



موسسه پژوهش‌های ایرانی

❖ عنوان پژوهش:	رصد و ارزیابی میزان کاربرپسند بودن سامانه‌های ارائه خدمات غیر حضوری بر اساس مدل‌های علمی شناخته شده
❖ نوع پژوهش:	کاربردی ✓ بنیادی □ توسعه‌ای □
❖ نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:	طرح پژوهشی ✓ گزارش کارشناسی □ سند سیاست‌گذاری □

لازم به ذکر است در چارچوب پژوهشی موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، منظور از طرح پژوهشی، سند سیاست‌گذاری و گزارش کارشناسی به شرح ذیل است:

«طرح پژوهشی»

طرح پژوهشی یکی از انواع قالب‌های تولید علمی محسوب می‌شود که منطبق با اصول علمی روش تحقیق انجام می‌شود.

«سند سیاست‌گذاری»

«سند سیاست‌گذاری»، گزارشی کوتاه، بی‌طرفانه و موجز در پاسخ به یک سؤال مشخص یا راجع به یک مسئله خاص است که استاندارد صلاحیت برای تهیه سند سیاست‌گذاری، افراد خبره هستند. این گزارش شامل سه بخش زیر می‌شود: بخش اول که به آن «خلاصه مدیریتی» خواهیم گفت، بر روی جلد گزارش، ضمن بیان مشکل در یک یا دو سطر، به ارائه راهکارهای اجرایی منطقی برای آن در حداکثر نصف صفحه می‌پردازد. بخش دوم که گزارش اصلی را تشکیل می‌دهد و در ۳ تا ۵ صفحه مطابق چارچوب تعیین شده تهیه می‌شود، «پیشنهاد‌های سیاست‌گذاری» نامیده می‌شود. بخش سوم که به تحلیل دقیق موضوع و ارائه اسناد پشتیبان آن می‌پردازد، «یادداشت سیاست‌گذاری» نام دارد. هر یک از این سه بخش برای اهداف خاص و مخاطبان ویژه خود تهیه می‌شوند.

«گزارش کارشناسی»

شامل ارائه یک گزارش کامل در خصوص یک موضوع خاص موردنظر است که به یک فرد مجری با سطح صلاحیت حداقل «محقق» واگذار می‌شود تا حداکثر طی ۳ ماه، گزارش موردنظر را منطبق با فرمت ارائه شده تهیه و ارائه نماید.

«تعریف سطح خرد/متوسط/کلان»

طرح خرد- طرحی است که از حیث مبلغ سه برابر حدنصاب معاملات خرد موسسه است.

طرح متوسط- طرحی است که از حیث مبلغ از معاملات خرد فراتر بوده و حداکثر ده برابر سقف حدنصاب معاملات خرد موسسه است.

طرح کلان- طرحی است که از حیث مبلغ از سقف معاملات متوسط فراتر باشد.

❖ توصیف و بیان مسئله:

یکی از مهم‌ترین اهداف سامانه‌های ارائه خدمات اعم از عمومی و خصوصی، جذابیت ساختار و عناصر مختلف سامانه برای مراجعان و کاربران سامانه است. کاربرپسند بودن یک سامانه باعث افزایش توجه و نگهداشت گزینشی بین کاربران می‌شود و در نهایت با افزایش اعتماد مخاطب باعث افزایش نرخ بازگشت مخاطب خواهد شد. از طرف دیگر سامانه‌هایی که بدون توجه به خواسته‌ها و نیازهای کاربران طراحی شده‌اند، نمی‌توانند کاربران چندانی پیدا کنند و در عین حال ارائه خدمات در این سامانه‌ها با مشکلات زیادی مواجه است.

شاخص‌های مختلفی برای کاربرپسند بودن یک سامانه ذکر شده است. برخی از این شاخص‌ها عبارت‌اند از:

شاخص‌های کاربرپسند برای سامانه عبارت‌اند از:

۱- طراحی رابط کاربری (UI): یک سامانه باید دارای یک طراحی رابط کاربری جذاب باشد که از نظر بصری دلپذیر و قابل فهم باشد.

