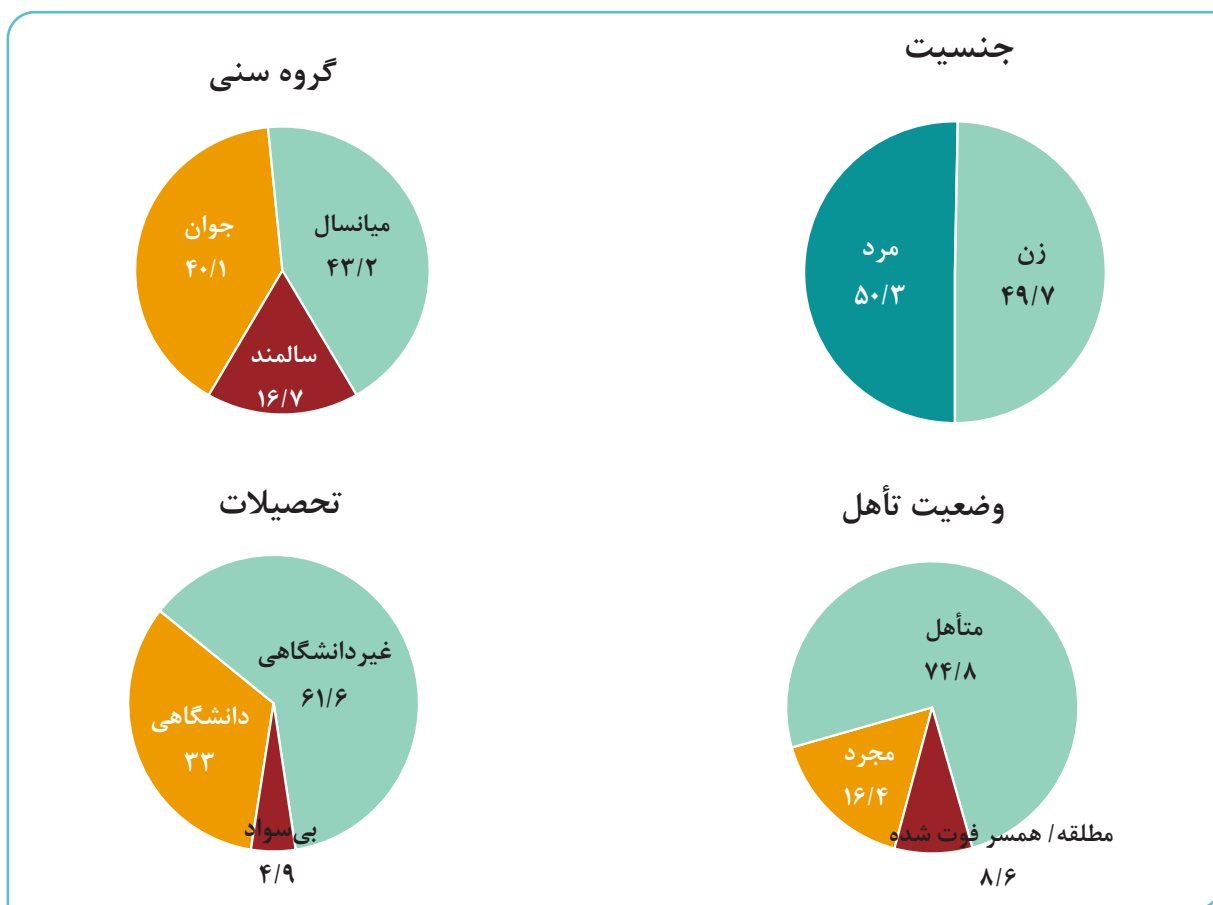


۳. ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه



- * ۵۰/۳ درصد از پاسخگویان مرد و ۴۹/۷ درصد زن هستند.
- * ۴۰/۱ درصد در بازه سنی ۱۵ تا ۳۵ سال (جوان)، ۴۳/۲ درصد در بازه سنی ۳۶ تا ۵۹ سال (میانسال) و ۱۶/۷ درصد در بازه سنی بیش از ۶۰ سال (سالمند) قرار دارند.
- * ۳۳ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی، ۶۱/۶ درصد دارای تحصیلات غیردانشگاهی و ۴/۹ درصد نیز بی‌سواد هستند.
- * ۷۴/۸ درصد از پاسخگویان متأهل، ۱۶/۴ درصد مجرد هستند. همچنین، ۸/۶ درصد مطلقه هستند یا همسرشان فوت شده است.

شکل ۱. نمودار ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه (درصد)



نتایج

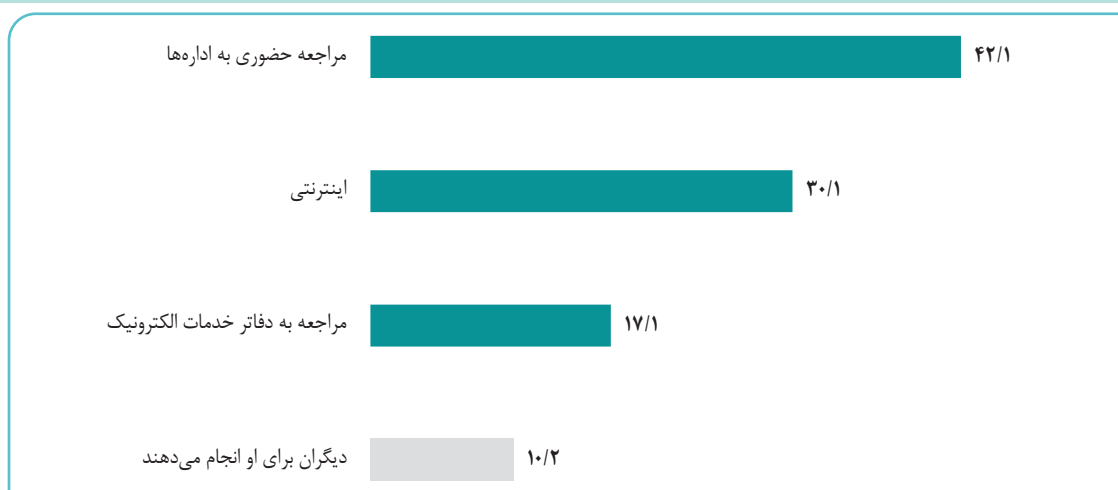
۴. بخش اول: نگرش به ارائه خدمات غیر حضوری و اینترنتی توسط دولت

به منظور سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات غیر حضوری و اینترنتی که توسط دولت ارائه می‌شود، در زمینه‌های متفاوتی از جمله نحوه انجام کارهای اداری و دولتی، چگونگی انجام امور اداری با استفاده از اینترنت توسط مردم، توانایی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی، پیچیدگی انجام این امور به صورت اینترنتی و اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی ارائه شده سؤالاتی پرسیده شد که نتایج آن در ادامه بررسی می‌شود.

۴-۱. نحوه انجام کارهای اداری

از پاسخگویان پرسیده شده است «شما برای انجام کارهای اداری و دولتی، بیشتر از چه روشی استفاده می‌کنید؟». در پاسخ ۴۲/۱ درصد بیان کرده‌اند با «مراجعه حضوری به اداره‌ها» و ۱۷/۱ درصد با «مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیکی» کارهای اداری خود را انجام می‌دهند؛ که جمعاً ۵۹/۲ درصد مراجعه حضوری دارند. همچنین، ۳۰/۱ درصد به روش «اینترنتی» امور اداری خود را انجام می‌دهند. گفتنی است ۱۰/۲ درصد از مردم از دیگران می‌خواهند تا چنین اموری را برایشان انجام دهند.^۱

شکل ۲. نمودار نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم (درصد)



نتایج حاصل از آزمون‌های آماری نشان می‌دهد:^۲

- * زن‌ها بیشتر از مردها کارهای اداری خود را با مراجعه حضوری به اداره‌ها انجام می‌دهند (۵۱/۹ درصد در مقابل ۴۲/۸ درصد).
- * سالمندان بیشتر از سایر گروه‌های سنی برای کارهای اداری خود به اداره‌ها مراجعه حضوری دارند (به ترتیب ۶۳، ۴۵/۴ و ۴۴/۶ درصد از سالمندان، میان‌سالان و جوانان). در حالی که جوانان بیشتر از دیگران این امور را با استفاده از اینترنت انجام می‌دهند (به ترتیب ۴۰، ۳۲/۷ و ۱۵/۱ درصد از جوانان، میان‌سالان و سالمندان).
- * کسانی که تحصیلات زیردیپلم دارند بیشتر از سایر مردم با مراجعه حضوری به اداره‌ها (به ترتیب ۷۲/۴، ۴۲/۴ و ۳۲/۳ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی) و افراد با تحصیلات دانشگاهی بیشتر در بستر اینترنت کارهای اداری خود را انجام می‌دهند (به ترتیب ۴۷/۸، ۳۷/۳ و ۱۰/۲ درصد از افراد با تحصیلات دانشگاهی، دیپلم و زیردیپلم).

۱. گفتنی است این ۱۰/۲ درصد از پاسخگویان به سؤالات بخش‌های بعدی تا بخش «سنجش مصرف اینترنت» پاسخ نداده‌اند.

2. P_value < 0.05

* برای انجام امور اداری، روستاییان و ساکنان شهرهای تابعه بیشتر از مراجعه حضوری به اداره‌ها و ساکنان مراکز استان‌ها بیشتر از بستر اینترنت استفاده می‌کنند.

جدول ۱. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها (درصد)

گروه سنی			جنسیت		
سالمند	میان‌سال	جوان	زن	مرد	
۶۳	۴۵/۴	۴۴/۶	۵۱/۹	۴۲/۸	مراجعه حضوری به اداره‌ها
۱۵/۱	۳۲/۷	۴۰	۳۱/۴	۳۵/۸	اینترنتی
۲۱/۸	۲۱/۹	۱۵/۳	۱۶/۷	۲۱/۴	مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

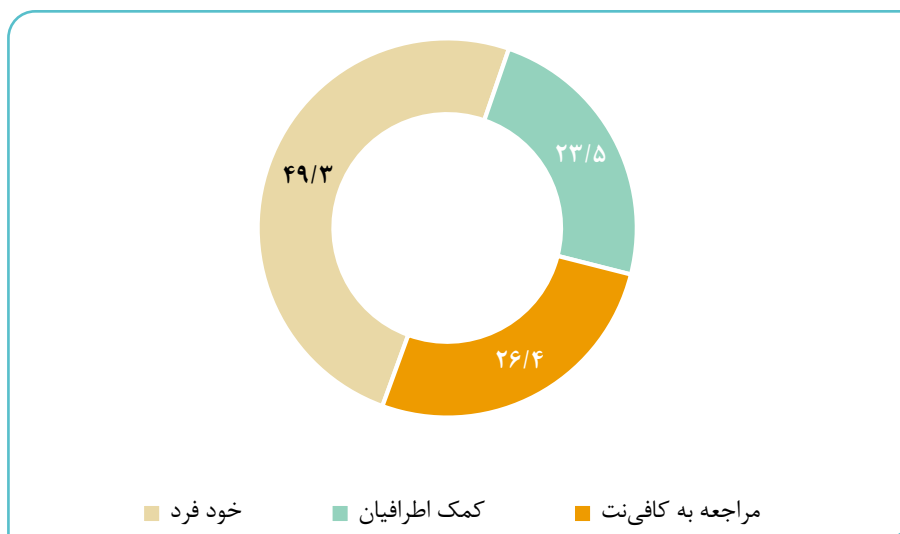
جدول ۲. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها (درصد)

محل سکونت			تحصیلات			
روستا	شهر تابعه	مرکز استان	دانشگاهی	دیپلم	زیردیپلم	
۶۵/۷	۵۱/۳	۳۳/۴	۳۲/۳	۴۲/۴	۷۲/۴	مراجعه حضوری به اداره‌ها
۱۸/۸	۳۲/۸	۴۲/۵	۴۷/۸	۳۷/۳	۱۰/۲	اینترنتی
۱۵/۵	۱۵/۹	۲۴/۱	۱۹/۹	۲۰/۳	۱۷/۵	مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		۱۰۰	جمع

۲-۴. نحوه انجام اینترنتی امور اداری

از پاسخگویان^۱ پرسیده شده «اگر لازم باشد از اینترنت برای انجام خدمات اداری و دولتی استفاده کنید، چطور این کار را انجام می‌دهید؟». حدوداً نیمی از مردم (۴۹/۳ درصد) ابراز کرده‌اند که «خودشان» خدمات اداری را با استفاده از اینترنت انجام می‌دهند. علاوه بر این، ۲۶/۴ درصد با «مراجعه به کافی‌نت» و ۲۳/۵ درصد «به کمک اطرافیان» امور اداری خود را در بستر اینترنت انجام می‌دهند.

شکل ۳. نمودار چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم (درصد)



آزمون‌های آماری بیانگر آن است که:^۲

- * زن‌ها بیشتر از مردها برای انجام خدمات اداری در بستر اینترنت از اطرافیان خود کمک می‌گیرند (۳۰/۷ درصد در مقابل ۱۷/۲ درصد).
- * با افزایش سن از درصد افرادی که امور اداری را خودشان اینترنتی انجام می‌دهند کاسته شده و بر درصد کسانی که با کمک اطرافیان خود چنین اموری را انجام می‌دهند، افزوده می‌شود.
- * با افزایش سطح تحصیلات، درصد کسانی که خودشان امور اداری را در بستر اینترنت انجام می‌دهند افزایش یافته و درصد افرادی که با مراجعه به کافی‌نت چنین اموری را انجام می‌دهند، کاهش یافته است.
- * ساکنان مراکز استان‌ها بیشتر خودشان امور اداری خود را با استفاده از اینترنت انجام می‌دهند در حالی که روستاییان بیشتر با سپردن این امور به کافی‌نت‌ها آنها را پیش می‌برند.

۱. ۱۰/۲ درصد از پاسخگویان که دیگران امور اداری‌شان را انجام می‌دهند، به این سؤال تا ابتدای بخش «سنجش مصرف اینترنت» پاسخ نداده‌اند.

2. P_value < 0.05

جدول ۳. چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها (درصد)

گروه سنی			جنسیت		
سالمتد	میان سال	جوان	زن	مرد	
۱۷/۹	۴۸/۳	۶۰/۱	۴۳/۶	۵۵/۲	خود فرد
۵۴/۷	۲۶/۲	۱۲/۴	۳۰/۷	۱۷/۲	کمک اطرافیان
۲۷/۴	۲۵/۵	۲۷/۴	۲۵/۷	۲۷/۵	مراجعه به کافی نت
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

جدول ۴. چگونگی انجام اینترنتی امور اداری توسط مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها (درصد)

محل سکونت			تحصیلات			
روستا	شهر تابعه	مرکز استان	دانشگاهی	دیپلم	زیردیپلم	
۳۳	۴۶/۱	۶۲	۷۳/۶	۴۷/۱	۲۲/۱	خود فرد
۲۶/۳	۲۴/۵	۲۱/۵	۱۲/۹	۲۶	۳۱/۷	کمک اطرافیان
۴۰/۷	۲۹/۳	۱۶/۵	۱۳/۵	۲۶/۹	۴۶/۲	مراجعه به کافی نت
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

* افرادی که از اطرافیان خود یا متصدی کافی نت برای انجام اینترنتی کارهای اداری خود کمک می گیرند، بیشتر با مراجعه حضوری به اداره‌ها این قبیل امور را انجام می دهند.

جدول ۵. نحوه انجام کارهای اداری توسط مردم به تفکیک چگونگی انجام اینترنتی این امور توسط آنها (درصد)

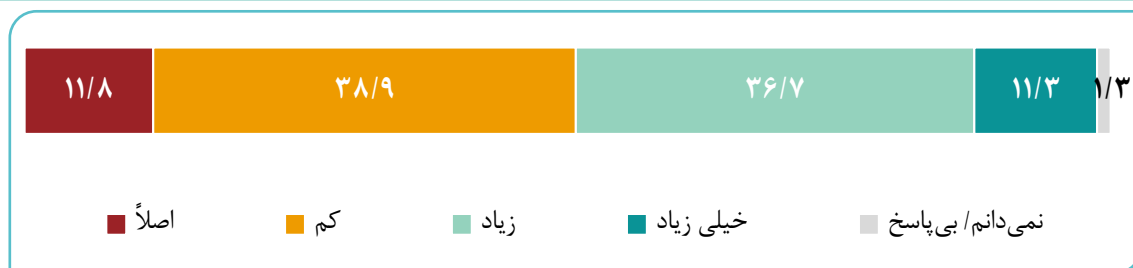
چگونگی انجام اینترنتی امور اداری			
مراجعه به کافی نت	کمک اطرافیان	خود فرد	
۶۲/۹	۵۵/۴	۳۴/۳	مراجعه حضوری به اداره‌ها
۱۲/۱	۲۶/۶	۴۸/۹	اینترنتی
۲۵	۱۸	۱۶/۸	مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع



۳-۴. توانایی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی

از پاسخگویان پرسیده شده است «شما تا چه حد توانایی و مهارت لازم برای انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی را دارید؟». در پاسخ ۴۸ درصد اذعان کرده‌اند این مهارت را به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۳۸/۹ درصد به میزان «کمی» دارند. همچنین، ۱۱/۸ درصد «اصلاً» مهارت لازم جهت انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی را ندارند.

شکل ۴. نمودار توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی (درصد)



آزمون‌های آماری نشان می‌دهد،^۱

- * زن‌ها در مقایسه با مردها، مهارت کمتری برای انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی دارند.
- * با افزایش سن، از توانایی افراد برای انجام کارهای اداری در بستر اینترنت کاسته می‌شود.
- * با افزایش سطح تحصیلات، مهارت برای انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی افزوده می‌شود.
- * شهرنشینان به‌ویژه ساکنان مراکز استان‌ها توانایی بیشتری برای انجام امور اداری در بستر اینترنت دارند.

جدول ۶. توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی به تفکیک جنسیت و گروه سنی آنها (درصد)

گروه سنی			جنسیت		توانایی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی
سال‌مند	میان‌سال	جوان	زن	مرد	
۴۰/۲	۱۱/۷	۴/۵	۱۱/۳	۱۲/۶	اصلاً
۴۲/۷	۴۰/۶	۳۷/۱	۴۵/۵	۳۴	کم
۱۲/۸	۳۶/۶	۴۴/۵	۳۶/۴	۳۷/۷	زیاد
۴/۳	۱۱/۱	۱۳/۹	۶/۹	۱۵/۶	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

1. P_value < 0.05

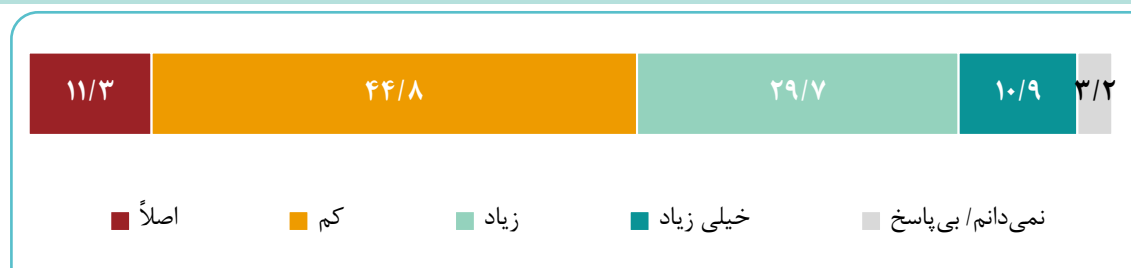
جدول ۷. توانایی مردم در انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها (درصد)

محل سکونت			تحصیلات				توانایی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی
روستا	شهر تابعه	مرکز استان	دانشگاهی	دیپلم	زیردیپلم	اصلاً	
۱۹/۷	۱۱/۲	۸/۷	۲/۲	۹/۵	۲۵/۵	اصلاً	
۵۱	۴۱/۶	۳۱	۲۲/۷	۴۴/۳	۵۷/۹	کم	
۲۲/۶	۳۷/۹	۴۴/۳	۵۱/۹	۳۹/۹	۱۴/۲	زیاد	
۶/۷	۹/۳	۱۶	۲۳/۲	۶/۳	۲/۴	خیلی زیاد	
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع	

۴-۴. پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری

از پاسخگویان پرسیده شده است «به طور کلی فکر می کنید انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی تا چه حد پیچیده است؟» تنها ۱۱/۳ درصد از مردم اصلاً این کار را پیچیده نمی دانند. همچنین، ۴۴/۸ درصد از مردم میزان پیچیدگی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی را «کم» و ۴۰/۶ درصد «زیاد یا خیلی زیاد» عنوان کرده اند.

شکل ۵. نمودار پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری از نظر مردم (درصد)





نتایج حاصل از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که،^۲
* با کاهش سطح تحصیلات، از نظر مردم پیچیدگی انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی بیشتر می‌شود و برعکس.
* روستاییان انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی را پیچیده‌تر می‌دانند.

جدول ۸. پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری از نظر مردم به تفکیک تحصیلات و محل سکونت آنها (درصد)

محل سکونت			تحصیلات			
روستا	شهر تابعه	مرکز استان	دانشگاهی	دیپلم	زیردیپلم	
۸/۶	۱۱/۷	۱۳/۳	۱۶/۷	۸/۹	۷/۷	اصلاً
۴۲/۹	۴۵/۱	۴۹/۲	۴۸/۶	۵۰/۳	۳۹/۵	کم
۳۲/۳	۳۰/۳	۳۰	۲۹/۴	۲۹/۶	۳۳/۹	زیاد
۱۶/۲	۱۲/۸	۷/۴	۵/۳	۱۱/۲	۱۸/۹	خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		۱۰۰	جمع

* هرچه مردم انجام امور اداری به صورت اینترنتی را پیچیده‌تر می‌دانند، بیشتر به روش غیراینترنتی (یعنی مراجعه حضوری به اداره‌ها یا دفاتر خدمات دولت) این دسته از کارهای خود را پیش می‌برند.

جدول ۹. نحوه انجام امور اداری توسط مردم به تفکیک پیچیدگی انجام اینترنتی این امور برای آنها (درصد)

پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری				
خیلی زیاد	زیاد	کم	خیلی کم	
۸۰/۸	۶۹/۳	۶۲/۲	۵۴/۱	غیراینترنتی ^۳
۱۹/۲	۳۰/۷	۳۷/۸	۴۵/۹	اینترنتی
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

1. P_value < 0.05

۲. درباره پیچیدگی انجام اینترنتی امور اداری تفاوت معناداری میان زنان و مردان و همچنین گروه‌های مختلف سنی مشاهده نشده است.
۳. شامل دو گزینه «مراجعه حضوری به اداره‌ها» و «مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک» می‌شود.

۴-۵. اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی

از پاسخگویان پرسیده شده است «به نظر شما دولت چقدر در مورد خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌کند، اطلاع‌رسانی کرده است؟». از نظر ۶۳/۸ درصد اطلاع‌رسانی دولت در این زمینه «کم یا خیلی کم» است و از نظر ۲۸/۱ درصد اطلاع‌رسانی «زیاد یا خیلی زیاد» است.

شکل ۶. نمودار نظر مردم درباره اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی (درصد)



نتایج آماری نشان می‌دهد،^۱

* مردها بیشتر از زن‌ها بر این باورند که دولت در مورد خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌کند اطلاع‌رسانی ضعیفی^۲ کرده است (۷۳/۸ درصد در مقابل ۶۴/۶ درصد).

* افراد با تحصیلات دانشگاهی بیشتر اذعان کرده‌اند که اطلاع‌رسانی دولت از خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌دهد، ضعیف^۲ است.

* ساکنان شهرها به‌ویژه ساکنان مراکز استان‌ها بیشتر معتقدند که دولت اطلاع‌رسانی ضعیفی^۲ درباره خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌کند، داشته است.

جدول ۱۰. نظر مردم درباره اطلاع‌رسانی دولت از خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی به تفکیک جنسیت، تحصیلات و محل سکونت آنها (درصد)

محل سکونت			تحصیلات			جنسیت		اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی
روستا	شهر تابعه	مرکز استان	دانشگاهی	دیپلم	زیردیپلم	زن	مرد	
۵۷/۲	۷۰/۱	۷۵/۵	۷۵/۷	۶۷/۷	۶۴	۶۴/۶	۷۳/۸	خیلی کم و کم
۴۲/۸	۲۹/۹	۲۴/۵	۲۴/۳	۳۲/۳	۳۶	۳۵/۴	۲۶/۲	زیاد و خیلی زیاد
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع

1. P_value < 0.05

۲. تجمیع گزینه‌های «کم» و «خیلی کم».

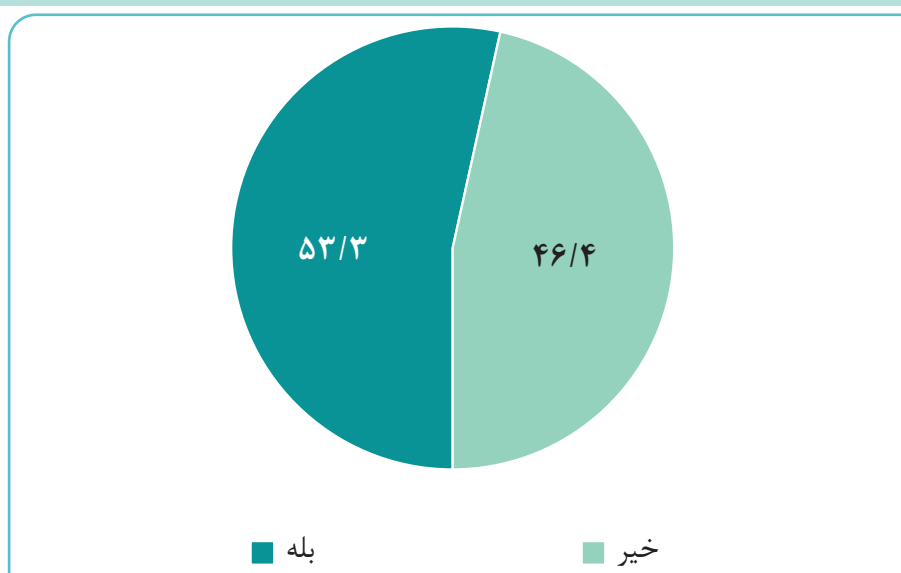
۵. بخش دوم: تجربه و نظر مردم درباره دفاتر الکترونیک

به منظور سنجش دیدگاه مردم درباره دفاتر الکترونیک، سؤالاتی در زمینه مراجعه پاسخگویان به برخی از این دفاتر و رضایتشان از خدمات ارائه شده پرسیده شده است. نتایج حاصل شده در ادامه بررسی می‌گردد.

۵-۱. مراجعه به دفاتر پلیس+۱۰

در پاسخ به سؤال «آیا در یکسال گذشته، به دفاتر پلیس+۱۰ مراجعه کرده‌اید؟»، بیش از نیمی از مردم (۵۳/۳ درصد) مراجعه داشته و نزدیک به نیمی دیگر (۴۶/۴ درصد) در یکسال گذشته به این دفاتر مراجعه نداشته‌اند.

شکل ۷. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پلیس+۱۰ (درصد)



نتایج حاصل از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که^۱

* در یکسال گذشته، مراجعه مردها به دفاتر پلیس+۱۰ بیشتر از زنها بوده است (۶۵/۶ در مقابل ۴۰ درصد).

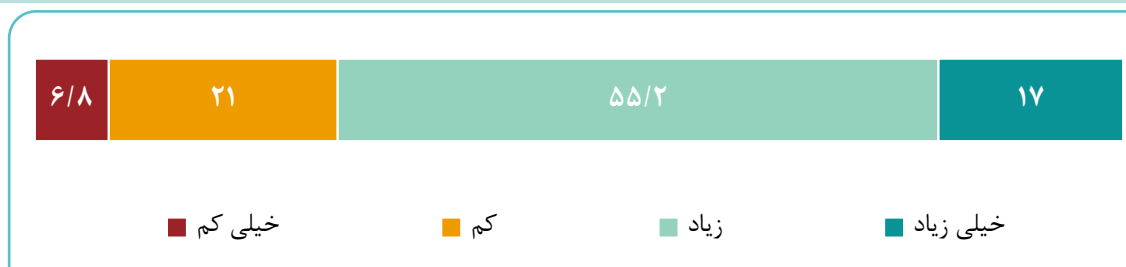
* مراجعه میان‌سالان به این دفاتر بیشتر از جوانان و سالمندان بوده است (به ترتیب ۵۱/۱، ۵۹/۶ و ۳۹/۵ درصد از جوانان، میان‌سالان و سالمندان).

1. P_value < 0.05

۵-۲. رضایت از خدمات دفاتر پلیس ۱۰+

از پاسخگویی که در یک سال گذشته به دفاتر پلیس ۱۰+ مراجعه داشته‌اند،^۱ پرسیده شد «به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پلیس ۱۰+ رضایت داشتید؟» ۷۲/۲ درصد از مراجعان اظهار کرده‌اند به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۲۷/۸ درصد به میزان «کم یا خیلی کم» از خدمات این دفاتر رضایت داشته‌اند.

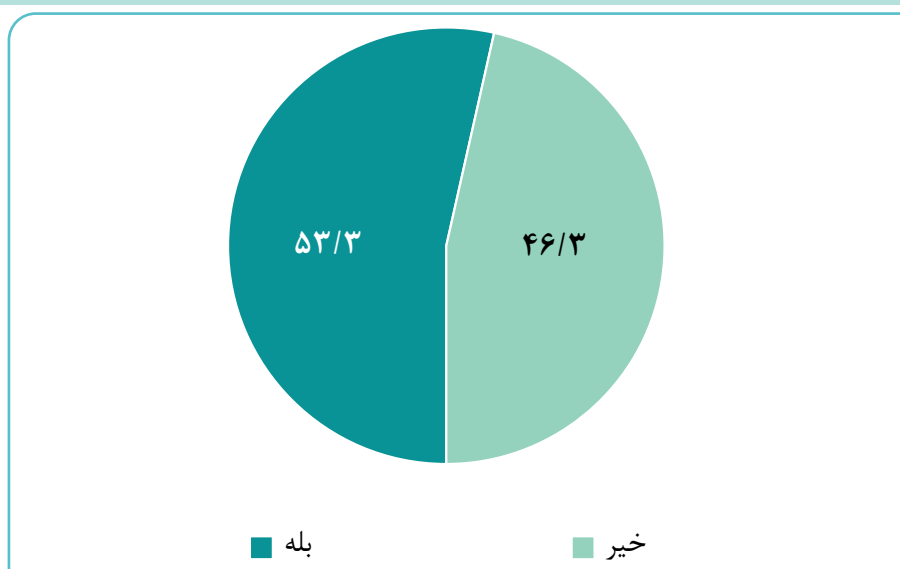
شکل ۸. نمودار میزان رضایت مراجعان دفاتر پلیس ۱۰+ از خدمات آنها (درصد)



۵-۳. مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت

در پاسخ به سؤال «آیا در یک سال گذشته، به دفاتر پیشخوان دولت مراجعه کرده‌اید؟»، بیش از نیمی از مردم (۵۳/۳ درصد) مراجعه داشته و نزدیک به نیمی دیگر (۴۶/۳ درصد) در یک سال گذشته به دفاتر پیشخوان دولت مراجعه نداشته‌اند.