۲- تجربه کاربری (UX): سامانه باید تجربه کاربری مطلوبی را فراهم کند. راه‌های مناسبی برای دستیابی به این هدف شامل زمان بارگیری سریع، سازگاری با دستگاه‌های مختلف و بهینه‌سازی رابط کاربری برای تلفن همراه است.

۳- محتوا: سامانه باید محتوای ارزشمند و جذابی ارائه دهد که نیازها و علاقه‌های کاربران را برآورده کند و به آن‌ها ارزش افزوده ارائه کند.

۴- دسترسی آسان: سامانه باید برای کاربران، دسترسی آسان به اطلاعات و صفحات مختلف را فراهم کند. ساختار منطقی و ناوبری کارآمد می‌تواند در این زمینه کمک‌کننده باشد.

۵- سرعت بارگیری: زمان بارگیری کم سامانه، یکی از نشانه‌های مهم کاربرپسند بودن است. کاربران انتظار دارند که سامانه به سرعت بارگیری شود و صفحات به سرعت بین آن‌ها جابه‌جا شوند.

۶- پاسخگویی و پشتیبانی: ارائه یک سرویس پاسخگویی و پشتیبانی مناسب به کاربران نقش مهمی در کاربرپسند بودن سامانه دارد. قرار دادن فرم تماس، ایمیل یا چت زنده و ارائه پاسخ به سؤالات و نیازهای کاربران به آن‌ها اعتماد و ارضای احساس خود را افزایش می‌دهد.

۷- به‌روز بودن: سامانه باید به‌روزرسانی شده و اطلاعات جدید و مربوط را ارائه کند. این امر به کاربران اعتماد بیشتری به سامانه می‌دهد و نشان‌دهنده انگیزه برای به‌روز بودن و پیشرفت مداوم است.

از طریق پیگیری این شاخص‌ها می‌توان بهبود پذیرش و استفاده از سامانه را تضمین کرد و به تجربه کاربری رضایت بخشی برای کاربران ارائه داد.

۸- پاسخگویی تلفن همراه: با افزایش استفاده از دستگاه‌های تلفن همراه، یک سامانه باید واکنش‌گرا و سازگار با اندازه‌های مختلف صفحه‌نمایش باشد. این باید یک تجربه یکپارچه و لذت‌بخش را برای کاربرانی که از تلفن‌های هوشمند یا تبلت خود به سامانه دسترسی دارند، ارائه دهد.

۹- نوابری روشن و واضح: سامانه باید دارای یک منوی نوابری واضح و سازمان‌دهی شده باشد تا کاربران بتوانند به راحتی اطلاعات یا صفحات موردنظر را پیدا کنند. قرار دادن ثابت عناصر نوابری در سراسر سامانه به کاربران کمک می‌کند تا بدون سردرگمی محتوا را مرور کنند.

۱۰- دسترس پذیری: یک سامانه کاربرپسند دستورالعمل‌های دسترس‌پذیری را در نظر می‌گیرد و تضمین می‌کند که همه کاربران، از جمله افراد دارای معلولیت، می‌توانند به‌طور مؤثر به محتوا دسترسی داشته باشند و با آن تعامل داشته باشند. این شامل استفاده از عناوین مناسب، متن جایگزین برای تصاویر، کنتراست رنگ مناسب و دسترسی به صفحه‌کلید است.

۱۱- کاهش حواس‌پرتی: طراحی بدون درهم‌وبرهمی با حداقل حواس‌پرتی به کاربران اجازه می‌دهد تا روی محتوا و وظایف ضروری در سامانه تمرکز کنند. اجتناب از تبلیغات بیش‌ازحد، پنجره‌های باز شو یا عناصر نامربوط، تجربه کاربر را افزایش می‌دهد.

۱۲- بازخورد و اعلان‌ها: ارائه بازخورد به کاربران هنگام انجام اقداماتی، مانند ارسال فرم، ارسال پیام یا رسیدگی به خطا، به آن‌ها اطمینان می‌دهد که اقدامات آن‌ها تأیید شده است. اعلان‌ها برای به‌روزرسانی‌ها یا تغییرات مهم در سامانه نیز تعامل کاربر را افزایش می‌دهد.

۱۳- بهینه‌سازی عملکرد: بهینه‌سازی عملکرد سامانه، مانند کاهش زمان بارگذاری صفحه، بهینه‌سازی تصاویر و به حداقل رساندن کد، به تجربه کاربری مثبت کمک می‌کند. یک سامانه سریع و واکنش‌گرا کاربران را درگیر و راضی نگه می‌دارد.

در نظر گرفتن این عوامل در فرآیند طراحی و توسعه می‌تواند کاربرپسندی یک سامانه را به میزان قابل توجهی بهبود بخشد و تأثیر مثبتی در بازدیدکنندگان آن ایجاد کند. در سازمان تأمین اجتماعی سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری به تعداد زیادی از ذینفعان در سراسر کشور خدمات ارائه می‌دهند. از این رو لازم است که این سامانه‌ها به لحاظ کاربرپسند بودن به‌صورت مداوم رصد شوند و راهکارهایی برای افزایش کاربرپسندی و کارایی آن‌ها ارائه شود. در این پژوهش سامانه‌های خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی که در سامانه تأمین (tamin.ir) ارائه می‌شود و بیش از ۴۰ نوع خدمات مختلف را از جمله خدمات دریافت سابقه، ارسال لیست بیمه، استعلام استحقاق درمان، فیش حقوقی مستمری‌بگیران و ... ارائه می‌کند. از آنجایی که کاربران سامانه‌های ارائه خدمات تأمین اجتماعی محدوده متنوعی از سنین، سطح سواد و فرهنگ و زبان‌های مختلفی را شامل می‌شود، این سامانه‌ها باید نسبت به سلاقی، خواسته‌ها و نیازهای کاربران مختلف بهینه‌سازی شود.

برای ارزیابی کاربرپسندی یک سامانه، عوامل مختلفی مانند طراحی و طرح کلی سامانه، سهولت پیمایش، سرعت سامانه و کیفیت و مرتبط بودن محتوا موردبررسی قرار گیرد. روش‌های علمی زیادی برای تحلیل کاربرپسند بودن سامانه‌ها پیشنهاد شده است. برخی از این روش‌ها عبارت‌اند از:

۱- **مطالعات تجربی:** این از نوع پژوهش‌هایی است که با استفاده از روش‌های تجربی مانند آزمایش‌های کاربری (usability testing) و مشاهده کاربر (user observation)، نظرات و بازخوردهای کاربران در مورد کاربرپسندی سامانه را جمع‌آوری می‌کند.