شکل ۹. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پیشخوان دولت (درصد)



نتایج حاصل از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که در یک سال گذشته، مراجعه مردها به دفاتر پیشخوان بیشتر از زن‌ها بوده است (۵۹/۵ در مقابل ۴۷ درصد).^۲

۱. جمعاً ۵۳۳ پاسخگو مراجعه کرده‌اند.

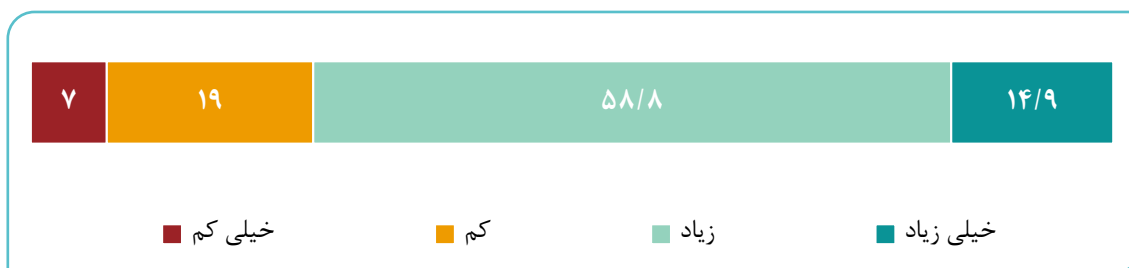
۲. P_value < 0.05



۴-۵. رضایت از خدمات دفاتر پیشخوان دولت

از پاسخگویی که در یک سال گذشته به دفاتر پیشخوان دولت مراجعه داشته‌اند،^۱ به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پیشخوان دولت رضایت داشتید؟» ۷۳/۷ درصد از مراجعان اظهار کرده‌اند به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۲۶ درصد به میزان «کم یا خیلی کم» از خدمات این دفاتر رضایت داشته‌اند.

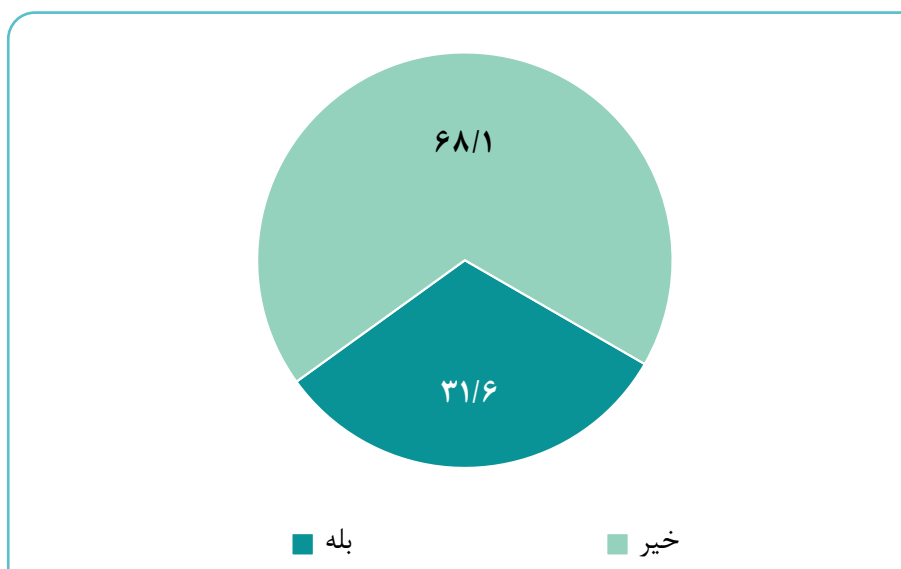
شکل ۱۰. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر پیشخوان دولت از خدمات آنها (درصد)



۵-۵. مراجعه به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه

در پاسخ به سوال «آیا در یک سال گذشته، به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه مراجعه کرده‌اید؟»، ۶۸/۱ درصد از مردم در یک سال گذشته به این دفاتر مراجعه‌ای نداشته و در مقابل ۳۱/۶ درصد به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه مراجعه داشته‌اند.

شکل ۱۱. نمودار مراجعه مردم به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه (درصد)



نتایج آماری نشان می‌دهد در یک سال گذشته، مردها مراجعه بیشتری به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه داشته‌اند (۴۱/۳ درصد در مقابل ۲۱/۲ درصد).^۲

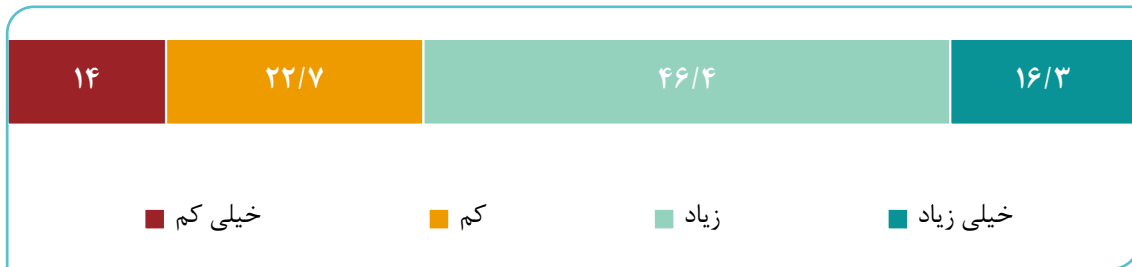
۱. جمعاً ۵۳۰ پاسخگو مراجعه کرده‌اند.

2. P_value < 0.05

۵-۶. رضایت از خدمات دفاتر پیشخوان قوه قضائیه

از پاسخگویی که در یک سال گذشته به دفاتر خدمات پیشخوان قوه قضائیه مراجعه داشته‌اند،^۱ پرسیده شد «به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پیشخوان قوه قضائیه رضایت داشتید؟» که ۶۲/۷ درصد از مراجعان به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۳۶/۷ درصد به میزان «کم یا خیلی کم» از این خدمات رضایت داشتند.

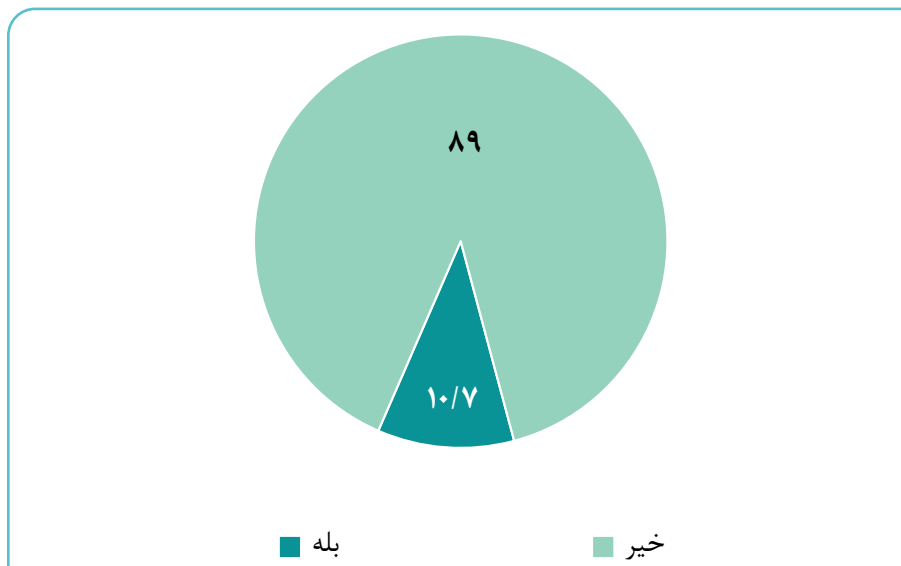
شکل ۱۲. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر پیشخوان قوه قضائیه از خدمات آنها (درصد)



۵-۷. مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک شهر

در پاسخ به سوال «آیا در یک سال گذشته، به دفاتر خدمات الکترونیک شهر وابسته به شهرداری مراجعه کرده‌اید؟»، اغلب مردم (۸۹ درصد) اظهار کرده‌اند در یک سال گذشته به این دفاتر هیچ مراجعه‌ای نداشته و تنها ۱۰/۷ درصد از مردم به این دفاتر مراجعه کرده‌اند.

شکل ۱۳. نمودار مراجعه مردم به دفاتر خدمات الکترونیک شهر (درصد)



طبق نتایج حاصل شده، در یک سال گذشته، مردها مراجعه بیشتری به دفاتر خدمات الکترونیک شهر، وابسته به شهرداری داشته‌اند (۱۳/۹ در مقابل ۷/۳ درصد).^۲

۱. جمعاً ۳۱۸ پاسخگو مراجعه داشته‌اند.

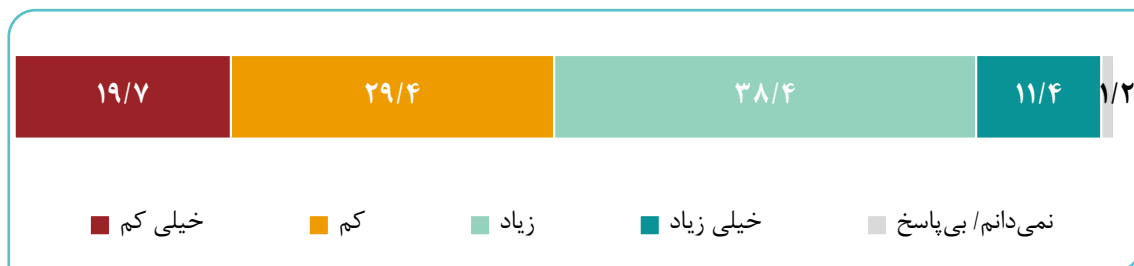
۲. P_value < 0.05



۸-۵. رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک شهر^۱

از پاسخگوییانی که در یک سال گذشته به دفاتر خدمات الکترونیک شهر مراجعه داشته‌اند،^۲ پرسیده شد «به‌طور کلی تا چه حد از خدمات الکترونیک شهر رضایت داشتید؟» ۴۹/۸ درصد از مراجعان به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۴۹/۱ درصد به میزان «کم یا خیلی کم» از این خدمات راضی بوده‌اند.

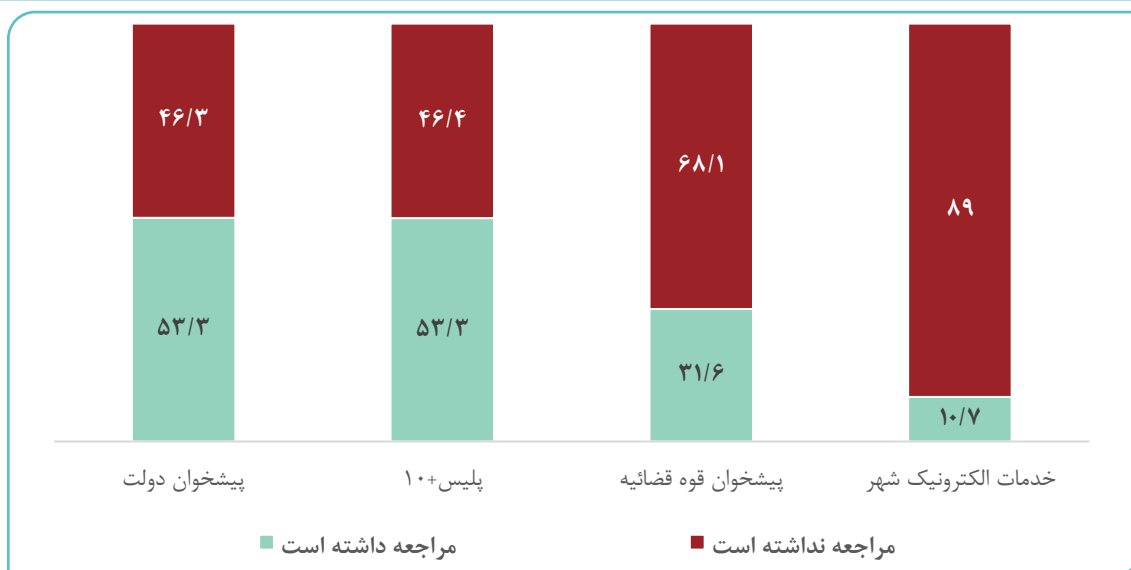
شکل ۱۴. نمودار میزان رضایت مراجعان به دفاتر الکترونیک شهر از خدمات آنها (درصد)



۹-۵. مقایسه مراجعه و رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک

مقایسه نتایج به‌دست آمده در بخش‌های قبل نشان می‌دهد ۷۷/۱ درصد از مردم در یک سال گذشته حداقل به یک دفتر خدمات الکترونیک مراجعه کرده‌اند. این نتیجه در حالی به‌دست آمده که مراجعه مردم به دفاتر پیشخوان دولت و پلیس+۱۰ بیشتر از دو دفتر الکترونیک دیگر است.

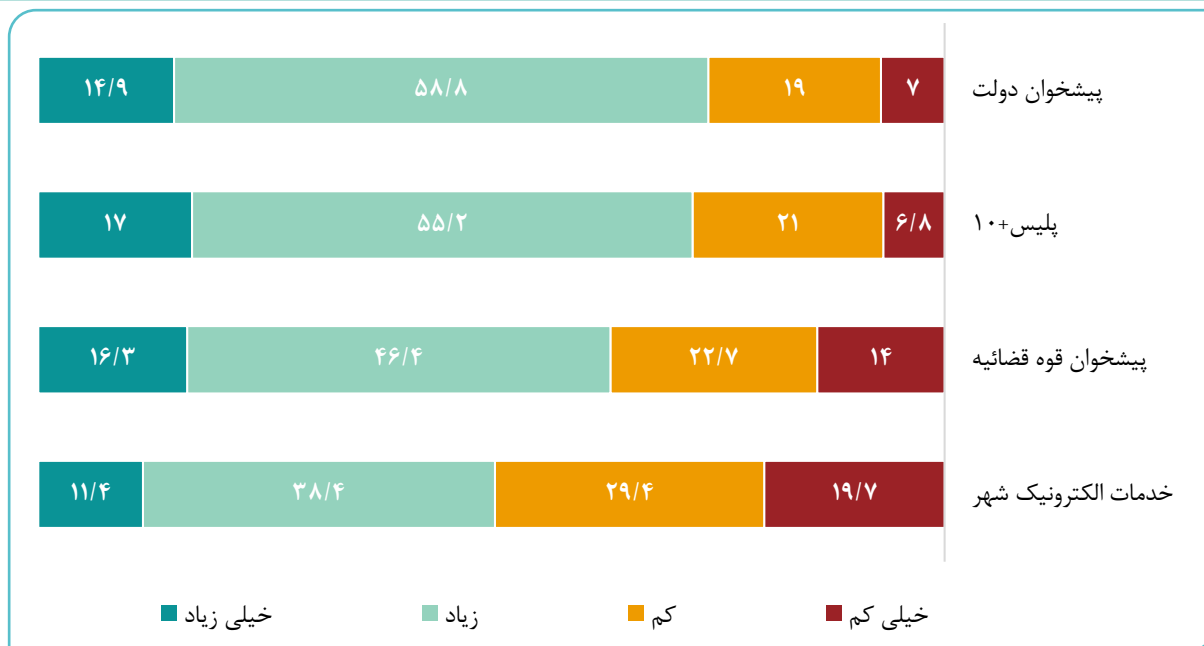
شکل ۱۵. نمودار مقایسه مراجعه مردم به دفاتر خدمات الکترونیک (درصد)



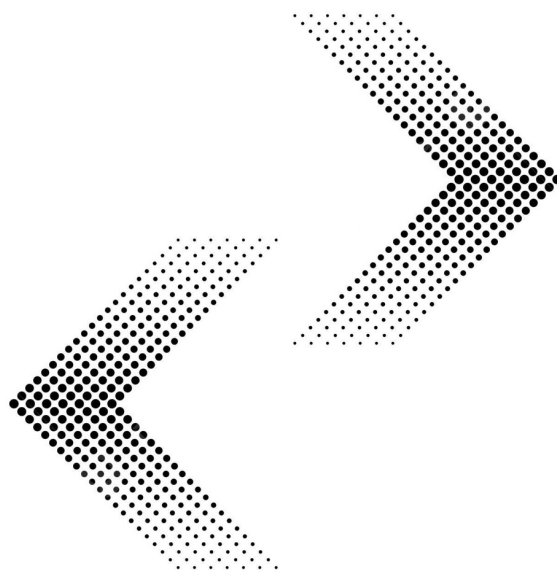
۱. از آنجا که فقط ۱۱۶ فرد نمونه به دفاتر الکترونیک شهر مراجعه داشته‌اند، میزان رضایت بیان شده از خدمات این دفاتر حداکثر ۱۰ درصد خطا دارد.
۲. جمعاً ۱۱۶ پاسخگو مراجعه کرده‌اند.

در میان مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک نام برده، رضایت از خدمات دفاتر پیشخوان دولت با فاصله ناچیزی بیشتر از پلیس +۱۰ است. رضایت از این دو دفتر نیز بیشتر از دفاتر پیشخوان قوه قضائیه و خدمات الکترونیک شهر است.

شکل ۱۶. نمودار مقایسه رضایت مراجعان از خدمات دفاتر الکترونیک (درصد)



حال به منظور برآورد میانگین میزان رضایت مراجعان به دفاتر الکترونیکی که در یک سال گذشته به آنها مراجعه کرده‌اند، به گزینه‌های خیلی کم، کم، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب نمرات ۱ تا ۴ داده شده است. سپس به ازای هر فرد، میانگین نمرات کسب شده از چهار سؤال به دست آمده است. با نداشتن اعداد بر بازه صفر تا ۱۰، مشاهده شده که متوسط رضایت از خدمات دفاتر الکترونیک ۶ از ۱۰ نمره است.



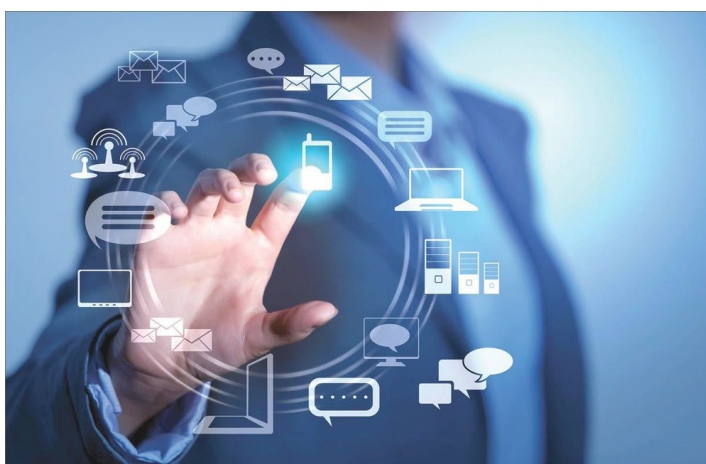
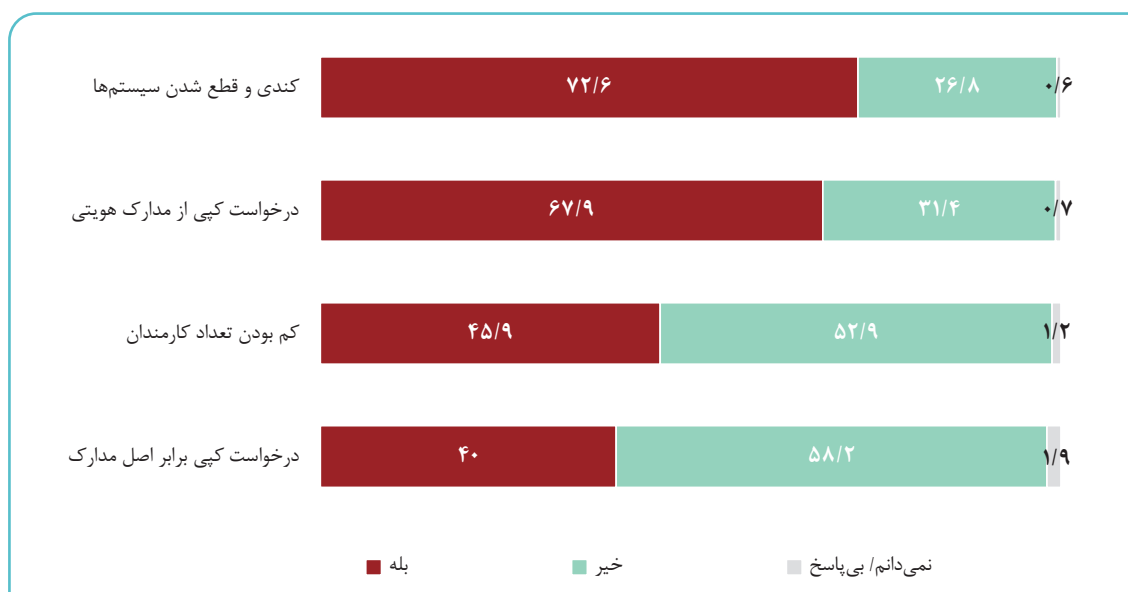


۱۰-۵. انواع چالش‌های دفاتر الکترونیک

در ادامه این بخش از پاسخ‌گویی که در یک سال گذشته حداقل به یکی از دفاتر پلیس + ۱۰، پیشخوان دولت، پیشخوان قوه قضائیه یا خدمات الکترونیک شهر مراجعه داشته‌اند،^۱ خواسته شده که بیان کنند «در هنگام مراجعه به این دفاتر با کدام یک از مواردی که خوانده می‌شود، مواجه شده‌اند؟» که به ترتیب نتایج زیر حاصل شده است:

۷۲/۶ درصد از مراجعان بیان کرده‌اند که با «کندی و قطع شدن سیستم‌ها»، ۶۷/۹ درصد با «درخواست کپی از مدارک هویتی»، ۴۵/۹ درصد با «کم بودن تعداد کارمندان» و ۴۰ درصد با «درخواست کپی برابر اصل مدارک» روبرو شده‌اند.

شکل ۱۷. نمودار انواع چالش‌های دفاتر الکترونیک از نظر مراجعان (درصد)

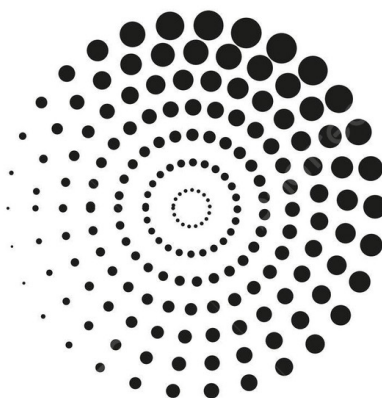
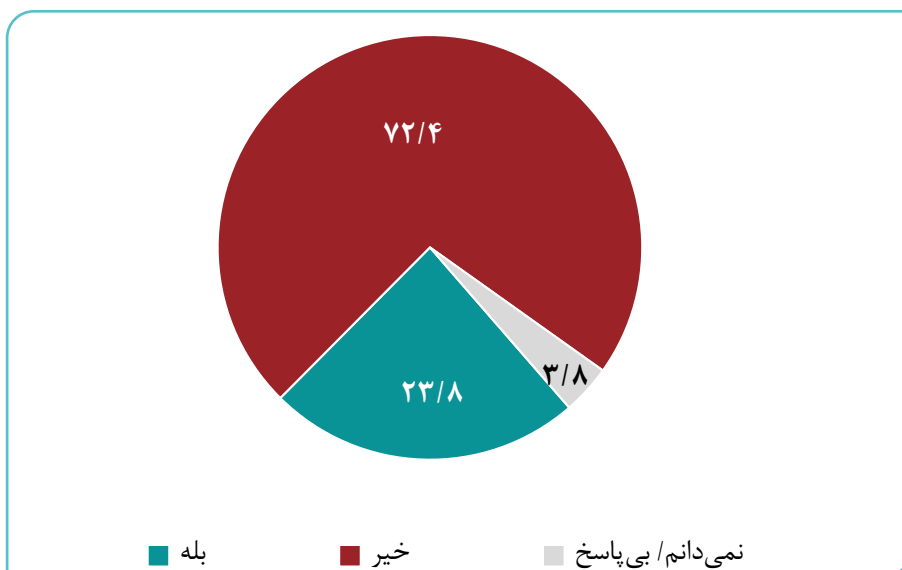


۱. جمعاً ۷۶۳ پاسخگو معادل ۷۷/۱ درصد را شامل می‌شود.

۱۱-۵. اطلاع رسانی درباره نرخ مصوب خدمات دفاتر الکترونیک

زمانی که از مراجعان^۱ سؤال شده است «هنگام مراجعه به دفاتر الکترونیک، آیا در مورد نرخ مصوب خدمات اطلاع رسانی شده بود؟» نزدیک به سه چهارم از آنها (۷۲/۴ درصد) پاسخ داده‌اند اطلاع رسانی در این مورد صورت نگرفته و تنها ۲۳/۸ درصد اظهار کرده‌اند اطلاع رسانی انجام شده بود.

شکل ۱۸. نمودار اطلاع رسانی به مراجعان درباره نرخ مصوب خدمات دفاتر الکترونیک (درصد)

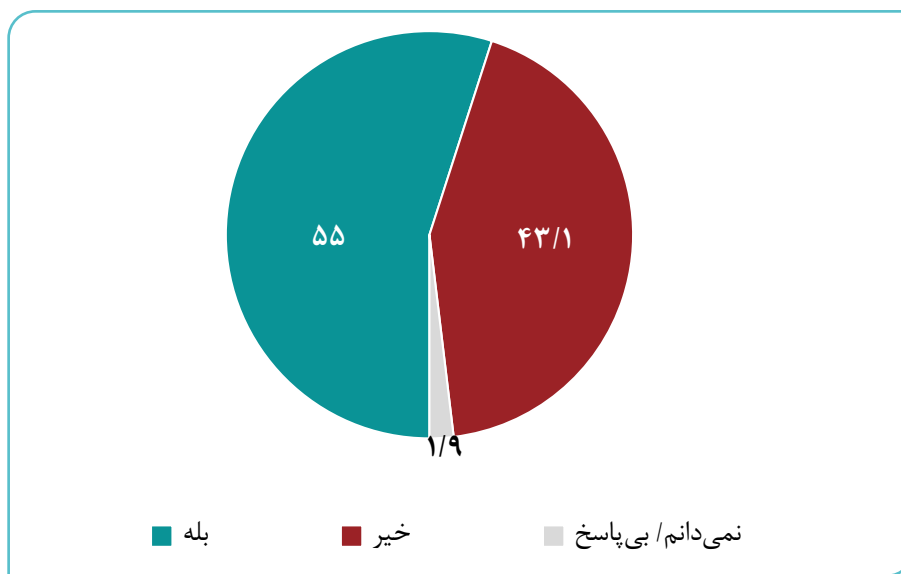


۱. جمعاً ۷۶۳ پاسخگو را شامل می‌شود.

۱۲-۵. اطلاع‌رسانی درباره مدارک مورد نیاز در دفاتر الکترونیک

در پاسخ به سؤالی با مضمون اطلاع‌رسانی درباره مدارک مورد نیاز به هنگام مراجعه به دفاتر الکترونیک خدمات، از نظر ۵۵ درصد از مراجعان^۱ اطلاع‌رسانی مناسبی در این مورد صورت گرفته و از نظر ۴۳/۱ درصد مناسب نبوده است.

شکل ۱۹. نمودار اطلاع‌رسانی به مراجعان درباره مدارک مورد نیاز در دفاتر الکترونیک (درصد)



بررسی علل نارضایتی مراجعان به دفاتر خدمات الکترونیک نشان می‌دهد مهمترین علت نارضایتی از خدمات همه دفاتر در وهله اول کم بودن تعداد کارمندان و در وهله بعدی کندی و قطع شدن سیستم‌ها است.

جدول ۱۱. رضایت از خدمات دفاتر خدمات الکترونیک به تفکیک چالش‌هایی که هنگام مراجعه به این دفاتر با آنها مواجه می‌شوند (درصد)

اطلاع‌رسانی درباره مدارک مورد نیاز	اطلاع‌رسانی درباره نرخ مصوب خدمات	درخواست کپی برابر اصل مدارک	کم بودن تعداد کارمندان	درخواست کپی از مدارک هویتی	کندی و قطع شدن سیستم‌ها	رضایت	دسته
۷۵/۸	۷۸	۷۴/۲	۶۲/۴	۷۲	۷۰/۸	راضی ^۲	دفتار پیشخوان دولت
۲۴/۲	۲۲	۲۵/۸	۳۷/۶	۲۸	۲۹/۲	ناراضی ^۳	
۷۵/۵	۸۰/۹	۷۰/۳	۶۲/۵	۷۱	۶۷/۴	راضی ^۲	دفتار پلیس +۱۰
۲۴/۵	۱۹/۱	۲۹/۷	۳۷/۵	۲۹	۳۲/۶	ناراضی ^۳	
۷۱/۸	۷۶/۱	۵۶/۱	۵۱/۲	۵۹/۹	۵۵	راضی ^۲	دفتار پیشخوان قوه قضائیه
۲۸/۲	۲۳/۹	۴۳/۹	۴۸/۸	۴۰/۱	۴۵	ناراضی ^۳	

۱. جمعاً ۷۶۳ پاسخگو را شامل می‌شود.

۲. تجمیع گزینه‌های رضایت «زیاد» و «خیلی زیاد».

۳. تجمیع گزینه‌های رضایت «کم» و «خیلی کم».