- ۲- **پرسشنامه‌ها و نظرسنجی‌ها:** از طریق سؤال‌ها و پرسشنامه‌های استاندارد، نظرات، نیازها و ترجیحات کاربران درباره موارد مختلفی مانند طراحی رابط کاربری، ناوبری، محتوا و سرعت بارگیری سامانه بررسی می‌شود.
- ۳- **تحلیل متن:** با استفاده از تحلیل متن، نظرات و بازخوردهای کاربران در ارتباط با کیفیت سامانه‌ها بررسی می‌شود. تحلیل و خلاصه بندی داده‌های متنی، نقاط قوت و ضعف سامانه را شفاف می‌کند.
- ۴- **تحلیل داده‌های کاربری:** با استفاده از ابزارهایی نظیر Google Analytics، داده‌های کاربری از سامانه جمع‌آوری و تحلیل می‌شوند. این داده‌ها شامل زمان‌بندی بازدید کاربران، نرخ بازگشت سامانه، تعامل کاربر و سایر معیارهای مهم است و درک بهتری از رفتار کاربران به دست می‌دهد.
- ۵- **تحلیل رقابت:** بررسی و تحلیل سامانه‌های رقیب و مقایسه آن‌ها با سامانه موردبررسی می‌تواند اطلاعات مفیدی درباره عوامل کاربرپسندی فراهم کند. این شامل بررسی طراحی، ناوبری، محتوا و امکانات ویژه رقبا می‌شود.
- ۶- **تحلیل هیئت مپ (Heatmap):** با استفاده از ابزارهایی مانند هیئت مپ می‌توان الگوهای کلیک و تعامل کاربران را در سامانه تحلیل کرد. این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا بخش‌هایی از سامانه که مورد تمایل کاربران قرار می‌گیرد و یا به مشکل برخوردهای طراحی دارد، شناسایی کنید.
- ۷- **تحلیل بازخورد کاربران:** اعمال فرم‌های بازخورد کاربران و بررسی نظرات و پیشنهادها آن‌ها یک روش مهم برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به کاربرپسندی است. این اطلاعات می‌توانند بهبودهای موردنیاز را شناسایی کرده و به رفع نیازهای کاربران کمک می‌کنند.
- ۸- **مطالعات عوامل مؤثر:** پژوهش‌ها درباره عوامل مؤثر بر کاربرپسندی سامانه نیز انجام می‌شوند. برخی از موضوعات مطالعه معمول شامل مواردی مانند زمانمندی بارگیری صفحات، اعتماد کاربران به امنیت و حریم خصوصی، سازگاری با مرورگرها و دستگاه‌های مختلف و ارائه خدمات شخصی‌سازی شده به کاربران می‌شوند.
- ۹- **رفتار کاربر درون خطی (Clickstream analysis):** با استفاده از تحلیل رفتار کاربر درون خطی، می‌توانید سفر کاربران در سامانه را دنبال کنید، بخش‌های پربازدید تر و کم بازدیدتر را شناسایی کنید و اطلاعاتی در مورد مسیرها و الگوهای کاربری کاربران دریافت کنید.
- ۱۰- **تحلیل توانایی استفاده:** این نوع پژوهش به بررسی توانایی کاربران در استفاده از سامانه می‌پردازد. می‌تواند از روش‌هایی مانند تحلیل وظیفه محور (task-based analysis) و خطای معیار (error rate) برای ارزیابی سطح راحتی کاربران در انجام فعالیت‌های مختلف استفاده کند.
- ۱۱- **مطالعات احساساتی (Emotional studies):** این نوع پژوهش بر روی احساسات و هیجانات کاربران در تعامل با سامانه تمرکز دارد. از روش‌هایی مانند مطالعات بر پایه اندازه‌گیری پاسخ‌های احساسی (emotional response measurements)، نظرسنجی‌های احساسی و مصاحبه‌های فراگیر (in-depth interviews) استفاده می‌شود.
- ۱۲- **تحلیل ترافیک و رفتار کاربران:** با استفاده از ابزارهای تحلیل سامانه، می‌توانید الگوهای رفتاری کاربران را درک و بررسی کنید. این مورد شامل فراوانی بازدید، مسیرهای معمول، موارد با بیشترین استفاده و رفتار کاربران در مراحل ثبت‌نام و دریافت خدمات است.

در این مطالعه تلاش می‌شود تا سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی به لحاظ استفاده از شاخص‌های کاربرپسندی مورد تحلیل قرار بگیرد. لازم است که پژوهشگر با استفاده از ترکیبی از روش‌های مختلف تحلیل کاربرپسندی و استفاده از داده‌های حاصل از آن‌ها، راهکارهایی عملی برای پیشرفت‌های چشمگیر در کاربرپسندی این سامانه‌ها و بهبود تجربه کاربری آن‌ها ارائه کند.

❖ اهداف موردنظر برای تحقیق:

◀ هدف اصلی:

- رصد و ارزیابی میزان کاربرپسند بودن سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی

◀ اهداف فرعی

- مطالعه و تحلیل رابط کاربری سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان از لحاظ شاخص‌های کاربرپسندی
- بررسی و تحلیل میزان دسترسی آسان، سرعت بارگیری، به‌روز بودن و میزان وضوح ناوبری سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان
- بررسی و تحلیل محتوا و راهنماهای استفاده از سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان از لحاظ شاخص‌های کاربرپسندی
- بررسی و تحلیل الگوهای ترافیک کاربری در سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان از لحاظ شاخص‌های کاربرپسندی
- بررسی و مطالعه نشانه‌شناسی عناصر و نشانه‌های به‌کاررفته در سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان از لحاظ شاخص‌های کاربرپسندی
-

زمینه‌های استفاده و کاربرد نتایج تحقیق (کاربست آن در سازمان تأمین اجتماعی یا حوزه رفاه و تأمین اجتماعی):

- ۱- ارتقای رابط کاربری سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان از لحاظ شاخص‌های کاربرپسندی
- ۲- بهره‌گیری از نتایج گزارش در ارتقاء سیاست‌گذاری حوزه رفاه و هدایت هدفمند برنامه‌ها به سمت برنامه‌های توانمندساز و اثربخش
- ۳- ایجاد یک زمینه و پشتیبان عملی برای اجرایی سازی ارائه خدمات غیرحضوری

❖ محدوده مکانی و محدوده زمانی

محدوده مکانی: تهران

محدوده زمانی: اول مهر تا پایان آذر ۱۴۰۲

❖ شرح خدمات مورد انتظار:

- ۱- طرح‌ریزی استراتژی انجام پروژه مطابق نیاز کارفرما
- ۲- طراحی روش انجام پروژه (روش ترکیبی)
- ۳- گردآوری داده‌ها و اطلاعات (بررسی و جمع‌آوری داده‌های موردنیاز از سامانه‌های خدمات غیرحضوری سازمان)
- ۴- تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌های کمی و کیفی (ارزیابی میزان کاربرپسندی سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی)
- ۵- شناسایی و گزارش موانع کاربرپسند بودن سامانه‌ها و ارائه راهکارهای کاربردی برای رفع آن‌ها
- ۶- ارائه راهکارهای کاربردی برای اصلاح سامانه‌های ارائه خدمات غیرحضوری در راستای افزایش کاربرپسندی آن‌ها با توجه به تفاوت‌های جنسیتی، فرهنگی، اجتماعی و وضعیت سلامتی
- ۷- تهیه و ارائه گزارش جامع و خلاصه مدیریتی ارزیابی به همراه کلیه مستندات و پیوست‌ها
- ۸- تهیه گزارش سیاستی
- ۹- ارائه گزارش‌های منظم دو هفته یکبار در خصوص نحوه پیشبرد پروژه

خروجی‌های مورد انتظار:

- ۱- تدوین و ارائه گزارش جامع ارزیابی شامل:
 - مروری بر پیشینه و محتوای مطالعه
 - ارائه مبانی و پیشینه نظری مفاهیم و واژگان
 - تشریح روش‌شناسی پژوهش (روش ترکیبی)
 - ارائه نتایج بر اساس شاخص‌های مختلف
 - تجزیه و تحلیل یافته‌ها
 - پیوست‌ها شامل داده‌ها، متن مصاحبه‌ها و اسناد تحلیل شده و غیره
- ۲- تدوین و ارائه گزارش خلاصه سیاستی حاصل از ارزیابی شامل:
 - توضیحی کوتاه در مورد فرایند برنامه (یک پاراگراف)
 - اهداف ارزیابی و محورهای تمرکز آن (یک پاراگراف)

<ul style="list-style-type: none"> • مدل منطقی (یک صفحه) • روش ارزیابی، شیوه گردآوری داده و متد تحلیل یافته‌ها (یک پاراگراف) • نوع و کمیت داده‌های گردآوری شده، سامانه‌ها، اسناد و دیگر منابع مورد استفاده (دو پاراگراف یا یک جدول) • جمع‌بندی و تعریف عملیاتی هر کدام از مفاهیم (ترجیحاً اینفوگرافیک) • پیشنهادها (ترجیحاً اینفوگرافیک) <p>۳- تدوین و ارائه گزارش بهبود سیاستی شامل موارد زیر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه پیشنهادها و راهکارهای اجرایی جهت اصلاح و بازنگری برنامه هم در بعد اجرا و هم در صورت لزوم هدف‌گذاری مجدد (از لحاظ نحوه ارائه خدمت و دامنه تحت پوشش جامعه هدف) • ارائه پیشنهاد در خصوص چگونگی مدل‌سازی و استفاده از نتایج مطالعه در اصلاح یا طراحی مجدد سامانه‌های غیر حضوری • پیش‌بینی برآورد تأثیرات در آینده و مقایسه کلی با گزینه‌های جایگزین سیاستی
<p>محدودیت‌ها و موانع احتمالی پیش رو:</p>
<p>❖ مدت زمان حدودی اجرای پروژه (ماه):</p> <p style="text-align: right;">۳ ماه</p>
<p>❖ سطح مورد نظر برای اجرای طرح: <input type="checkbox"/> خرد <input checked="" type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کلان</p>