۶. بخش سوم: پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

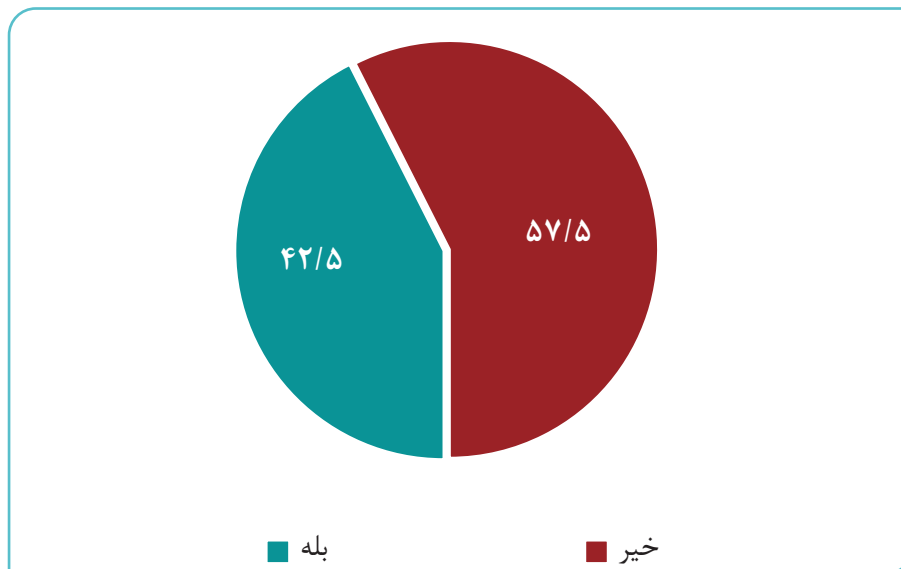


در این بخش به منظور سنجش نگرش مردم درباره پنجره ملی خدمات دولت هوشمند^۱ بعد از خواندن گزاره‌ای با مضمون «علاوه بر دفاتر پیشخوان، بسیاری از خدمات دولتی را می‌توان از طریق سایتی به نام پنجره ملی خدمات دولت هوشمند دریافت کرد»، از پاسخگویان سؤالاتی در زمینه‌هایی از جمله آشنایی با نام این سایت، نحوه استفاده از آن، آخرین خدمت دریافتی و میزان رضایتمندی از این سایت پرسیده شده که نتایج آن در ادامه آورده می‌شود.

۶-۱. آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از پاسخگویان پرسیده شده است «آیا شما تا به حال اسم این سایت را شنیده‌اید؟». در پاسخ ۴۲/۵ درصد بیان کرده‌اند نام این سایت را شنیده‌اند و ۵۷/۵ درصد تا به حال اسم این سایت به گوش‌شان نخورده است.

شکل ۲۰. نمودار آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)



نتایج آماری بیان می‌کند،^۲

- * مردها در مقایسه با زنها آشنایی بیشتری با سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند دارند (۴۹/۷ در مقابل ۳۴/۶ درصد).
- * با افزایش سطح تحصیلات، آشنایی با این درگاه ملی بیشتر می‌شود (به ترتیب ۲۸، ۴۱/۵ و ۵۵/۲ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی).
- * کسانی که امور اداری خود را به صورت اینترنتی انجام می‌دهند، با نام سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند بیشتر آشنا هستند (۴۷/۷ درصد). این نتیجه در حالی به دست آمده که ۳۹/۶ درصد از افرادی که این کارها را با مراجعه حضوری (مراجعه حضوری به اداره‌ها یا دفاتر خدمات الکترونیک) انجام می‌دهند، اظهار کرده‌اند نام این درگاه ملی را شنیده‌اند.

1. <https://my.gov.ir/>.

2. P_value < 0.05



* حدوداً یک سوم (۳۴/۸ درصد) از کسانی که نام پنجره ملی خدمات دولت هوشمند را شنیده‌اند، بر این باورند که دولت درباره خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌دهد، اطلاع‌رسانی مناسبی دارد و سایر افراد (۶۵/۲ درصد) اطلاع‌رسانی درباره این موضوع را ضعیف ارزیابی کرده‌اند.

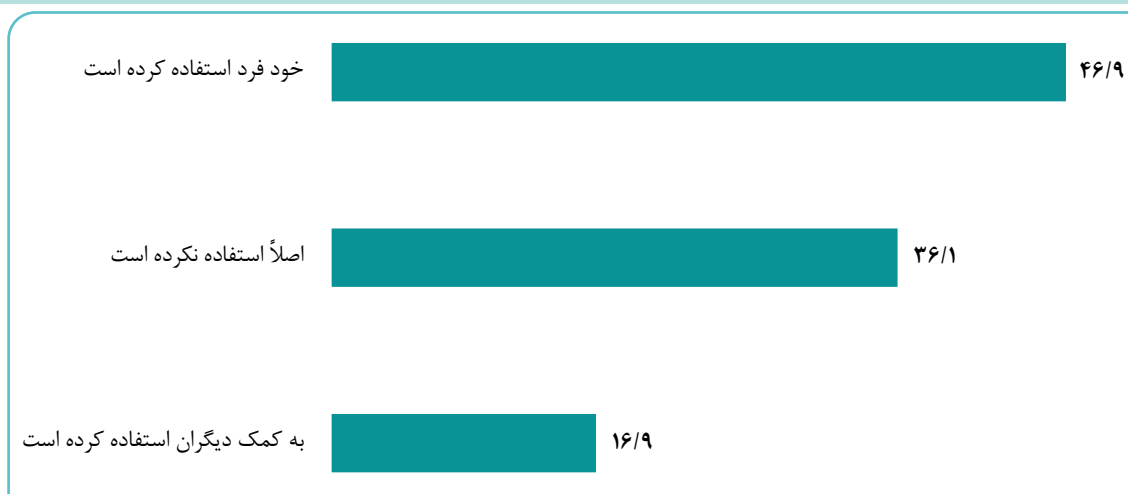
جدول ۱۲. اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی از نظر مردم به تفکیک آشنایی آنها با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)

آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند			
نام آن را شنیده است	نام آن را نشنیده است		
۷۳/۳	۶۵/۲	خیلی کم یا کم	اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی
۲۶/۷	۳۴/۸	زیاد یا خیلی زیاد	
۱۰۰	۱۰۰	جمع	

۲-۶. نحوه استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از کسانی که با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند آشنایی داشته‌اند،^۱ پرسیده شده «در یک سال گذشته، به منظور دریافت یک خدمت دولتی برای خودتان، چه‌طور از این سایت استفاده کرده‌اید؟». ۴۶/۹ درصد از این افراد خودشان و ۱۶/۹ درصد به کمک دیگران از این سایت استفاده کرده‌اند. حدوداً یک سوم از مطلعان (۳۶/۱ درصد) نیز در یک سال گذشته اصلاً از آن استفاده نکرده‌اند.

شکل ۲۱. نمودار نحوه استفاده مطلعان از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از این درگاه اینترنتی (درصد)



۱. جمعاً ۴۲۶ پاسخگو را شامل می‌شود.

2. P_value < 0.05

نتایج نشان می‌دهد،^۱ از میان کسانی که با درگاه ملی خدمات دولت هوشمند آشنا هستند،
* به‌منظور دریافت یک خدمت دولتی از این سامانه، مردمان بیشتر از زن‌ها شخصاً از این سایت استفاده کرده‌اند (۵۳/۱ در مقابل ۳۷ درصد)؛ در حالی که زن‌ها بیشتر، از «دیگران» کمک می‌گیرند (۲۴/۷ در مقابل ۱۲ درصد).
* سالمندان به‌میزان چشمگیری بیشتر از سایر گروه‌های سنی ابراز کرده‌اند اصلاً از این سایت ملی استفاده نکرده‌اند (۵۶/۴ درصد). از سویی، درصد جوانان و میان‌سالانی که شخصاً از این سامانه استفاده می‌کنند (به‌ترتیب ۵۰/۳ و ۴۹/۷ درصد)، بیشتر از سالمندان است.
* با افزایش سطح تحصیلات، درصد مطلعانی که خودشان شخصاً از این درگاه ملی استفاده می‌کنند، بیشتر شده (به‌ترتیب ۱۸/۶، ۳۸/۸ و ۶۳/۲ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی) و از درصد افرادی که از دیگران کمک می‌گیرند کاسته می‌شود (به‌ترتیب ۳۲/۹، ۱۹/۷ و ۹/۵ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی).
* مطلعان شهری بیشتر از روستایی شخصاً از خدمات پنجره ملی خدمات هوشمند استفاده می‌کنند (به‌ترتیب ۴۹/۷، ۵۱/۴ و ۳۵/۱ درصد از ساکنان مراکز استان‌ها، شهرهای تابعه و روستاها).

۳-۶. علت عدم استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از پاسخگوانی که در سؤال قبل بیان کردند «اصلاً از این سایت استفاده نکرده‌اند» درباره علت عدم استفاده از این سایت پرسیده شد،^۲ که در پاسخ ۸۹/۷ درصد اعلام کرده‌اند «اصلاً نیاز پیدا نکرده‌اند». علاوه بر این، ۴/۵ درصد از کسانی که از این سامانه استفاده نکرده‌اند، عنوان کرده‌اند مهارت و توانایی کار با این سایت را ندارند. همچنین، ۵/۷ درصد از این افراد دلایل دیگری را نام برده‌اند.

۴-۶. سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از پاسخگوانی که در یک‌سال گذشته به‌منظور دریافت یک خدمت دولتی خودشان از سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند استفاده کرده‌اند،^۳ پرسیده شد «کار کردن با این سایت چقدر برای شما آسان بود؟». ۷۲/۷ درصد از این افراد کار کردن با این سایت را به‌میزان «زیاد یا خیلی زیادی» آسان تلقی کرده و ۲۵/۷ درصد نیز به‌میزان «کم یا خیلی کمی» آن را آسان ارزیابی کرده‌اند.

شکل ۲۲. نمودار دیدگاه کاربران درباره سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)



1. P_value < 0.05

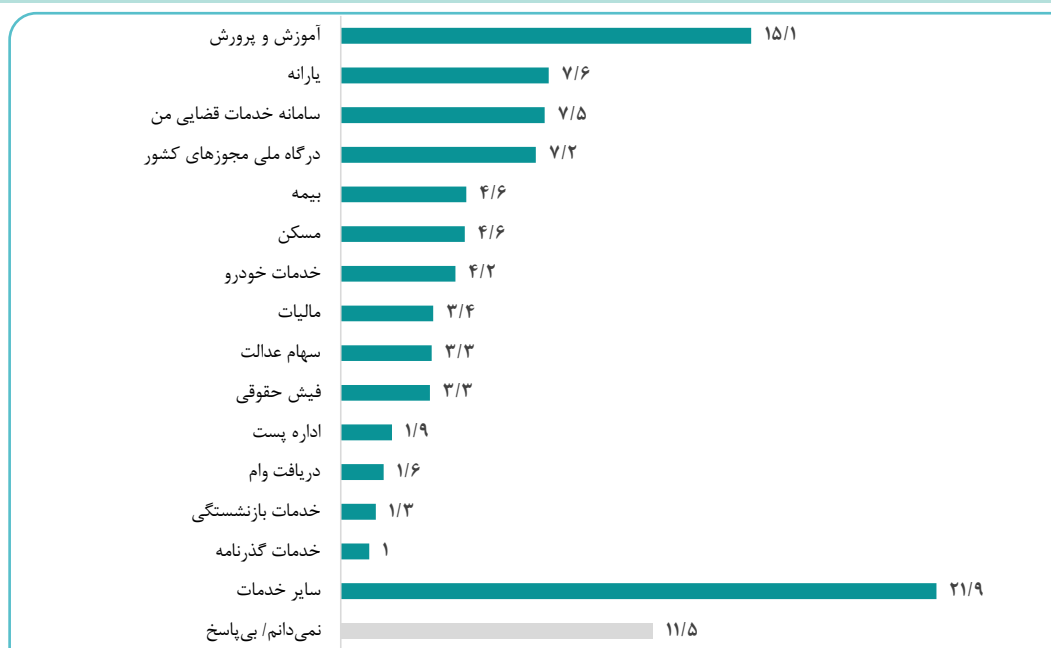
۲. جمعاً ۱۶۳ پاسخگو را شامل می‌شود.
۳. جمعاً ۱۹۳ پاسخگو را شامل می‌شود.



۵-۶. آخرین خدمت دریافتی از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از همه پاسخگویان بجز کسانی که در یک سال گذشته اصلاً از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند استفاده نکرده‌اند،^۱ در قالب یک سؤال باز پرسیده شده است «آخرین خدمتی که از این سایت دریافت کردید، چه بوده است؟». ۱۵/۱ درصد از کاربران در پاسخ به این سؤال به خدماتی در حوزه «آموزش و پرورش» اشاره کرده‌اند. سایر مصارفی که کاربران از این درگاه ملی داشته‌اند، در نمودار زیر قابل ملاحظه است.

شکل ۲۳. نمودار آخرین خدمت دریافتی کاربران پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از سایت (درصد)



۶-۶. رضایت از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از پاسخگویانی که در یک سال گذشته به منظور دریافت یک خدمت دولتی از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند استفاده کرده‌اند،^۱ سؤال شد «به‌طور کلی تا چه حد از خدمات این سایت رضایت داشتید؟» ۷۳/۸ درصد به میزان «زیاد یا خیلی زیاد» و ۲۲/۸ درصد به میزان «کم یا خیلی کمی» از خدمات این سایت رضایت داشته‌اند.

شکل ۲۴. نمودار رضایت کاربران از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)



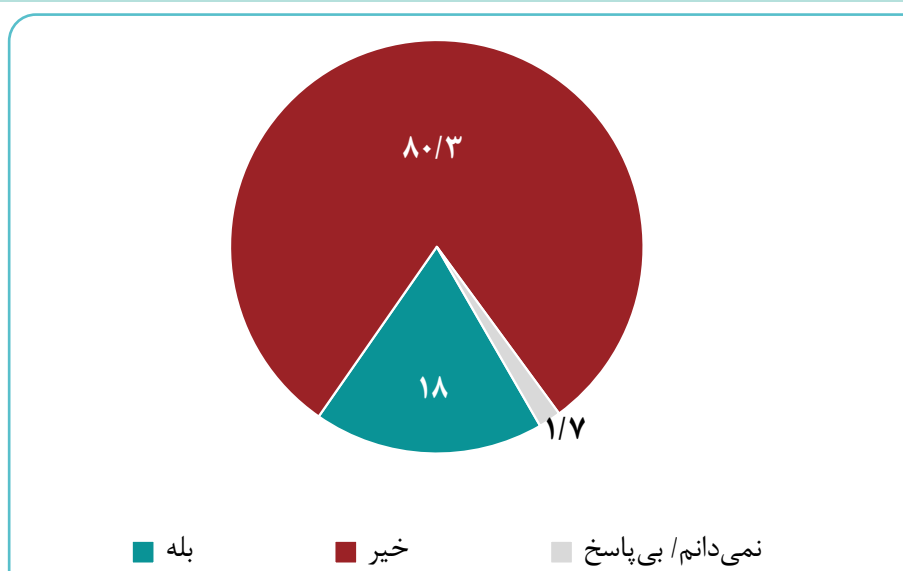
۱. جمعاً ۲۷۳ پاسخگو را شامل می‌شود.

نتایج متقاطع نشان می‌دهد برای نزدیک به دوسوم از کاربران سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، استفاده از سایت آسان بوده و از خدمات آن راضی بوده‌اند (۶۴/۲ درصد). حال آن‌که ۱۳ درصد از کاربران، کار کردن با درگاه مربوطه را دشوار و خدمات آن را نامناسب دانسته‌اند.^۱

۶-۷. استفاده از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

در پاسخ به سؤال «سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، یک اپلیکیشن هم دارد. آیا شما از این اپلیکیشن استفاده کرده‌اید؟» اغلب مطلعان^۲ (۸۰/۳ درصد) بیان کردند که تاکنون از این اپلیکیشن استفاده نکرده‌اند. ۱۸ درصد از مطلعان نیز از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند استفاده کرده‌اند؛ با احتساب کل مردم می‌توان گفت ۶/۹ درصد از کل مردم از این اپلیکیشن استفاده کرده‌اند.

شکل ۲۵. نمودار استفاده مطلعان از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)



1. P_value < 0.05

۲. جمعاً ۴۳۶ پاسخگو را شامل می‌شود.



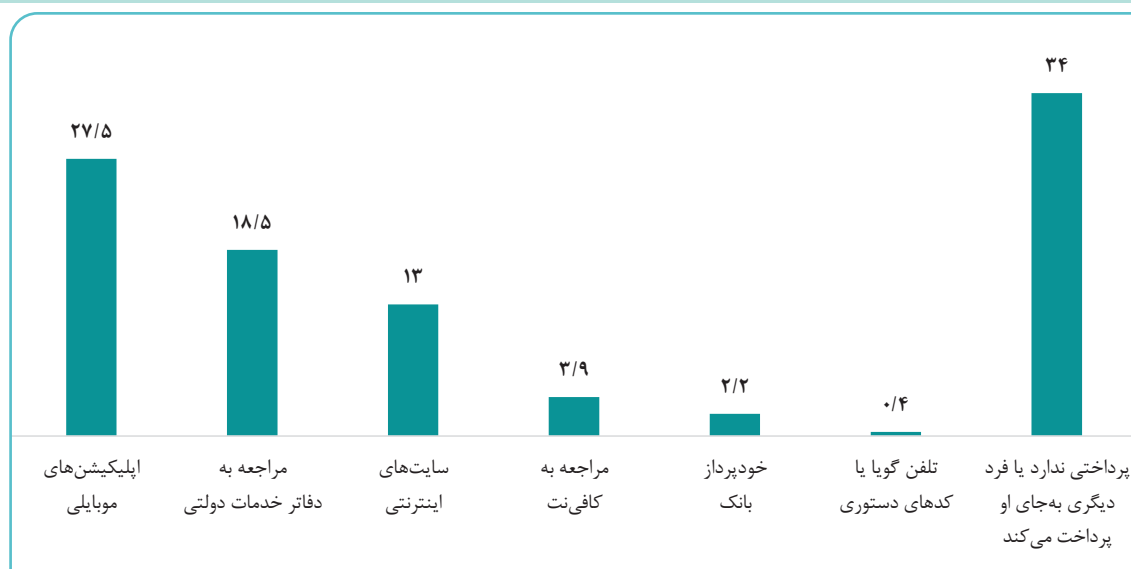
۷. بخش چهارم: سنجش استفاده مردم از خدمات الکترونیک دولت

در این بخش به سنجش میزان استفاده مردم از خدمات الکترونیک دولت پرداخته خواهد شد که شامل پرداخت‌های مربوط به خودرو، پرداخت قبوض، خدمات قضایی و خدمات شهری و ساختمانی می‌شود. نتایج حاصل از نظرات مردم در ادامه بررسی می‌شود.

۷-۱. نحوه انجام پرداخت‌های مربوط به خودرو

زمانی که در قالب یک سؤال باز از پاسخگویان پرسیده شد «شما پرداخت‌های مربوط به خودرو مثل خلافی و عوارض خودرو، طرح ترافیک و ... را چگونه انجام می‌دهید؟» ۲۷/۵ درصد از مردم بیان کرده‌اند با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایلی، ۱۸/۵ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی و ۱۳ درصد با استفاده از سایت‌های اینترنتی این پرداخت‌ها را انجام می‌دهند. از طرفی، ۳۴ درصد از مردم اذعان کرده‌اند پرداختی در این زمینه ندارند یا شخص دیگری به جای آنها این پرداخت‌ها را انجام می‌دهد.

شکل ۲۶. نمودار نحوه انجام پرداخت‌های مربوط به خودرو توسط مردم (درصد)



مطابق با نتایج آماری به دست آمده^۱

* زن‌ها در مقایسه با مردها بیشتر ابراز کرده‌اند که پرداخت‌های مربوط به خودرو را خودشان شخصاً انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند (۵۴/۳ در مقابل ۱۶/۲ درصد). مردها بیشتر از زن‌ها به وسیله اپلیکیشن‌های موبایل یا با مراجعه حضوری به دفاتر خدمات دولت پرداخت‌های مربوط به خودرو را انجام می‌دهند.

* سالمندان در مقایسه با سایر گروه‌های سنی بیشتر ابراز کرده‌اند که پرداخت‌های مربوط به خودرو را خودشان شخصاً انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند (به ترتیب ۵۵، ۲۸/۶ و ۳۴/۲ درصد از سالمندان، میان‌سالان و جوانان). جوانان و میان‌سالان بیشتر با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایل و سالمندان بیشتر با مراجعه حضوری به دفاتر خدمات دولت پرداخت‌های مربوط به خودرو را انجام می‌دهند.

* با کاهش سطح تحصیلات، درصد بیشتری ابراز کرده‌اند که پرداخت‌های مربوط به خودرو را خودشان شخصاً انجام نمی‌دهند یا از این دسته از پرداخت‌ها ندارند (به ترتیب ۲۱/۷، ۳۵/۲ و ۴۶/۲ درصد از افراد با تحصیلات دانشگاهی، دیپلم و زیر دیپلم). با افزایش

1. P_value < 0.05

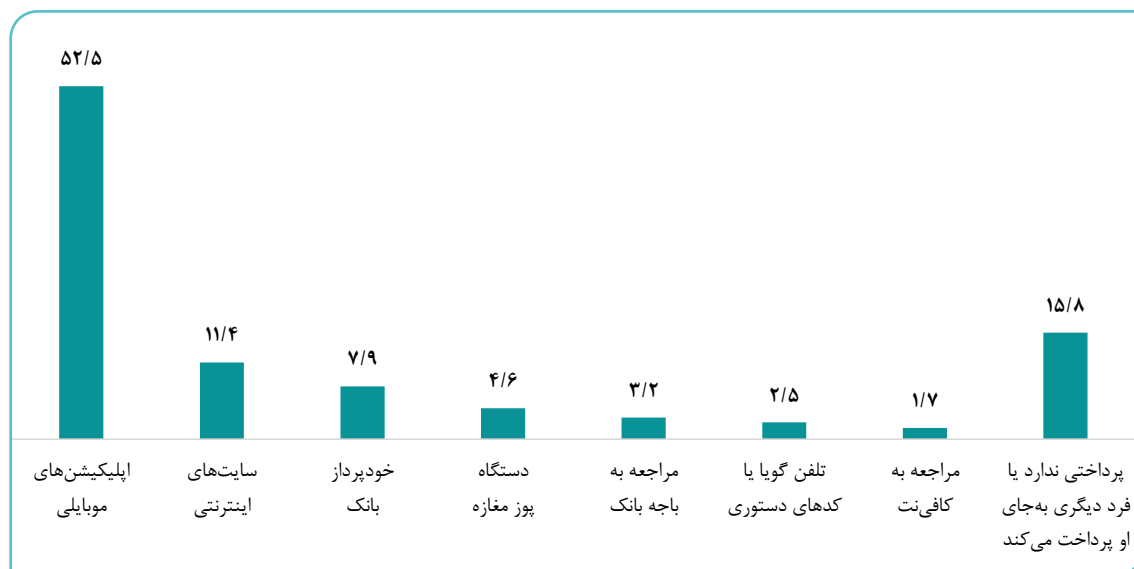
سطح تحصیلات مراجعه حضوری به دفاتر خدمات دولت کمتر شده و استفاده از اپلیکیشن‌های موبایل و سایت‌های اینترنتی بیشتر عنوان شده است.

* روستاییان در مقایسه با سایر مردم بیشتر ابراز کرده‌اند که پرداخت‌های مربوط به خودرو را خودشان شخصاً انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند (به ترتیب ۴۷/۱، ۳۱/۶ و ۲۹/۸ درصد از ساکنان روستاها، شهرهای تابعه و مراکز استان‌ها). روستاییان بیشتر با مراجعه حضوری به دفاتر خدمات دولت و ساکنان شهرها به‌ویژه مراکز استان‌ها بیشتر با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایل و سایت‌های اینترنتی پرداخت‌های مربوط به خودرو را انجام می‌دهند.

۲-۷. نحوه پرداخت قبوض

در قالب یک سؤال باز از پاسخگویان درباره «چگونگی پرداخت قبوض آب، برق و ...» پرسیده شد. نتایج نشان می‌دهد ۵۲/۵ درصد از مردم با استفاده از اپلیکیشن‌های موبایلی قبوض خود را پرداخت می‌کنند. علاوه بر این، ۱۱/۴ درصد از طریق سایت‌های اینترنتی، ۷/۹ درصد از طریق خودپرداز بانک، ۴/۶ درصد به‌وسیله دستگاه پوز و ۳/۲ درصد با مراجعه به بانک پرداخت مربوط به قبوض خود را انجام می‌دهند. گفتنی است ۱۵/۸ درصد از مردم اذعان کرده‌اند این پرداخت‌ها را خودشان انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند.

شکل ۲۷. نمودار نحوه پرداخت قبوض توسط مردم (درصد)



نتایج حاصل از آزمون‌های آماری بیان می‌کند،^۱

* زن‌ها در مقایسه با مردها بیشتر ابراز کرده‌اند که پرداخت‌های مربوط به قبوض را خودشان شخصاً انجام نمی‌دهند یا از این قبیل پرداخت‌ها ندارند (۲۵/۸ در مقابل ۷/۲ درصد). مردها بیشتر از زن‌ها به‌وسیله اپلیکیشن موبایل قبوض خود را پرداخت می‌کنند (۵۹ در مقابل ۴۵/۸ درصد).

* سالمندان کمتر از سایر گروه‌های سنی قبوض رو شخصاً پرداخت می‌کنند. جوانان و میان‌سالان بیشتر ابراز کرده‌اند که برای پرداخت قبوض خود از اپلیکیشن موبایل استفاده می‌کنند (به ترتیب ۵۴/۳، ۵۳/۸ و ۴۲/۴ درصد از جوانان، میان‌سالان و سالمندان).

1. P_value < 0.05



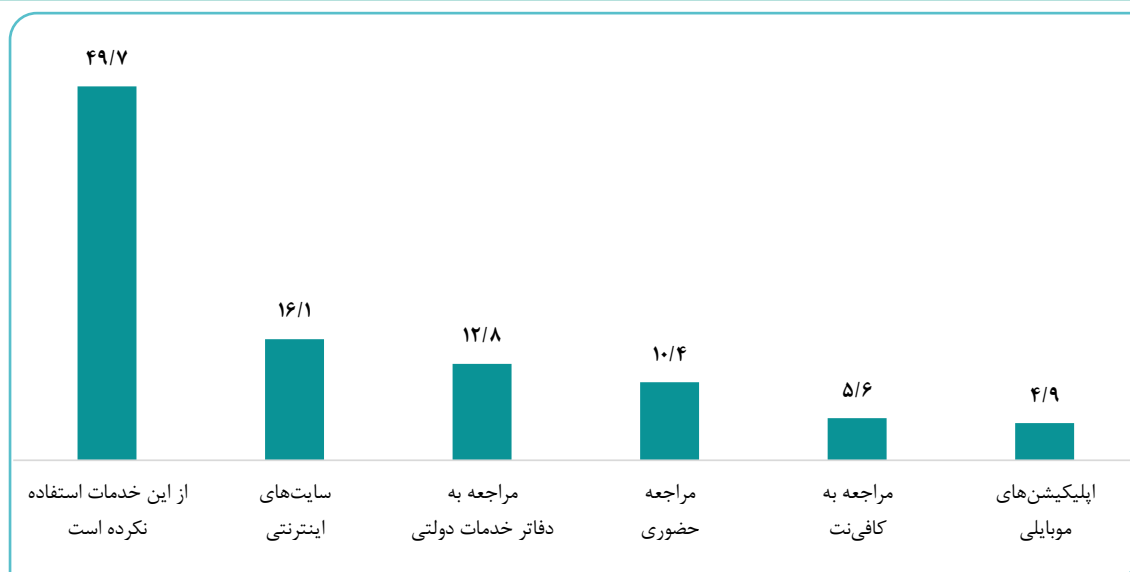
* با افزایش سطح تحصیلات، درصد بیشتری با استفاده از اپلیکیشن موبایل (به ترتیب ۳۹/۸، ۵۲/۳ و ۶۴/۶ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی) و درصد کمتری به وسیله خودپرداز بانک (به ترتیب ۱۲، ۹/۱ و ۳/۶ درصد) قبوض خود را پرداخت می‌کنند.

* روستاییان (۱۳/۵ درصد) بیشتر از سایر مردم با مراجعه به خودپرداز بانک و ساکنان مراکز استان‌ها (۵۹/۲ درصد) بیشتر از دیگران با استفاده از اپلیکیشن موبایل این قبیل پرداخت‌ها را انجام می‌دهند.

۳-۷. نحوه دریافت خدمات قضایی

در پاسخ به سؤال^۱ «چگونگی انجام خدمات قضایی شامل پیگیری پرونده‌های قضایی، دریافت گواهی عدم سوءپیشینه و ...» نیمی از مردم (۴۹/۷ درصد) اذعان کرده‌اند از این خدمات استفاده نکرده‌اند. از طرفی، ۱۶/۱ درصد از طریق سایت‌های اینترنتی، ۱۲/۸ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی، ۱۰/۴ درصد با مراجعه حضوری، ۵/۶ درصد نیز با مراجعه به کافی‌نت و ۴/۹ درصد به وسیله اپلیکیشن‌ها، خدمات قضایی خود را انجام می‌دهند.

شکل ۲۸. نمودار نحوه دریافت خدمات قضایی توسط مردم (درصد)



نتایج آماری حاکی از آن است که،^۲

* سالمندان در مقایسه با سایر گروه‌های سنی بیشتر ابراز کرده‌اند که از خدمات قضایی استفاده نکرده‌اند (۶۴/۵ درصد از سالمندان در مقابل ۴۸/۵ و ۴۷/۱ درصد از میان سالان و جوانان). با افزایش سن، از درصد کسانی که از طریق سایت‌های اینترنتی کار خود را پیش می‌برند کاسته شده و بر مراجعه حضوری به این دفاتر افزوده شده است.

* با افزایش سطح تحصیلات استفاده از سایت‌های اینترنتی بیشتر (به ترتیب ۰/۸، ۱۰/۷ و ۳۲/۶ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی) و مراجعه حضوری به دفاتر خدمات قضایی کمتر (به ترتیب ۱۴/۱، ۱۰/۵ و ۸ درصد از افراد با تحصیلات زیردیپلم، دیپلم و دانشگاهی) می‌شود.

* ساکنان مراکز استان‌ها بیشتر از سایر مردم به وسیله سایت‌های اینترنتی امور قضایی خود را انجام می‌دهند (به ترتیب ۱۳، ۲۳/۱ و ۸/۶ درصد از ساکنان مراکز استان‌ها، شهرهای تابعه و روستاها).

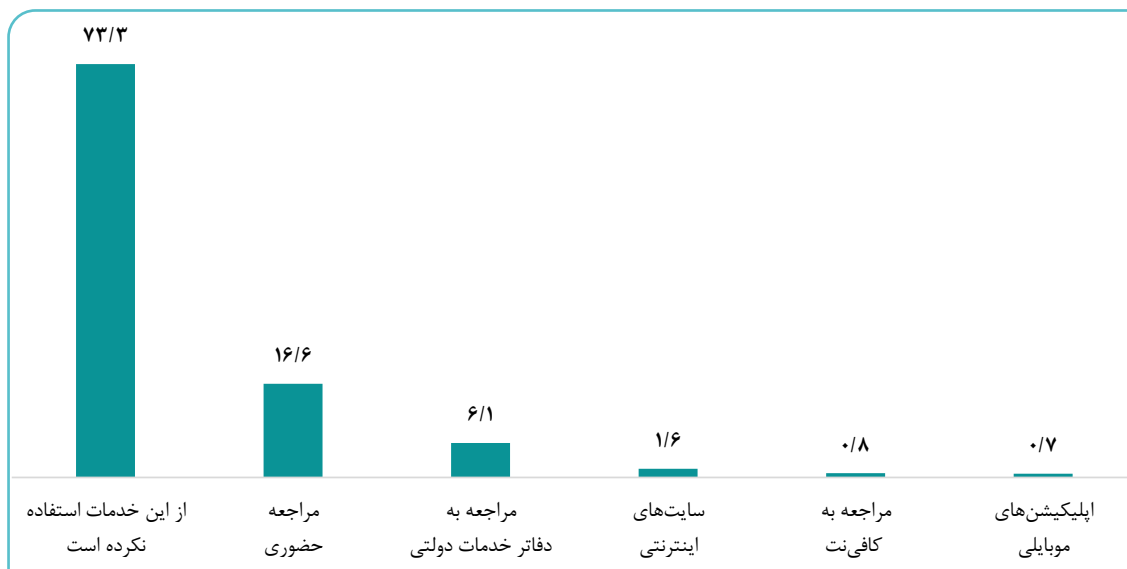
۱. این سوال به صورت باز پرسیده شده است.

2. P_value < 0.05

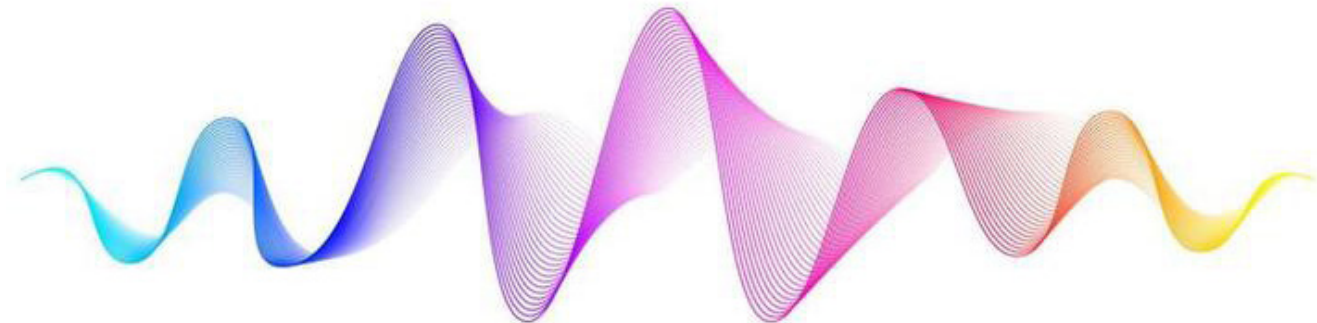
۷-۴. نحوه دریافت خدمات شهری و ساختمانی

در پاسخ به سؤال^۱ چگونگی دریافت «خدمات شهری و ساختمانی شامل صدور مجوزهای ساختمانی، صدور پروانه ساخت و پایان کار» حدوداً سه چهارم از مردم (۷۳/۳ درصد) اظهار کرده‌اند از این خدمات استفاده نمی‌کنند. ۱۶/۶ درصد به روش مراجعه حضوری و ۶/۱ درصد با مراجعه به دفاتر خدمات دولتی، امور شهری و ساختمانی خود را انجام می‌دهند.

شکل ۲۹. نمودار نحوه دریافت خدمات شهری و ساختمانی توسط مردم (درصد)



نتایج حاصل از آزمون آماری نشان می‌دهد، زن‌ها در مقایسه با مردها بیشتر ابراز کرده‌اند که از خدمات الکترونیک شهر استفاده نکرده‌اند (۸۲ در مقابل ۶۶/۶ درصد). مردها بیشتر از زن‌ها با مراجعه حضوری به این دفاتر، امور خود را انجام می‌دهند (۲۱ در مقابل ۱۲/۱ درصد).^۲



۱. این سوال به صورت باز پرسیده شده است..

2. P_value < 0.05



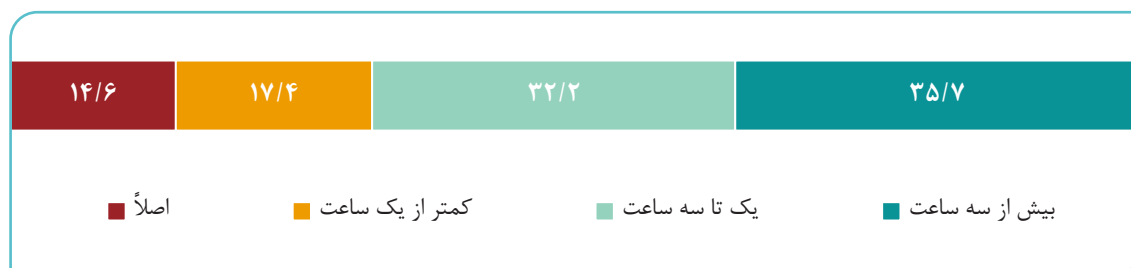
۸. بخش پنجم: سنجش مصرف اینترنت^۱

در این بخش به سنجش مصرف اینترنت توسط مردم پرداخته خواهد شد که شامل میانگین مصرف اینترنت افراد در یک شبانه‌روز، ابزار مورد استفاده جهت استفاده از اینترنت، رضایت از سرعت اینترنت، وضعیت دسترسی به اینترنت، نوع فیلترشکن مورد استفاده و توانایی رفع فیلترینگ توسط دولت پزشک‌پسندان می‌شود.

۸-۱. میانگین مصرف اینترنت در یک شبانه‌روز

از پاسخگویان پرسیده شده است «شما به‌طور میانگین، در یک شبانه‌روز حدوداً چقدر از اینترنت استفاده می‌کنید؟». ۳۵/۷ درصد از مردم به‌طور متوسط بیش از سه ساعت، ۳۲/۲ درصد یک تا سه ساعت و ۱۷/۴ درصد کمتر از یک ساعت در شبانه‌روز از اینترنت استفاده می‌کنند. گفتنی است ۱۴/۶ درصد از مردم اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند.

شکل ۳۰. نمودار میانگین مصرف اینترنت مردم در یک شبانه‌روز (درصد)



نتایج آماری گواه آن است که،^۲

- * با افزایش سن، افراد بیشتری اظهار کرده‌اند اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند. از سوی دیگر، جوانان در مقایسه با سایر گروه‌های سنی، استفاده بیشتری از اینترنت دارند.
- * با افزایش سطح تحصیلات، استفاده از اینترنت افزایش می‌یابد.
- * شهرنشینان به‌ویژه ساکنان مراکز استان‌ها در مقایسه با روستاییان در طول یک شبانه‌روز به‌طور متوسط بیشتر از اینترنت استفاده می‌کنند.
- * هرچه متوسط استفاده افراد از اینترنت بیشتر می‌شود، انجام کارهای اداری آنها در بستر اینترنت افزایش می‌یابد. در حالی که با کاهش مصرف اینترنت، مراجعه حضوری بیشتر می‌شود.
- * با افزایش استفاده از اینترنت، پرداخت‌های مربوط به خودرو، قبوض و خدمات قضایی بیشتر به‌وسیله اپلیکیشن‌ها و سایت انجام می‌شود. از سویی، با کاهش مصرف اینترنت، مراجعه به دفاتر خدمات دولت و خودپرداز بانک‌ها (یا به‌طور کلی مراجعه حضوری) بیشتر می‌شود.

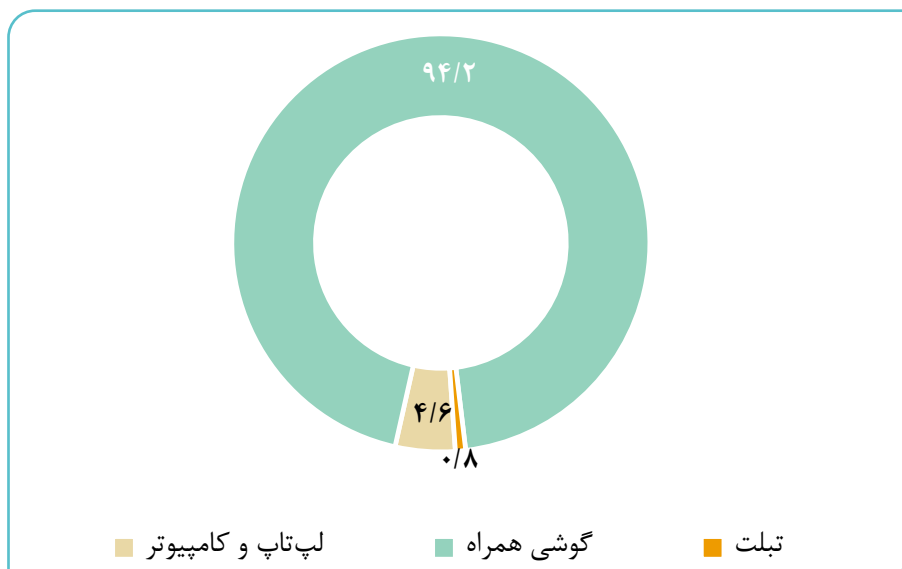
۱. سؤالات این بخش از همه پاسخگویان حتی ۱۰/۲ درصدی که دیگران امور اداری‌شان را انجام می‌دهند، پرسیده شده است.

2. P_value < 0.05

۲-۸. ابزار اتصال به اینترنت

از همه پاسخگویان به جز کسانی که بیان کرده‌اند اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند،^۱ پرسیده شد «شما برای استفاده از اینترنت، بیشتر از چه وسیله‌هایی استفاده می‌کنید؟» در پاسخ اغلب کاربران (۹۴/۲ درصد) گوشی همراه را انتخاب کرده‌اند. علاوه بر این، برای اتصال به اینترنت ۴/۶ درصد از لپ‌تاپ یا کامپیوتر و ۰/۸ درصد از تبلت استفاده می‌کنند.

شکل ۳۱. نمودار ابزار غالب کاربران برای اتصال به اینترنت (درصد)



نتایج حاصل از آزمون‌های آماری نشان می‌دهد،^۲ به‌منظور استفاده از اینترنت،
* زن‌ها در مقایسه با مردها بیشتر از تلفن همراه استفاده می‌کنند (۹۷ در مقابل ۹۲/۲ درصد).
* با افزایش سطح تحصیلات، استفاده از تلفن همراه کمتر شده (به ترتیب ۹۹، ۹۶/۶ و ۸۹/۹ درصد) و استفاده از لپ‌تاپ و کامپیوتر بیشتر می‌شود (به ترتیب ۱، ۱/۷ و ۹/۸ درصد).
* روستاییان بیشتر از شهری‌ها از تلفن همراه استفاده می‌کنند (به ترتیب ۹۲/۲، ۹۵/۶ و ۹۸/۳ درصد از ساکنان مراکز استان‌ها، شهرهای تابعه و روستاها).

۱. جمعاً ۹۱۴ پاسخگو را شامل می‌شود.

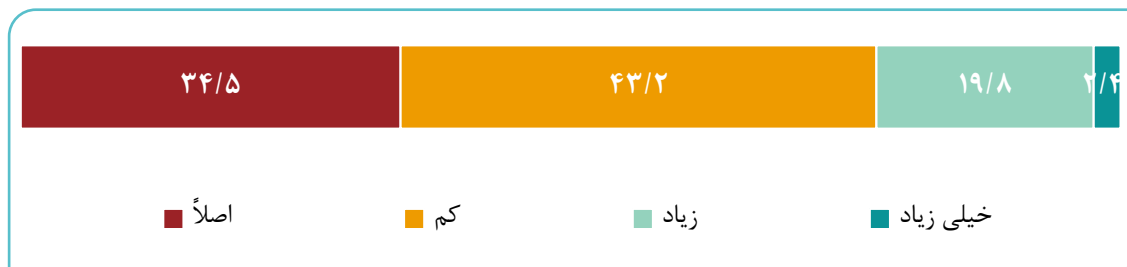
۲. P_value < 0.05



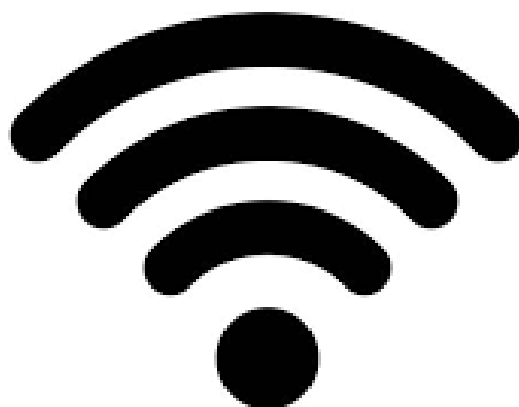
۳-۸. رضایت از سرعت اینترنت

از همه پاسخگویان به جز کسانی که بیان کرده‌اند اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند،^۱ پرسیده شده است «به‌طور کلی، تا چه حد از سرعت اینترنت خود راضی هستید؟»، حدوداً یک‌سوم از کاربران (۳۴/۵ درصد) اصلاً از سرعت اینترنت خود راضی نیستند. همچنین، ۴۳/۲ درصد به‌میزان کمی و ۲۲/۲ درصد تا حد زیاد یا خیلی زیادی از سرعت اینترنت رضایت داشته‌اند.

شکل ۳۲. نمودار رضایت کاربران از سرعت اینترنت (درصد)



- نتایج حاصل شده از آزمون‌های آماری نشان می‌دهد،^۲ در میان کاربران اینترنت،
- * نارضایتی مردها از سرعت اینترنت نسبت به زن‌ها بیشتر است؛ به‌طوری که ۴۱/۹ درصد از مردها و ۲۷/۱ درصد از زن‌ها اصلاً از سرعت اینترنت خود راضی نیستند.
 - * با افزایش سطح تحصیلات، نارضایتی از سرعت اینترنت بیشتر می‌شود.
 - * نارضایتی شهرنشینان از سرعت اینترنت بیشتر از روستاییان است.
 - * با افزایش متوسط هزینه ماهانه خانوار، نارضایتی از سرعت اینترنت بیشتر می‌شود.



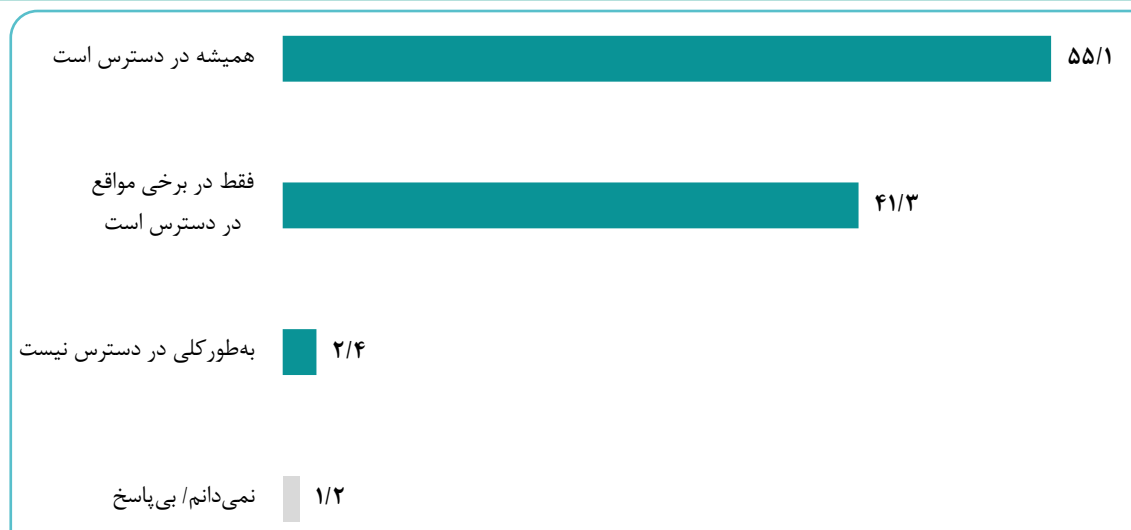
۱. جمعاً ۹۱۴ پاسخگو را شامل می‌شود.

۲. $P_value < 0.05$

۴-۸. وضعیت دسترسی به اینترنت

از همه پاسخگویان به جز کسانی که بیان کرده‌اند اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند،^۱ پرسیده شده است «وضعیت دسترسی شما به اینترنت در محدوده محل سکونت‌تان چگونه است؟» ۵۵/۱ درصد بیان کردند که اینترنت در محل سکونت‌شان همیشه در دسترس است و ۴۱/۳ درصد می‌گویند فقط برخی از مواقع در دسترس است.

شکل ۳۳. نمودار وضعیت دسترسی کاربران به اینترنت (درصد)



مطابق با نتایج آماری حاصل شده،^۲

* دسترسی کاربران شهری به اینترنت بیشتر از روستاییان است.

* کاربرانی که امور اداری خود را به‌وسیله اینترنت انجام می‌دهند، بیشتر ابراز کرده‌اند که در محل سکونت‌شان اینترنت همیشه در دسترس است.

جدول ۱۳. وضعیت دسترسی کاربران به اینترنت به تفکیک محل سکونت آنها و نحوه انجام امور اداری توسط آنها (درصد)

نحوه انجام کارهای اداری	محل سکونت			وضعیت دسترسی به اینترنت	
	روستا	شهر تابعه	مرکز استان		
غیراینترنتی ^۳	۵۴/۲	۴۶/۲	۶۰/۶	همیشه در دسترس است	
اینترنتی	۳۸/۲	۵۰/۹	۳۷/۴	فقط برخی مواقع در دسترس است	
	۰/۶	۲/۹	۲/۵	۲	به‌طور کلی در دسترس نیست
	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	جمع	

۱. جمعاً ۹۱۴ پاسخگو را شامل می‌شود.

2. P_value < 0.05

۳. شامل دو گزینه «مراجعه حضوری به اداره‌ها» و «مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک» می‌شود.



* کاربرانی که به‌طور کلی به اینترنت دسترسی ندارند، بیشتر اظهار کرده‌اند با مراجعه حضوری به اداره‌ها یا دفاتر خدمات الکترونیک، امور اداری خود را انجام می‌دهند.

* تنها ۱۷/۹ درصد از کاربران ابراز کرده‌اند که در محدوده محل سکونت‌شان همیشه اینترنت در دسترس است و از سرعت آن رضایت دارند^۱. علاوه بر این، ۱۵ درصد از کاربران همیشه به اینترنت دسترسی دارند اما اصلاً از سرعت آن راضی نیستند.

جدول ۱۴. جدول همزمان رضایت کاربران از سرعت اینترنت و وضعیت دسترسی آنها به اینترنت (درصد)

وضعیت دسترسی به اینترنت			
همیشه در دسترس است	فقط برخی مواقع در دسترس است	به‌طور کلی در دسترس نیست	
۱۵	۱۷/۹	۱/۹	اصلاً
۲۳	۱۹/۵	۰/۵	کم
۱۷/۹	۴/۳	۰	زیاد یا خیلی زیاد

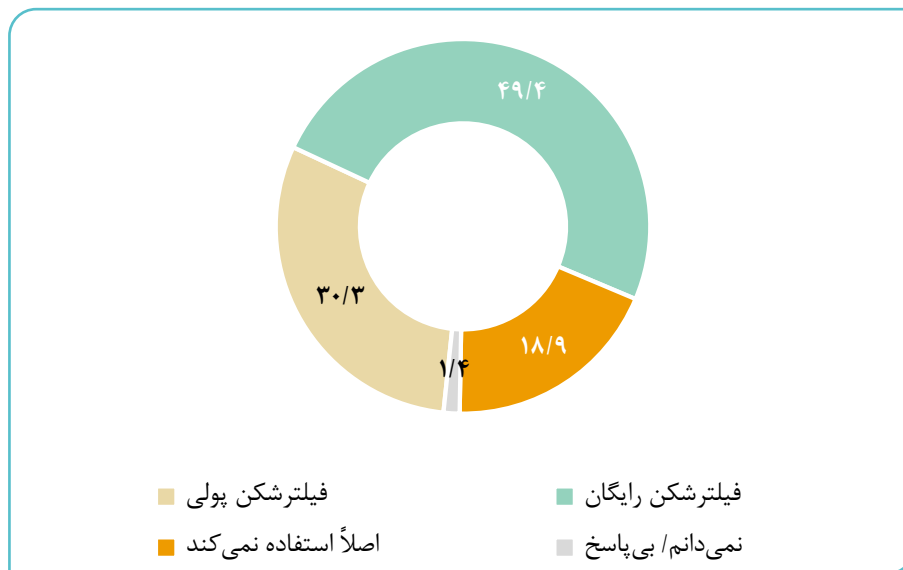


۱. تجمیع گزینه‌های «زیاد و خیلی زیاد».

۵-۸. نوع فیلترشکن مورد استفاده

از همه پاسخگویان به جز کسانی که بیان کرده‌اند اصلاً از اینترنت استفاده نمی‌کنند،^۱ پرسیده شده است «در حال حاضر از چه نوع فیلترشکنی استفاده می‌کنید؟» در پاسخ ۴۹/۴ درصد از کاربران اینترنت فیلترشکن رایگان و ۳۰/۳ درصد فیلترشکن پولی را انتخاب کرده‌اند. از طرفی، ۱۸/۹ درصد از کاربران اینترنت بیان کردند که اصلاً از فیلترشکن استفاده نمی‌کنند.

شکل ۳۴. نمودار نوع فیلترشکن مورد استفاده کاربران اینترنت (درصد)



نتایج آماری بیان می‌کند،^۲ در میان کاربران اینترنت،

- * مردها بیشتر از زن‌ها از فیلترشکن پولی استفاده می‌کنند (۳۴/۵ در مقابل ۲۶/۹ درصد).
- * سالمندان کمتر از سایر گروه‌های سنی از فیلترشکن رایگان استفاده می‌کنند. از طرفی، با افزایش سن، عدم استفاده از فیلترشکن بیشتر می‌شود.
- * با افزایش سطح تحصیلات، استفاده از فیلترشکن (پولی و رایگان) بیشتر می‌شود.
- * ساکنان روستاها در مقایسه با شهرنشینان کمتر از فیلترشکن استفاده می‌کنند. علاوه بر این، خریدن فیلترشکن در میان ساکنان مراکز استان‌ها بیشتر رواج دارد.
- * با کاهش متوسط هزینه ماهانه خانوار، استفاده از فیلترشکن کمتر می‌شود.

۱. جمعاً ۹۱۴ پاسخگو را شامل می‌شود.

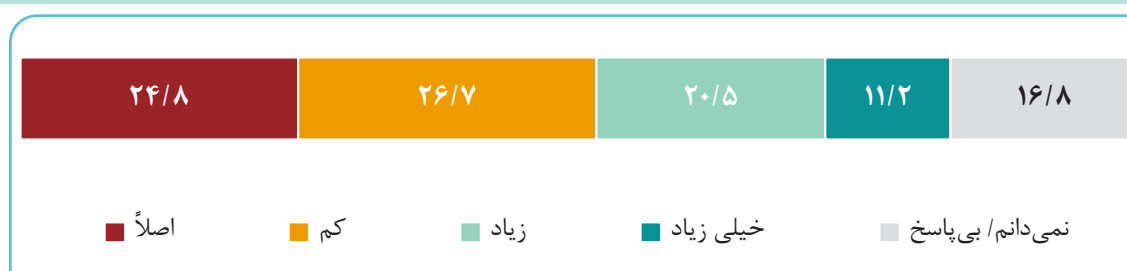
2. P_value < 0.05



۶-۸. توانایی رفع فیلترینگ توسط دولت پزشک‌ها^۱

در پاسخ به سؤال^۲ «به نظر شما دولت آقای پزشک‌ها چقدر می‌تواند فیلترینگ و محدودیت شبکه‌های اجتماعی را رفع کند؟»، با وجود اینکه ۳۱/۷ درصد از کاربران اینترنت معتقدند دولت پزشک‌ها تا حد «زیاد یا خیلی زیادی» توان رفع محدودیت شبکه‌های اجتماعی را دارد، ۲۶/۷ درصد به آن احتمال کمی داده و ۲۴/۸ درصد رفع فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی در دولت ایشان را منتفی می‌دانند.

شکل ۳۵. نمودار نظر کاربران اینترنت درباره توانایی رفع فیلترینگ توسط دولت پزشک‌ها (درصد)



نتایج^۳ حاکی از آن است که در میان کاربران اینترنت،
 * زن‌ها بیشتر از مردها بر این باورند که دولت پزشک‌ها توانایی قابل توجهی^۴ در رفع فیلترینگ و محدودیت شبکه‌های اجتماعی دارد (۴۵/۳ در مقابل ۳۱/۴ درصد).
 * روستاییان به رفع فیلتر شبکه‌های اجتماعی توسط دولت پزشک‌ها خوش‌بین‌تر^۴ هستند (۴۸/۳ درصد).



۱. قابل توجه است که داده‌های این پیمایش قبل از رفع فیلتر اپلیکیشن‌های واتس‌آپ و گوگل‌پلی توسط دولت پزشک‌ها گردآوری شده است.
 ۲. جمعاً ۹۱۴ پاسخگو را شامل می‌شود.

3. $P_value < 0.05$

۴. تجمیع گزینه‌های «زیاد» و «خیلی زیاد».

۹. سوالات پرسشنامه

- به منظور سهولت دسترسی به کلیتی از سوالات پرسشنامه، لیستی از آنها در این قسمت آورده شده است. درباره این سوالات، توجه به نکات زیر، ضروری است:
- * سوالات به همان ترتیبی که در متن گزارش آمده، لیست شده‌اند و الزاماً با ترتیب سوالات در پرسشنامه اصلی، یکسان نیستند.
 - * فقط سوالات خام لیست شده‌اند؛ یعنی گزینه‌ها و اطلاعات اضافی که در حین مصاحبه برای پاسخ‌گو خوانده شده، در این قسمت آورده نشده است.
 - * همه سوالات از همه پاسخ‌گویان پرسیده نشده است (برخی از سوالات پرسش داشته است).

دیدگاه درباره خدمات غیر حضوری و اینترنتی دولت

- شما برای انجام کارهای اداری و دولتی، بیشتر از چه روشی استفاده می‌کنید؟
اگر لازم باشد از اینترنت برای انجام خدمات اداری و دولتی استفاده کنید، چه‌طور این کار را انجام می‌دهید؟
شما تا چه حد توانایی و مهارت لازم برای انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی را دارید؟
به‌طور کلی فکر می‌کنید انجام کارهای اداری به صورت اینترنتی تا چه حد پیچیده است؟
به نظر شما دولت چقدر در مورد خدماتی که به صورت اینترنتی ارائه می‌کند، اطلاع‌رسانی کرده است؟

دیدگاه درباره دفاتر الکترونیک (انجام کارهای دولتی به روش حضوری)

- آیا در یک سال گذشته، به دفتر پلیس +۱۰ مراجعه کرده‌اید؟
به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پلیس +۱۰ رضایت داشتید؟
آیا در یک سال گذشته، به دفتر پیشخوان دولت مراجعه کرده‌اید؟
به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پیشخوان دولت رضایت داشتید؟
آیا در یک سال گذشته، به دفتر خدمات الکترونیک شهر، وابسته به شهرداری مراجعه کرده‌اید؟
به‌طور کلی تا چه حد از خدمات الکترونیک شهر رضایت داشتید؟
آیا در یک سال گذشته، به دفتر پیشخوان قوه قضائیه مراجعه کرده‌اید؟
به‌طور کلی تا چه حد از خدمات پیشخوان قوه قضائیه رضایت داشتید؟
در هنگام مراجعه به این دفاتر با کدام‌یک از مواردی که برایتان می‌خوانم، مواجه شده‌اید؟
- درخواست کپی از مدارک هویتی مثل کارت ملی یا شناسنامه
 - درخواست کپی برابر اصل مدارک
 - کندی و قطع شدن سیستم‌ها
 - کم بودن تعداد کارمندان
- هنگام مراجعه به این دفاتر، آیا در مورد نرخ مصوب خدمات اطلاع‌رسانی شده بود؟
آیا در مورد مدارک مورد نیاز اطلاع‌رسانی شده بود؟

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

- علاوه بر دفاتر پیشخوان، بسیاری از خدمات دولتی را می‌توان از طریق سایتی به نام پنجره ملی خدمات دولت هوشمند دریافت کرد. آیا شما تا به حال اسم این سایت را شنیده‌اید؟
در یک سال گذشته، به منظور دریافت یک خدمت دولتی برای خودتان، چه‌طور از این سایت استفاده کرده‌اید؟
کار کردن با این سایت چقدر برای شما آسان بود؟
آخرین خدمتی که از این سایت دریافت کردید، چه بوده است؟
به‌طور کلی، تا چه حد از خدمات این سایت رضایت داشتید؟
سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، یک اپلیکیشن هم دارد. آیا شما از این اپلیکیشن استفاده کرده‌اید؟

سنجش استفاده از خدمات الکترونیک دولت

- لطفاً بفرمائید هر یک از خدمات دولتی که برایتان نام می‌برم، چگونه انجام می‌دهید؟
- پرداخت‌های مربوط به خودرو مثل خلافی و عوارض خودرو، طرح ترافیک و... را چطور انجام می‌دهید؟
 - پرداخت قبض آب، برق و ...
 - خدمات قضایی شامل پیگیری پرونده‌های قضایی، دریافت گواهی عدم سوء پیشینه
 - خدمات شهری و ساختمانی شامل صدور مجوزهای ساختمانی (صدور پروانه ساخت، پایان کار)

سنجش مصرف اینترنت

- شما به‌طور میانگین، در یک شبانه‌روز حدوداً چقدر از اینترنت استفاده می‌کنید؟
شما برای استفاده از اینترنت، بیشتر از چه وسیله‌هایی استفاده می‌کنید؟
به‌طور کلی، تا چه حد از سرعت اینترنت خود راضی هستید؟
وضعیت دسترسی شما به اینترنت در محدوده محل سکونت‌تان چگونه است؟
در حال حاضر از چه نوع فیلترشکنی استفاده می‌کنید؟
به نظر شما دولت آقای پزشکیان، چقدر می‌تواند فیلترینگ و محدودیت شبکه‌های اجتماعی را رفع کند؟



گزیده سیاستی

حدوداً نیمی از مردم (۴۸ درصد) اذعان کرده‌اند مهارت «زیاد یا خیلی زیادی» برای انجام کارهای اداری در بستر اینترنت دارند. در مقابل، ۳۸/۹ درصد به میزان «کمی» و ۱۱/۸ درصد «اصلاً» این مهارت را ندارند.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

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

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir