



طراحی پایگاه وب دستگاه‌های دولتی اطلاعات و ارتباطات

سیروس علیدوستی

محمد علی باقری

پرویز شهبازی

۱۳۸۷

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
1. دولت الکترونیکی	1
1-1. مقدمه	1
2-1. دولت الکترونیکی	2
1-2-1. منافع دولت الکترونیکی	5
3-1. مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی	7
1-3-1. مدل «لاین» و «لی»	8
2-3-1. مدل «هانگ»	10
3-3-1. مدل بانک جهانی	11
4-3-1. مدل «اکسنچور»	11
5-3-1. مدل «دلویت»	12
6-3-1. مدل «هیلر» و «بلنجر»	13
7-3-1. مدل «تیچر» و «داور»	14
8-3-1. مدل «وسکات»	14
9-3-1. مدل «مویر» و «اوپنهایم»	16
10-3-1. مدل سازمان ملل متحد	16
11-3-1. مدل بلوغ بازسازی فرایند بخش عمومی	17
12-3-1. مدل‌ها و مراحل	19
2. پیاده‌سازی پایگاه وب سازمانهای دولتی	21
1-2. مقدمه	21
2-2. طراحی وبسایت	22
3-2. موضوعهای مدیریتی	22

28	4-2. کاربرمحوری
34	3. محتوای وبسایت دستگاههای دولتی
34	1-3. مقدمه
35	2-3. رهنمودهایی برای بهبود محتوای وبسایتهای دولتی
37	3-3. اقلام محتوای وبسایت دستگاههای دولتی
61	4-3. فهرست اولیه اقلام وبسایت دستگاههای دولتی
72	3-5. مخاطبان و کارکردهای وبسایت سازمانهای دولتی
72	1-5-3. مخاطبان
72	2-5-3. کارکردها
73	4. اعتباریابی مدل اولیه بر اساس نظر متخصصان
73	1-4. مقدمه
74	2-4. روش دلفی
77	3-4. تشکیل و ترکیب پانل
80	فرایند پژوهش
82	4-4. یافته‌ها
82	1-4-4. دور اول
96	2-4-4. دور دوم
97	3-4-4. نتیجه‌گیری
107	5. اعتباریابی فهرست اطلاعات پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی «دیدگاه دستگاهها»
107	1-5. مقدمه
107	2-5. نظرسنجی
125	3-5. یافته‌ها
125	1-3-5. فهرست اقلام نهایی اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی - بخش فارسی
132	2-3-5. فهرست اقلام نهایی اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی - بخش انگلیسی
135	6. طراحی ساختار راهبری
135	1-6. مقدمه
136	2-6. ساختار راهبری
153	7. تدوین ویژگیهای مناسب بازنمایی اطلاعات
153	1-7. بازنمایی اطلاعات
154	1-1-7. استفاده‌پذیری
165	2-1-7. راهبری
168	2-7. دسترس‌پذیری
170	1-2-7. موانع دسترس‌پذیری

172	 2-2-7. استانداردهای دسترس پذیری
174	 3-2-7. رهنمودهای دسترس پذیری محتوای وب
178	 8. منابع
186	 پیوست الف
189	 پیوست ب
192	 پیوست پ
206	 پیوست ت
209	 پیوست ث

فهرست جدولها

عنوان	صفحه
جدول 1-2. استراتژیها و راهکارهای دولت کانادا در حضور برخط دولت در وب	23
جدول 1-3. اقلام وبسایتهای دولتی بر اساس مطالعه «لاپرتی»، «دمچاک»، و «دی جونگ»	38
جدول 2-3. اقلام عمومی وبسایتهای در مطالعه «پنهم» و «وارد»	39
جدول 3-3. اقلام مورد بررسی در وبسایتهای دولتی در گزارش «وست»	40
جدول 4-3. اقلام وبسایتهای سازمانهای دولتی بر اساس گزارش «ای - انوی»	41
جدول 5-3. اقلام مورد نیاز در صفحه اصلی وبسایتهای دولتی بر اساس گزارش «ای - انوی»	41
جدول 6-3. اقلام مورد نیاز در صفحه اصلی وبسایت در کشور نیوزلند	43
جدول 7-3. اقلام مورد نیاز وبسایتهای دولتی در کشور نیوزلند	44
جدول 8-3. نشانیهای پست الکترونیکی در وبسایتهای دولتی در کشور نیوزلند	44
جدول 9-3. اقلام مورد نیاز پایگاه وب دستگاه دولتی در شمال کشور استرالیا	46
جدول 10-3. اقلام مورد نیاز پایگاه وب دستگاه دولتی کشور استرالیا جنوبی	47
جدول 11-3. اقلام مورد نیاز صفحات وبسایتهای دولتی کشور مالت	48
جدول 12-3. اقلام اطلاعاتی لازم در وبسایت وزارتخانههای ژاپن	50
جدول 13-3. مشخصههای تعاملی در وبسایتهای دولتی در پژوهش «هانگ»	51
جدول 14-3. مشخصههای محتوا و اقلام آن در وبسایتهای پژوهش «راینز» و «استایلینو»	52
جدول 15-3. اقلام مورد نیاز در وبسایتهای دولتی در کشور کانادا	54
جدول 16-3. اقلام مورد نیاز در وبسایتهای دولتی	55
جدول 17-3. عناوین اطلاعات پورتالهای استانی	56
جدول 18-3. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین	57
جدول 1-4. سابقه کار اعضای پانل	80
جدول 2-4. توصیف آماری نظر اعضای پانل	83
جدول 3-4. فهرست اقلام جدید پذیرفته شده	95
جدول 4-4. توصیف آماری نظر اعضای پانل	96
جدول 1-5. نام استانها و دستگاههایی که پرسش نامه برای آنها ارسال شد	108

109	جدول 5-2. نام و فراوانی دستگانهایی که به پرسش نامه پاسخ گفته اند
110	جدول 5-3. نام و فراوانی استانهایی که به پرسش نامه پاسخ گفته اند
111	جدول 5-4. سمت و فراوانی پاسخ گویان
112	جدول 5-5. مشخصات پاسخ گویان
113	جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی
122	جدول 5-7. نتایج نظرسنجی - اقلام انگلیسی

فهرست شکلها

عنوان	صفحه
شکل 1-1. رشد نوشتجات درباره دولت الکترونیک.....	4
شکل 2-1. مراحل توسعه دولت الکترونیکی.....	8
شکل 3-1. نگاشت فناوریها بر مراحل دولت الکترونیک.....	10
شکل 4-1. منحنی بلوغ دولت الکترونیکی.....	12
شکل 5-1. مدل بلوغ «پی، پی، آر».....	18
شکل 1-3. ساختار استاندارد دسترسی پذیری وب در ژاپن.....	35
شکل 1-4. فرایند پژوهش.....	81
شکل 1-7. سه روش برای ایجاد تصویرهای کوچک.....	163
شکل 2-7. اولویتهای دسترسی پذیری و سطوح تطابق متناسب با آن.....	174

1. دولت الکترونیکی

1-1. مقدمه

همان گونه که نوگرایی در قرن نوزدهم میلادی، ساختار جامعه فئودالی را از بین برد و جامعه صنعتی را ایجاد کرد؛ نوگرایی امروز نیز در حال محو کردن جامعه صنعتی است و تجدیدی نو در حال پدیدار شدن است (Beck 1992). جامعه امروز با تغییراتی بی سابقه مواجه است و بشریت در میان دگرگونیهای زندگی می کند که کل زندگی او را دستخوش تغییراتی اساسی نموده اند. ضرب آهنگ زندگی، تجربه های روزمره، و برنامه های زمانی معمول انسانها چنان دگرگون شده اند که در هیچ برهه ای از تاریخ، مانند آن مشاهده نمی شود. تنها با نگاهی به یک دهه پیش، به راحتی می توان سرعت گسترش فناوری اطلاعات را در تمامی ارکان جامعه مانند خانه، محل کار، و آموزش مشاهده کرد. در مدتی کوتاه، رقمی سازی، خواه از طریق رایانه، تلویزیون، یا تلفن همراه پاره ای معمول از زندگی شده است. این تغییرات چنان با حیات بشر آمیخته اند که هیچ کس نمی تواند حتی برای یک دهه، انتظار ثبات در وضع موجود را داشته باشد (Webster 2001). از همین روست که از زمان اختراع دستگاه چاپ در قرن 15، هیچ فناوری ای مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، عامل شتاب دهنده تغییرات سیاسی، اقتصادی، و اجتماعی نبوده است (Commonwealth Centre for Electronic Governance 2002).

دولت و فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز عمیقاً در هم تافته اند. فرایندهای اصلی در دولت و مدیریت آن را ارتباطات و پردازش اطلاعات تشکیل می دهند، بنابراین این فناوری به عنوان فناوری مسلط در عصر اطلاعات، قلب دولتها را نیز تحت تأثیر قرار می دهد (Frissen 1997). این فناوری قابلیت های فراوانی در دگرگون ساختن راههای سازمان دهی دولت، فعالیت های آن، شیوه انجام این فعالیتها، و حتی ماهیت خود کار دارد (Andersen and Henriksen 2005). به همین دلیل، این فناوری در سازمانهای دولتی نیز به صورت گسترده ای به کار گرفته شده است. این کاربردها چنان اند

که در سالهای اخیر سخن از دولت الکترونیکی می‌رود (Relyea 2002). توسعه سریع این فناوری در یک سطح، منجر به ایجاد تقاضای ارائه به موقع اطلاعات و خدمات شده است و نیاز به دسترسی 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته، و 365 روز سال را در جامعه شکل داده است و در سطحی بالاتر، به شهروندان این امکان را می‌دهد تا تراکنشهای خدمات خود را مدیریت کنند (Information Society Commission 2003). در این میان، بدون شک یک «وب‌سایت» مهم‌ترین بستر برای دولت الکترونیکی محسوب می‌شود، زیرا مانند رابطی بین دولت و شهروندان ایفای نقش می‌کند.

2-1. دولت الکترونیکی

به طور کلی، دولت الکترونیکی به استفاده از فناوری، به ویژه کاربرد وب‌مبنای اینترنت¹ اشاره دارد که دسترسی شهروندان، شریکان کسب و کار²، و کارکنان را به خدمات و اطلاعات دولتی و ارائه این خدمات و اطلاعات را به آنان بهبود می‌دهد (McClure 2001). بانک جهانی دولت الکترونیکی را استفاده مؤسسه‌های دولتی از فناوریهای اطلاعات (مانند شبکه‌های گسترده، اینترنت، محاسبات سیار³) می‌داند که توانایی متحول کردن ارتباط با شهروندان، کسب و کارها، و ساختار دولت⁴ را دارند. این فناوریها می‌توانند گستره وسیعی از امکانات را فراهم آورند. ارائه خدمات دولتی بهتر به شهروندان، بهبود برهم‌کنش با کسب و کار و صنعت، توانمندسازی شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات، و مدیریت کارآمدتر دولت پاره‌ای از این قابلیت‌ها هستند (World Bank n.d.). دولت الکترونیکی از دیدگاه «وست» نیز ارائه اطلاعات و خدمات پیوسته از طریق اینترنت یا دیگر ابزارهای دیجیتال است (West 2000).

سازمان ملل دولت الکترونیکی را دولتی می‌داند که از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی برای ایجاد ارتباطات داخلی و خارجی خود بهره می‌برد (UN Department of Economic and Social Affairs, 2003, 2). بر این اساس، فعالیتهای دولت که از این فناوریها تأثیر می‌پذیرند به چهار حوزه تقسیم می‌شوند: (1) فرایندهای داخلی دولت مانند ثبت مدارک؛ (2) ارائه خدمات به شکل الکترونیکی؛ (3) جوامع مجازی در جهت دموکراسی دیجیتال؛ و (4) فرصتهای کسب و کار پدید آمده مانند تدارکات (UN Department of Economic and Social Affairs 2005).

البته شکل‌گیری دولت الکترونیکی به همین سادگی نیست که تعدادی کامپیوتر در اختیار واحدهای دولتی قرار گیرد یا فعالیتهای پیشین این واحدها خودکار شوند. تمرکز صرف بر راه‌حلهای

¹ internet web-based applications

² business partners

³ mobile computing

⁴ arms of government

فناورانه نیز دیدگاه دیوان سالارانه را که شهروندان را نه مشتریان دولت می‌داند و نه مشارکت کنندگان در تصمیم‌گیری‌ها تغییر نخواهد داد. در حقیقت دولت الکترونیکی از فناوری بهره می‌گیرد تا اصلاحات و بهسازی‌هایی را از طریق ترویج شفافیت¹، حذف فاصله² و دیگر شکافها، و توانمندسازی افراد برای مشارکت در فرایندهای سیاسی‌ای که زندگی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به انجام رساند (World Bank 2002).

بعد دولت در مفهوم دولت الکترونیکی نسبت به بعد الکترونیکی بودن آن، پررنگ‌تر است. دولت الکترونیکی به عنوان ابزاری در رسیدن به دولت بهتر، راه‌های بالقوه‌ای را به کارگزاران دولتی در تمام سطوح آن ارائه می‌دهد. در ابتدا ممکن است نیازی فوری به نوآوری و اشاعه فناوری احساس شود، اما هنگامی که کاربردهای فناوری اطلاعات به‌طور مناسب اجرا شوند، تغییرات سازمانی اهمیت بیشتری می‌یابند (OECD 2003). بنابراین، دولت الکترونیکی تنها روش دیگری برای انجام امور نیست، بلکه گذار به مقیاسی³ است که شیوه ارائه و مدیریت خدمات عمومی را تغییری اساسی می‌دهد (Deloitte Consulting and Deloitte & Touche 2000).

«واتسون» و «موندی» دو مفهوم دولت الکترونیکی و سیاست الکترونیکی⁴ را «مردم‌سالاری الکترونیکی»⁵ می‌خوانند. در این تعریف دولت الکترونیکی، اطلاعاتی اساسی را درباره دولت برای شهروندان فراهم می‌آورد، درحالی‌که سیاست الکترونیکی به کاربرد فناوری اطلاعات در بهبود کارآمدی تصمیم‌گیریهای سیاسی اشاره دارد که با آگاه‌سازی شهروندان از چگونگی و چرایی تصمیم‌گیریهای سیاسی و آسان‌سازی مشارکت آنها در این فرایند صورت می‌پذیرد (Watson and Mundy 2001).

به مفهوم دولت الکترونیکی از زوایای گوناگونی نگاه شده است. به عنوان نمونه، «مک‌کلور» به انواع گوناگون برنامه‌های دولت الکترونیکی اشاره کرده است که تاکنون پیاده‌سازی شده‌اند. وی این برنامه‌ها را در چهار گروه دولت با شهروندان⁶، دولت با کارکنان⁷، دولت با دولت⁸، و دولت با کسب و کار⁹ تقسیم می‌کند (McClure 2001). «سیکس» ابعاد دولت الکترونیکی را به «ارائه خدمات به صورت الکترونیکی»¹⁰، «مردم‌سالاری الکترونیکی»¹، و «اداره امور به صورت الکترونیکی»² تقسیم

¹ transparency

² distance

³ scale

⁴ e-politics

⁵ e-democracy

⁶ Government-to-Citizen (G2C)

⁷ Government-to-Employee (G2E)

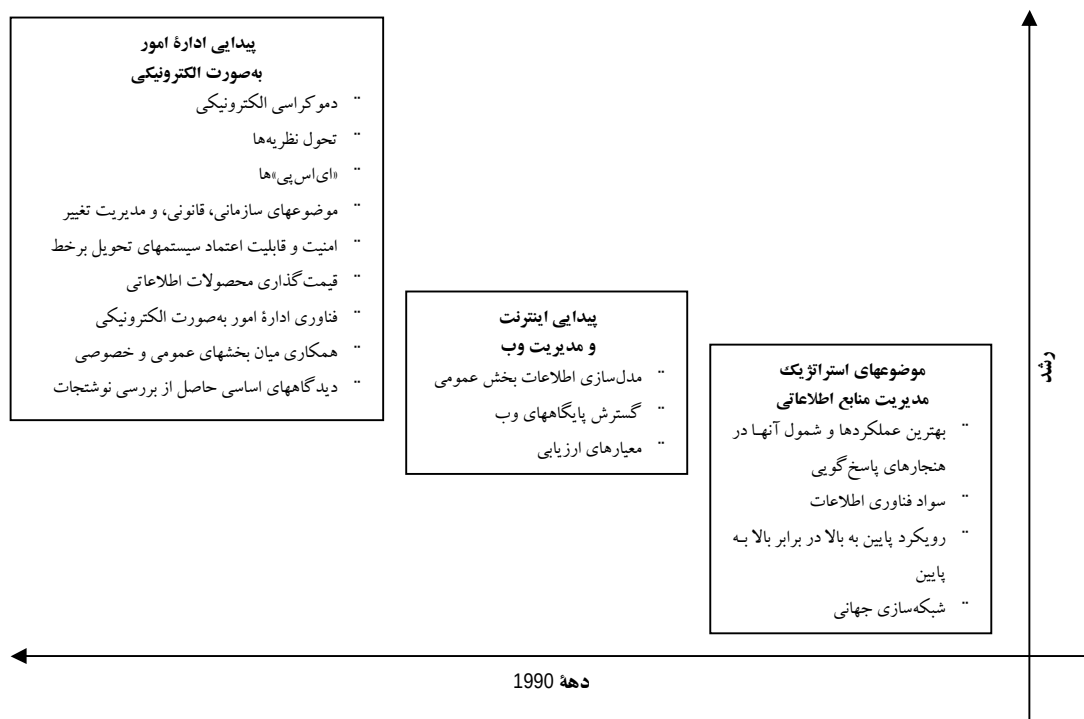
⁸ Government-to-Government (G2G)

⁹ Government-to-Business (G2B)

¹⁰ electronic service delivery

می‌کند (2001: 6) . «مویر» و «اپنهم» نیز با مطالعه تعداد زیادی از مطالعات انجام شده در این زمینه، دولت الکترونیکی را به سه حوزه اصلی تقسیم می‌کنند. این سه حوزه عبارت‌اند از توسعه کاربرد فناوری اطلاعات در درون دولت، ارائه اطلاعات الکترونیکی از طرف دولت به شهروندان، و برهم‌کنش دوجانبه دولت با شهروندان (Muir and Oppenheim 2002) . با وجود نام‌گذاری‌های گوناگون برای ابعاد دولت الکترونیکی، دسترسی بهتر به اطلاعات و خدمات دولت به صورت برابر برای تمامی شهروندان، مهم‌ترین انگیزه ایجاد دولت الکترونیکی در کشورهای توسعه یافته به حساب می‌آید (Lips 2001) .

دولت الکترونیکی در دهه 1990 موضوع پژوهشهای پرشماری بوده است که «میترا» و «گوپتا» رشد آنها را در طول زمان بررسی کرده‌اند (شکل 1-1). بر اساس نتایج این بررسی، تقسیم‌بندی این موضوعها شامل سه حوزه مدیریت منابع اطلاعاتی³، پیدایی اینترنت و مدیریت وب و نقش آنها در تکامل دولت الکترونیکی، و ظهور اداره امور به صورت الکترونیکی⁴ و نظریه‌های آن است (Mitra and Gupta 2007).



شکل 1-1. رشد نوشتجات درباره دولت الکترونیک (Mitra and Gupta 2007)

¹ electronic democracy

² e-governance

³ information resource management (IRM)

⁴ e-governance

1-2-1. منافع دولت الکترونیکی

«هیث» مزایای دولت الکترونیکی را چنین برشمرده است (Heath 2000) :

- ارائه خدمات پاسخ گو تر و منسجم تر¹ به جامعه؛
 - کاهش هزینه های ارائه خدمات؛
 - فرایندهای اداری بدون کاغذ²؛
 - منافع بهبود دسترسی به اطلاعات؛
 - هزینه های تراکنشهای مدیریتی پایین تر برای دولت و صنعت؛
 - دولت شفاف؛
 - درک بهتری از دولت به عنوان موجودیتی پاسخ گو، دسترس پذیر، و منسجم؛
 - شکستن موانع جغرافیایی، جمعیتی، دانشها و مهارتهای فردی، و توانایی پرداخت؛
 - بهبود دسترسی و استفاده دوباره از اطلاعات موجود در بخشهای عمومی؛
 - تغییر در شکل قدیمی سازمانهای بخش عمومی؛
 - تسریع در فرایندهای عملیاتی برای شهروندان و کسب و کار.
- فناوریهای گوناگونی به کار رفته اند تا از ویژگیهای یکتای دولت الکترونیکی مانند مبادله داده های الکترونیکی، پاسخهای صوتی³ تعاملی، پست صوتی⁴، پست الکترونیکی، ارائه خدمات وب، واقعیت مجازی⁵، و زیرساختهای کلیدی عمومی⁶ پشتیبانی کنند. بسیاری از دولتها نیز از طریق تشویق مشارکتهای سیاسی مبتنی بر وب مانند رأی گیری و اجتماعات عمومی برخط، دیوان سالاری مجازی را ارتقا داده اند. فناوری وب پیوند دولتها با شهروندان، دیگر واحدهای دولتی، و کسب و کار را نیز آسان کرده اند. وب سایتهای دولتی می توانند هم به عنوان یک ابزار ارتباطی و هم به عنوان یک ابزار روابط عمومی با افراد قلمداد شوند. داده ها و اطلاعات می توانند به راحتی به اشتراک نهاده شوند و به ذی نفعان⁷ (کسب و کارها، سازمانهای غیرانتفاعی، گروههای هدف، یا عموم) منتقل شوند. علاوه بر این، برخی از فناوریهای وب (مانند خبرنامه های تعاملی⁸) دولت را قادر می سازند تا از طریق ارسال آگهی های عمومی⁹ و مبادله پیامها و ایده ها با افراد، مشارکت عمومی آنان را در فرایندهای

¹ cohesive

² paperless

³ voice response

⁴ voice mail

⁵ virtual reality

⁶ Public Key Infrastructures (PKI)

⁷ stakeholders

⁸ interactive bulletin boards

⁹ public notices

تصمیم‌گیری افزایش دهند (Moon 2002).

برقراری اینترنت مطمئن و پایگاه اطلاعاتی مرکزی برای تعامل قوی‌تر و کارآمدتر میان مؤسسه‌های دولتی، ارائه خدمات بر پایه وب، کاربرد تجارت الکترونیکی در تراکنشهای مؤثرتر دولتها، و دیوان‌سالاری دیجیتال¹ برای پاسخ‌گویی هر چه شفاف‌تر دولتها به شهروندان از مزایای دیگر دولت الکترونیکی به شمار می‌روند (Government and the Internet Survey 2000). «رینولدز» و «رگیو» (Reynolds and Regio 2001) نیز توسعه یک دولت الکترونیکی موفق را دارای این مزایا می‌دانند:

1. ارائه خدمات عمومی الکترونیکی و یک پارچه: سازمانها علاوه بر ارائه خدمات پیوسته (برخط) می‌توانند ارزش افزوده و خدمات یک پارچه‌ای نیز ارائه کنند. شهروندان و کسب و کارها می‌توانند به جای مراجعه به چندین اداره مختلف، یا چندین وبسایت، برای گرفتن مجوزهای دولتی، تمامی تراکنشهای خویش را از یک کانال 24 ساعته در تمام طول هفته انجام دهند.
2. کاهش شکاف دیجیتال²: دولتها می‌توانند دسترسی به فناوری جدید را که افراد کمی با آن آشنایی دارند و نیز آموزش سواد کامپیوتری را برای جامعه، به‌ویژه جوانان و افراد مسن‌تر، فراهم سازند.
3. دستیابی به یادگیری تمام‌عمر³: این عقیده که آموزش با اتمام مدرسه پایان نمی‌پذیرد، از طریق توسعه یادگیری الکترونیکی تحقق می‌یابد.
4. بازسازی رابطه دولت - مشتری: دولتها به جای ارائه خدمات یک‌شکل و یکسان به شهروندان، می‌توانند از فناوری نوین برای آموزش شهروندان استفاده کنند و خدمات ویژه‌ای را برای آنها فراهم سازند. با این روش، شهروندان بیشتر مسئول روابط خویش با دولت می‌شوند و اعتماد و اطمینان خویش را در بخش عمومی به‌دست می‌آورند.
5. توسعه اقتصادی: دولتها به کسب و کار کمک می‌کنند که به سمت پیوسته شدن حرکت کنند و از ابزارهای برخط استفاده کنند. از این طریق، کسب و کارها می‌توانند از مزایای محلی شدن⁴، مانند نزدیکی با مشتریان سود برند و بازار خویش را نیز رشد و توسعه دهند.
6. ایجاد دولت رقابتی‌تر: دولت الکترونیکی می‌تواند به دیوان‌سالاری مستقیم منجر شود. به عنوان مثال، در مقیاس محلی، شهرداریها می‌توانند از بحث و گفت‌وگوهای برخط⁵، جلسه‌های بحث⁶، و

¹ digital beurocracy

² digital divide

³ lifelong learning

⁴ being local

⁵ online debates

⁶ discussion forums

رای گیری اینترنتی برای آگاهی بخشی در فرایندهای تصمیم گیری پشتیبانی کنند.

«رفات» سه بعد مختلف یک دولت الکترونیکی موفق را چنین مطرح می کند (Reffat 2006):

1. بعد شهروندی: شهروندان همیشه از دولتها انتظار دارند که بیشتر مانند موجودیهای تجاری عمل کنند. آنها دسترسی مناسب و دائمی به خدمات عمومی 24 ساعته و در طول هفته را خواهند هستند. شهروندان تمایل دارند که بتوانند از خانه، محل کار، یا هر نقطه دیگری به خدمات مورد نیاز خویش دسترسی یابند و هیچ محدودیتی را در قبال این دسترسی نمی پذیرند. همچنین، شهروندان به سطوح مختلف دیوان سالاری و اینکه کدام اداره دولتی مسئول برنامه های دولتی خاص یا خدمات عمومی است، علاقه ای ندارند. برای فراهم آوری خدمات ویژه برای شهروندان، دولتها باید اطلاعات و خدمات را از یک منبع یک پارچه واحد، در دسترس آنان قرار دهند. از طریق یک نقطه دسترسی¹، شهروندان بهتر می توانند انتظارات و نیازهای خویش را از دولت بیان کنند.

2. بعد کسب و کار: اکنون شرکتها در هر کجای دنیا از طریق تجارت و کسب و کار الکترونیکی هزینه های خویش را کاهش می دهند. ارائه خدمات عمومی از طریق یک منبع یک پارچه منفرد، فرصتهایی را برای کسب و کار و دولت فراهم می آورد تا با یکدیگر همکاری و مشارکت کنند.

3. بعد دولت: دولتها قادرند تصورات شهروندان را از کیفیت ضعیف خدمات دولتی تغییر دهند اعتماد و اطمینان آنها را با قرارداد نشان در کانون ابتکار عملهای بهبود خدمات، دوباره به دست آورند. بازسازی ارتباط با مشتری نیازمند ارائه خدمات به شیوه های مختلف است، به گونه ای که روند انتظار و زحمت افراد به کمترین مقدار ممکن برسد. سازمانهای مشتری محور در درون دولت و نیز در خدمت به عموم مردم موفقیت بیشتری به دست می آورند. چنین سازمانهایی می توانند دسترسی آسان تر به خدمات را فراهم سازند، بر حجم خدمات بیفزایند، و مدت زمانی را که کارکنان صرف فعالیتهای غیر مرتبط با مشتریان² می کنند، کاهش دهند.

3-1. مدل های توسعه دولت الکترونیکی

توسعه دولت الکترونیکی شامل مراحل مختلف اجرا و رشد است. توسعه دولت الکترونیکی معمولاً از یک مدل مرحله ای پیروی می کند (Huang 2006). در این بخش، پاره ای از مدل های توسعه دولت الکترونیکی که در متون پژوهشی یافت شده اند معرفی می شوند. شایان ذکر است که هر یک از این مدلها، مرحله ای را برای توسعه دولت الکترونیکی بر شمرده اند، که لزوماً با یکدیگر مشابه نیستند، اما با مروری بر آنها می توان دریافت که شباهت زیادی در مراحل توسعه دولت الکترونیکی وجود دارد.

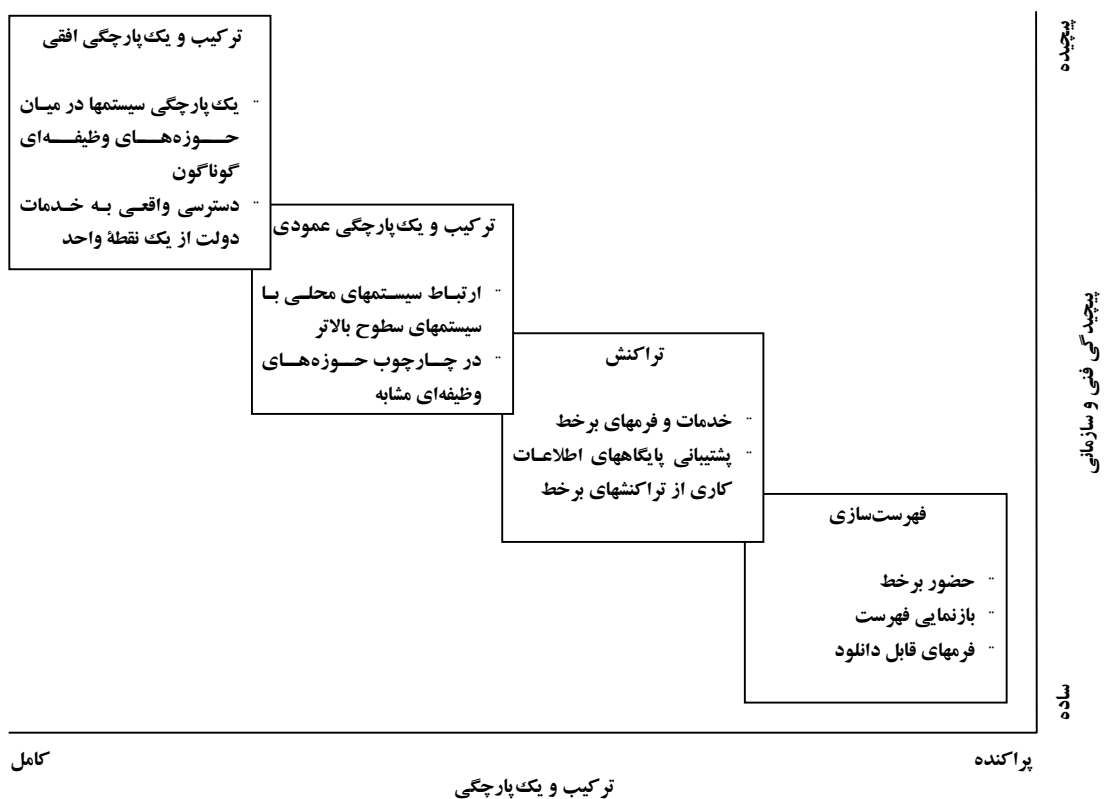
¹ access point

² non-customer activities

1-3-1. مدل «لاین» و «لی»

«لاین» و «لی» یکی از مشهورترین مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی را در چهار مرحله ارائه کرده‌اند (شکل 1-2). این چهار مرحله عبارت‌اند از (Layne and Lee 2001):

1. فهرست‌سازی¹: در مرحله اول، دولت‌ها یک وب سایت دولتی ایجاد می‌کنند که به فشار رسانه‌ها، کارمندان باسواد فناوری²، شهروندان متقاضی، و دیگر ذی‌نفعان برای دسترسی به شبکه، بستگی زیادی دارد. در این مرحله، دولت‌ها تخصص اینترنتی چندانی ندارند و ترجیح می‌دهند با انجام پروژه‌های کوچک، میزان مخاطره خود را کاهش دهند.



شکل 1-2. مراحل توسعه دولت الکترونیکی (Layne and Lee 2001)

2. تراکنش³: هنگامی که وب سایت دولت کامل می‌شود، مدیران و شهروندان به دنبال شناخت ارزش اینترنت به عنوان کانال دیگری برای ارائه خدمات و بهره‌برداری از آن هستند. شهروندان تمایل دارند امور اداری خویش را به جای مراجعه به محلی خاص، و پرکردن فرم⁴، به صورت برخط انجام دهند. تراکنش‌های الکترونیکی نویدبخش بازده بیشتری برای مشتریان و سازمانهاست. چنین

¹ cataloguing

² technology literate

³ transaction

⁴ work paper

امکانی زمینه گفت‌وگوی مردم و دولت را فراهم و فرصتی را برای توسعه فرایندهای مبتنی بر مردم‌سالاری فراهم می‌سازد. در این مرحله، دولت الکترونیکی به صورت برخط به شهروندان خدمت می‌کند. مرحله فهرست‌سازی به شهروندان در فرایند اطلاع‌یابی¹ کمک می‌کند، در حالی که در مرحله تراکنش، دولت به عنوان یک پاسخ‌گوی فعال پدیدار می‌شود. در این مرحله، فرایند ارتباطی دوسویه وجود دارد. شهروندان با پر کردن فرمها به صورت برخط با دولت ارتباط برقرار می‌کنند و دولت نیز از طریق تأیید، دریافت، و سایر موارد به آنان پاسخ می‌دهد.

3. ترکیب و یک‌پارچگی عمودی²: در این مرحله، به جای آنکه فرایندهای موجود دیجیتال و خودکار شوند، تمرکز اصلی بر حرکت به سوی دگرگونی خدمات دولتی است. الکترونیکی ساختن دولت به این سادگی نیست که خدمات موجود دولت بر روی اینترنت قرار داده شوند. آنچه که باید و ممکن است اتفاق افتد تغییراتی اساسی است که در خود فرایندها و احتمالاً در مفهوم خود دولت روی می‌دهد. منافع کامل دولت الکترونیکی زمانی ایجاد می‌شوند که تغییرات سازمانی با تغییرات فناورانه³ همراه شوند. پیشرفتی طبیعی⁴ در این مرحله، ترکیب سیستمهای خدمات دولتی مجزا از یک‌دیگر در سطوح مختلف (عمودی) و با وظیفه‌های گوناگون (افقی) است. در نهایت، در این مرحله از سیستمهای مرکزی، محلی، و استانی مشابه انتظار می‌رود به یک‌دیگر متصل، یا دست‌کم با یک‌دیگر ارتباط داشته باشند.

4. ترکیب و یک‌پارچگی افقی⁵: از نگاه شهروندان، قابلیت کامل فناوری اطلاعات از طریق یک‌پارچگی افقی خدمات دولتی در سطوح وظیفه‌ای⁶ مختلف حاصل می‌شود. در این حالت پایگاههای اطلاعاتی میان حوزه‌های وظیفه‌ای گوناگون با یک‌دیگر ارتباط خواهند داشت و اطلاعات را به اشتراک خواهند گذاشت به گونه‌ای که اطلاعاتی که برای یک وظیفه ایجاد می‌شود از طریق دیگر وظیفه‌های دولت توسعه یابد. در این مرحله، شهروندان واقعاً خواهند توانست به خدمات دولت از یک نقطه واحد دست یابند.

«ایرانی»، «ال‌سبی»، و «ایلیمان» بر اساس مدل «لین» و «لی» فناوری‌های مورد نیاز هر مرحله را تعیین کرده‌اند. این نگاشت این فناوریها بر مراحل دولت الکترونیک در شکل 1-3 نشان داده شده‌اند (Irani, Al-Sebie, and Elliman 2006).

¹ fact finding

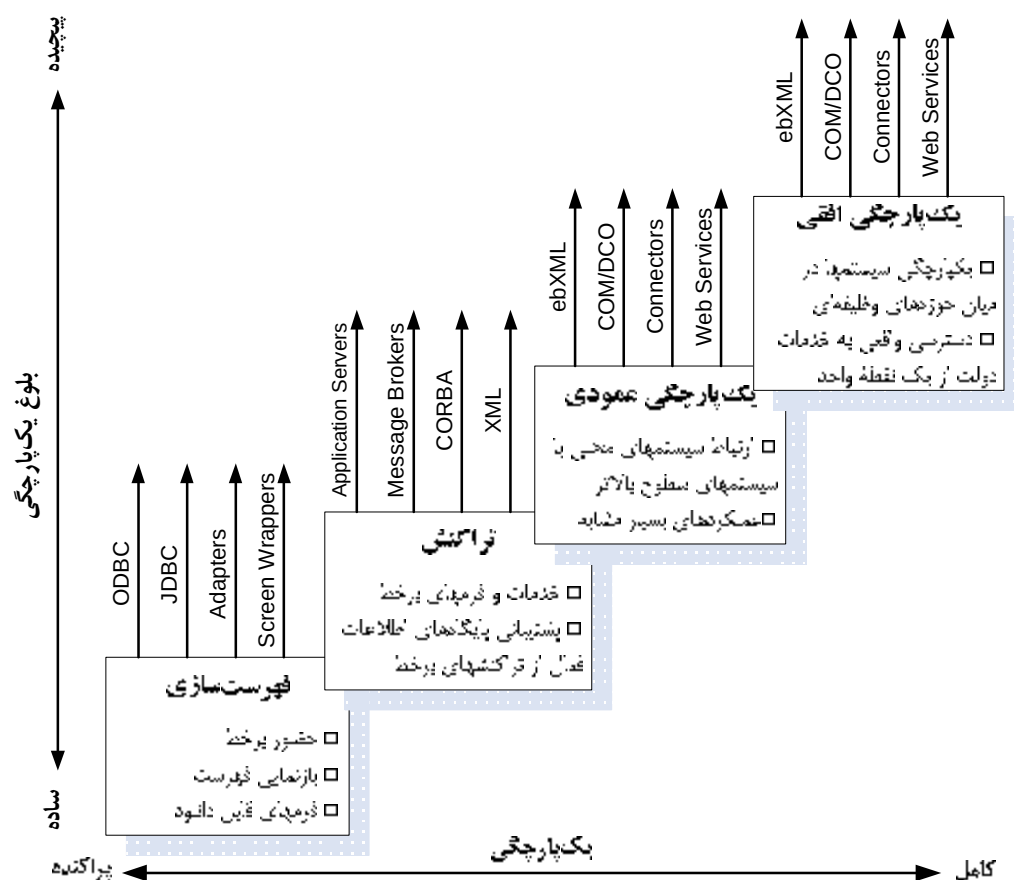
² vertical integration

³ technological

⁴ natural progression

⁵ horizontal integration

⁶ functional walls



شکل 3-1. نگاشت فناوریها بر مراحل دولت الکترونیک (Irani, Al-Sebie, and Elliman 2006)

2-3-1. مدل «هانگ»

از نظر «هانگ» مراحل اساسی توسعه دولت الکترونیک عبارتند از (Huang 2006):

1. انتشار اطلاعات: دولت، به ارائه اطلاعات از طریق وبسایتها بسنده می کند تا ذی نفعان از آنها استفاده کنند.
 2. ارتباطات دوسویه: شهروندان می توانند با دولت ارتباط برقرار کنند و درخواستهای خویش را مطرح سازند.
 3. تراکنش: وبسایتها پردازش تراکنشهای اجرایی¹ را بهبود می بخشند.
 4. یکپارچه سازی: خدمات دولتی با یکدیگر ادغام می شوند.
- به عقیده «هانگ» آرمان نهایی دولت الکترونیک، توسعه مردم سالاری الکترونیک است که کارآمدی و اثربخشی دولت را در ارائه خدمات به شهروندان ممکن می سازد.

¹ executable transactions

² integration

3-3-1. مدل بانک جهانی

بانک جهانی شکل گیری دولت الکترونیکی را شامل سه مرحله می داند که عبارت اند از (World Bank 2002):

1. مرحله انتشار¹ (استفاده از فناوری اطلاعات و اطلاعات برای توسعه دسترسی به اطلاعات دولتی): دولتها حجم عظیمی از اطلاعات را تولید می کنند که بخش زیادی از آن برای افراد یا کسب و کارها مفید هستند. اینترنت و دیگر فناوریهای ارتباطی پیشرفته می توانند این اطلاعات را به سرعت و به طور مستقیم به شهروندان ارائه دهند. هدف سایتهای ویژه انتشار² در محیط وب ارائه اطلاعات مربوط به دولت به مخاطبان است. از این رو، چنین سایتهایی به عنوان کران اصلی³ دولت الکترونیکی عمل می کنند.

2. مرحله برهم کنش⁴ (گسترش مشارکت مدنی⁵ در دولت): دولت الکترونیکی دارای این قابلیت است که شهروندان را از طریق وارد کردن آنان در تعامل با سیاست گذاران در سراسر چرخه سیاست گذاری و در همه سطوح دولت، در فرایند حاکمیت سهیم کند. دولت الکترونیکی متعامل شامل ارتباطات دوسویه و تعامل شهروندان و دولت است.

3. مرحله تراکنش⁶: فراهم آوری خدمات دولتی به صورت برخط. دولتها می توانند پافراتر بگذارند و وبسایتهایی ایجاد کنند که به کاربران امکان دهد تراکنشهای خود را به طور برخط اداره کنند. وبسایت ویژه تراکنش، پیوند مستقیمی را به خدمات دولتی فراهم می کند که در هر زمانی برقرار است.

4-3-1. مدل «اکسنچور»

سازمان «اکسنچور» توسعه دولت الکترونیکی را در قالب یک منحنی بلوغ نشان می دهد که شامل تغییر ساختاری و فرهنگی درون دولت است (شکل 1-4). همان گونه که در این شکل دیده می شود، این بلوغ شامل سه مرحله است: انتشار، تعامل، و تراکنش. مرحله انتشار، همان حضور اساسی دولت در اینترنت است. مرحله تعامل نیز شامل تعامل فعال یا منفعل⁷ است. مرحله سوم هم که تراکنش نام دارد، توان و قابلیت ارائه خدمات را پیشینه می سازد (Accenture 2001a).

¹ publish

² publish sites

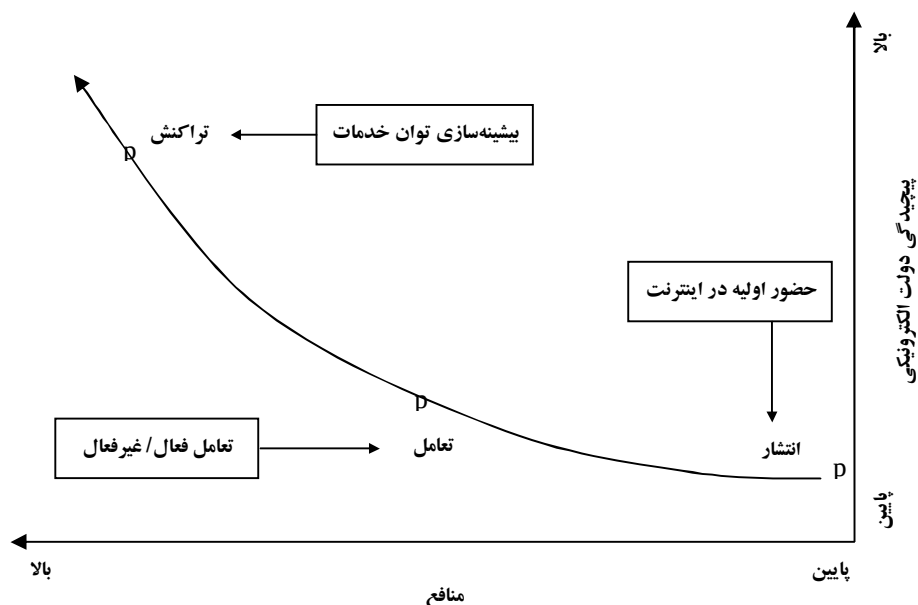
³ leading edge

⁴ interact

⁵ civic

⁶ transact

⁷ active/passive interaction



شکل 1-4. منحنی بلوغ دولت الکترونیکی (Accenture 2001)

1-3-5. مدل «دلویت»

بر اساس گزارش «دلویت» دولتها در شش مرحله به سوی الکترونیکی شدن گام برمی دارند. این شش مرحله که عبارت اند از (Deloitte Consulting and Deloitte & Touche 2000):

1. انتشار/ اشاعه اطلاعات: این مرحله شامل سازمانهایی می شود که وبسایتهای خویش را ایجاد می کنند تا اطلاعاتی را درباره خدمات و کانالهای ارتباطی با سازمان منتشر کنند.

2. تراکنشهای رسمی دوسویه: همان گونه که وبسایتهای دولتی جامع تر و علمی تر می شوند، مشتریان نیز می توانند به جای نگارش نامه یا تماس تلفنی، اطلاعاتی را درباره خودشان (مانند تغییر نشانی) به این وبسایتهای ارسال کنند. با استفاده از امضای الکترونیکی، تراکنشهای زیادی انجام می گیرند. این تراکنشها می توانند شامل تمدید اعتبار یک کانال تلویزیونی، پرداخت بهای بلیط یک پارک، یا ثبت نام در یک مؤسسه آموزشی باشد. در این مرحله، کاربران باید اطمینان حاصل کنند که اطلاعات مربوط به آنها محرمانه می ماند.

3. پرتالهای چندمنظوره¹: یک پرتال به مشتری امکان می دهد که از یک کانال شناخته شده برای ارسال و دریافت اطلاعات استفاده کند و تراکنشهای مالی خویش را در چندین بخش یا واحد سازمانی انجام دهد.

4. شخصی سازی² پرتال: دولتها با اجازه دادن به کاربران برای شخصی کردن پرتالها بر اساس

¹ multi purpose

² personalization

ویژگیهای مورد علاقه آنها، قدرت بیشتری به مشتریان خویش می دهند.

5. دسته بندی خدمات رایج¹: این مرحله زمانی محقق می شود که ساختار دولت، به واقع تغییر کند. زمانی که شهروندان خدمات مجزا را به صورت یک جا و یک پارچه از طریق پرتال دریافت می کنند، ذهنیت آنها درباره سازمانها به عنوان موجودیتهایی مجزا کم رنگ خواهد شد. دولتها خدمات خویش را در گونه های مشترکی خوشه بندی² می کنند تا بتوانند ارائه خدمات مشترک را شتاب بخشند.

6. یک پارچگی کامل³ و دگرگونی سازمان. در این مرحله فناوری در سرتاسر سازمان جدید یک پارچه می شود تا شکاف بین فرایندهای داخلی سازمان و فرایندهایی را که با شهروندان ارتباط هستند، حذف کند. در برخی کشورها سازمانهای جدید از بقایای سازمانهای پیشین خود شکل می گیرند، اما دیگر سازمانها نام خود را حفظ خواهند کرد در حالی که درون آنها هیچ شباهتی با وضع آنها پیش از پیاده سازی دولت الکترونیکی ندارد.

1-3-6. مدل «هیلر» و «بلنگر»

«هیلر» و «بلنگر» توسعه دولت الکترونیک را شامل پنج مرحله می دانند که عبارت اند از (Hiller and Belanger 2001):

1. اطلاعات: اشاعه اطلاعات اساسی ترین شکل دولت الکترونیک است که دولت اطلاعات را برای شهروندان⁴ در وبسایتها قرار می دهد. بزرگ ترین چالش در این زمینه این است که اطلاعات موجود، دقیق، و به موقع باشد.
2. ارتباطات دوسویه: در این مرحله، وبسایتهای دولتی به شهروندان امکان می دهند با آنان ارتباط برقرار کنند و درخواستها و تغییرات ساده ای را در این وبسایتها انجام دهند.
3. تراکنش: در این مرحله، دولت برای تراکنش با شهروندان، سایتهایی را در اختیار دارد. افراد با دولت ارتباط برقرار می کنند و تراکنشهای خود را به صورت برخط انجام می دهند.
4. یک پارچگی: در این مرحله همه خدمات دولتی با یک دیگر ترکیب و یک پارچه می شوند. این کار از طریق پرتال واحدی صورت می گیرد که افراد می توانند بدون توجه به وزارتخانه ها یا سازمانهایی که این اطلاعات و خدمات را ارائه می دهند، به آنها دسترسی بیابند و از آنها استفاده کنند.
5. مشارکت⁵: این امر از طریق وبسایتهای دولتی صورت می پذیرد و رأی گیری، ثبت نام، یا

¹ common services

² cluster

³ full integration

⁴ constituents

⁵ participation

ارسال آرا به صورت برخط از طریق وبسایتهای دولتی نمونه‌ای از ابتکار عملهای این مرحله است. تمایز این مرحله از سایر مراحل هنگامی مشهودتر می‌شود که تأثیر ملاحظات مربوط به حریم خصوصی افراد در دولت الکترونیک مدنظر قرار گیرد.

1-3-7. مدل «تیچر» و «داور»

«تیچر» و «داو» نیز توسعه دولت الکترونیک را در چهار مرحله بیان می‌کنند (Teicher and Dow 2002):

1. حضور¹: اطلاعات دولت در اینترنت ارائه و امکان دریافت² اطلاعات فراهم می‌شود.
2. برهم کنش: امکان ارسال³ اطلاعات از طریق وب مانند فرم تکمیل شده به صورت الکترونیکی فراهم می‌شود.
3. تراکنش: امکان تراکنش برخط فراهم می‌شود.
4. دگرگونی: شهروندان می‌توانند به همه تمامی اطلاعات لازم دست یابند، به تمامی تعهدات⁴ خود عمل کنند، و خدماتی را که استحقاق دارند از یک نقطه درخواست و این خدمات را دریافت کنند. چنین امکانی می‌تواند شامل دسترسی یک پارچه به بیش از یک سازمان باشد.

1-3-8. مدل «وسکات»

«وسکات» ابعاد توسعه دولت الکترونیک را در شش مرحله خلاصه کرده است که عبارت‌اند از (Wescott 2001):

1. ایجاد یک سیستم پست الکترونیکی و شبکه داخلی: در این مرحله سیستمهایی ایجاد می‌شوند که اصولاً بر فرایندهای درونی تمرکز دارند. اولین کاربرد شبکه⁵ در بسیاری از سازمانها، معمولاً از وظایف پایه مدیریتی مانند حسابداری و حقوق و دستمزد پشتیبانی می‌کند. نوع دیگری از سیستمهای مرحله یک، پست الکترونیکی است. گرچه پست الکترونیکی از طریق اینترنت به خارج از سازمان نیز مرتبط می‌شود، اما بسیاری از سازمانهای دولتی که از پست الکترونیکی استفاده می‌کنند، بیشتر به منظور پیامهای داخل سازمان از آن بهره می‌گیرند. پست الکترونیکی به علت غیررسمی بودن، مزایای زیادی دارد و به افزایش ارتباطات دوجانبه و سلسله مراتبی کمک شایانی می‌کند.

¹ presence

² download

³ upload

⁴ obligations

⁵ networked Application

2. امکان دسترسی عمومی و درون سازمانی به اطلاعات: مرحله بعدی، دسترسی عمومی بهتر به اطلاعات است. اولین مرحله برای یک سازمان اغلب شامل توسعه سیستمهایی است که به مدیریت جریان کار¹ کمک می کنند. دولتها دسترسی عمومی و درون سازمانی به اطلاعات را از طریق اینترنت فراهم می کنند که رایج ترین شکل آن یک وبسایت است که اطلاعات آن بر پایه وزارتخانه ها و سازمانهای دولتی، و نه بر اساس خدمات مورد نیاز شهروندان سازماندهی می شوند.

3. امکان ارتباطات دوسویه: در این مرحله، امکان ارتباطات دوسویه بین دولت و عموم افراد از طریق فناوریهای اطلاعات و ارتباطات به وجود می آید. گام آغازین در این مرحله، درج یک یا چند شماره تلفن یا نمابر یا آدرس پست الکترونیکی در یک وبسایت است تا افراد برای فرستادن پیامها و انجام درخواستهایشان ترغیب شوند. چنین وبسایتهایی می توانند امکانات دیگری را نیز مانند پیوند به سازمانهای دولتی دیگر و افراد سرشناس دربر داشته باشند.

4. امکان تبادل ارزشها²: در مرحله بعدی، فناوری اطلاعات و ارتباطات از توسعه انعطاف پذیرتر و روشهای مطمئن تر برای تبادلات میان شهروندان با دولت مانند تقاضاهای رفاهی³، ممیزی مالیات⁴، تقاضاهای روادید⁵ پشتیبانی می کند.

5. مردم سالاری دیجیتال⁶: دست کم دو دسته از کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات وجود دارند که به طور بالقوه از فرایندهای مردم سالارانه و مشارکتی پشتیبانی می کنند. دسته اول کاربردهایی است که سازمانهای جامعه مدنی را توانمند می سازند و دسته دوم، آنهایی هستند که به شهروندان امکان رأی دادن و بیان کردن دیدگاههای خویش را از طریق اینترنت می دهند.

6. دولت یک پارچه⁷: در مرحله ششم دولت الکترونیک، یک پرتال وب یا کارت هوشمند⁸، اطلاعات و خدمات را از سازمانهای دولتی مختلف ترکیب می کنند تا به شهروندان و سایر ذی نفعان بتوانند به خدماتی یک پارچه دست یابند، بدون آنکه نیازی به شناختن مؤسسه های دولتی مسئول این خدمات باشند. در این مرحله ترکیب افقی به همراه ترکیب عمودی ارائه خدمات وجود دارد.

¹ workflow

² exchange of value

³ welfare claims

⁴ tax assessment

⁵ visa

⁶ digital democracy

⁷ joined up government

⁸ smart card

9-3-1. مدل «مویر» و «اوپنهایم»

به عقیده «مویر» و «اوپنهایم» حضور اینترنتی دولتها می‌تواند از وب سایت چند مؤسسه یا وزارتخانه تا حضور کاملاً یک پارچه از طریق یک پرتال دسترسی¹، متغیر باشد. بر این اساس می‌توان پیشرفت یک دولت در توسعه وبسایتهای خویش را به پنج مرحله تقسیم کرد (Muir and Oppenheim 2002):

1. آغاز حضور در وب²: یک کشور می‌تواند یک یا چند وبسایت رسمی ملی داشته باشد که اطلاعات ایستا را به کاربر ارائه می‌دهند و به عنوان ابزارهای امور عمومی عمل می‌کنند. بیشتر وبسایتهایی که این پژوهشگران بررسی کرده‌اند در این مرحله بوده‌اند.
2. حضور تعاملی در وب: مبادله رسمی تری است که بین کاربر و فراهم آورنده خدمات دولتی اتفاق می‌افتد. به عنوان نمونه می‌توان فرمها را دانلود کرد و تقاضاها را به صورت برخط ارسال کرد.
3. حضور تراکنشی³ در وب: استفاده کنندگان به راحتی به خدماتی دست می‌یابند که بر اساس آنان اولویت بندی شده است، تراکنشهای خویش را به صورت برخط انجام می‌دهند، و تمایل دارند که مالیاتها و هزینه‌های ثبت نام خویش را به صورت برخط پرداخت کنند. ابتکار عملهای نسبتاً اندکی در این مرحله هستند.
4. حضور کاملاً یک پارچه در وب: به ترکیب کامل همه خدمات دولتی از طریق یک پرتال واحد⁴، اشاره دارد. هیچ کشوری تاکنون به این مرحله نرسیده است. به خصوص که ویژگی اصلی یک پرتال که همان شخصی سازی⁵ باشد، هنوز تحقق نیافته است.

10-3-1. مدل سازمان ملل متحد

سازمان ملل متحد مدلی با نام مدل سنجش وب⁶ ارائه داده است که مراحل تکامل دولت الکترونیکی را نشان می‌دهد. مراحل این مدل عبارت‌اند از (United Nations 2005):

1. آغاز حضور⁷: در این مرحله، بازنمایی اطلاعات محدود و پایه صورت می‌گیرد. حضور برخط دولت الکترونیکی از یک صفحه وب و/یا یک وب سایت رسمی؛ پیوندهایی به وزارتخانه‌ها؛ پیوندهایی به دولت محلی/منطقه‌ای؛ یا برخی اطلاعات آرشیوی مانند پیام رییس جمهور یا مدارکی مانند قانون اساسی تشکیل شده است و بسیاری از اطلاعات موجود در این وبسایت،

¹ access portal

² emerging web presence

³ transactional

⁴ one-stop-shop portal

⁵ personalization

⁶ web measure model

⁷ initializing presence

بدون داشتن کمترین انعطاف پذیری برای شهروندان قابل دسترس است.

2. حضور پیشرفته¹: در مرحله دوم، دولت، سیاست کلی و منابع مدیریت اطلاعات جاری و آرشیوی را مشخص می کند که پاره ای از آنها عبارت اند از خط مشیها، قوانین و مقررات، گزارشها، خبرنامه ها، و پایگاه های اطلاعاتی قابل دانلود².

3. حضور تعاملی³: در مرحله سوم، خدمات برخط دولت حالت دوسویه به خود می گیرند. در این مرحله، فرمهای قابل دانلود مانند فرمهای پرداخت مالیات و تقاضای تمدید اعتبار برای کاربران فراهم می شود. از طریق پست الکترونیکی، نمابر، تلفن، و پست می توان با ادارات دولتی تماس برقرار کرد. این وبسایت به طور منظم روزآمد می شود و اطلاعات جاری را نیز در بر می گیرد.

4. حضور مبادله ای⁴: در مرحله چهار، امکان تعامل دوسویه بین شهروند و دولت فراهم می شود و شامل امکاناتی برای پرداخت مالیاتها، درخواست کارتهای شناسایی⁵، گذرنامه ها/ اعتبارنامه های مربوط به تولد، تمدید اعتبارها و دیگر ارتباطات دوسویه دولت با مشتریان است که این خدمات به صورت 7/24 (24 ساعت در هر شبانه روز و 7 روز در هفته) ارائه می شوند.

5. حضور شبکه ای⁶: مرحله پنج، پیچیده ترین سطح در ابتکار عملهای دولت الکترونیکی برخط است. این مرحله با ترکیب ابعاد «دولت با دولت»⁷، «دولت با شهروند»⁸، و «شهروند با دولت»⁹ دولت الکترونیکی امکان پذیر می شود. دولت، تصمیم گیری مشارکتی و شورایی را تشویق می کند و این کار از طریق سازوکارهای مشاوره برخط و فرمهای نظرخواهی میسر می شود.

11-3-1. مدل بلوغ بازسازی فرایند بخش عمومی¹⁰

«آندرسون» و «هنریکسن» با بسط مدل پیشنهادی «لاین» و «لی»، توسعه دولت الکترونیکی را در مدلی چهار مرحله ای گنجانده اند (Anderson and Henriksen 2005). تفاوت اساسی بین مدل «لاین» و «لی» و مدل «آندرسون» و «هنریکسن»، در این است که مدل اخیر بر توانایی فناوریانه دولت تأکید دارد در حالی که مدل پیشین دارای رویکردی مشتری محور¹¹ است. این مدل دارای چهار مرحله است (شکل 1-5):

¹ enhanced presence

² downloadable

³ interactive presence

⁴ transactional presence

⁵ ID cards

⁶ networked presence

⁷ G2G

⁸ G2C

⁹ C2G

¹⁰ Public Sector Process Rebuilding (BPR) maturity model

¹¹ customer-centric

1. ایجاد¹: در این مرحله، ترکیب افقی و عمودی خدمات دولتی صورت می‌پذیرد؛ برای ارائه خدمات به مشتریان از سیستمهایی که به طور مستقیم با آنان تعامل دارند²، کمتر استفاده می‌شود؛ و اینترنت در دولت پذیرفته و استفاده می‌شود. ممکن است گونه‌هایی از سلف سرویس³ ارائه شوند، اما اغلب به شکل فایل‌های «پی.دی.اف.»ی هستند که باید دانلود، تکمیل، و سپس به عنوان یک پیوست با پست الکترونیکی ارسال شوند. سازمانها در این مرحله، به ندرت خدمات دیجیتال ارائه می‌دهند و فعالیتهای آنها کمتر از طریق اینترنت صورت می‌پذیرد.



شکل 1-5. مدل بلوغ «پی.پی.آر.» (Anderson and Henriksen 2005)

2. گسترش⁴: این مرحله، با استفاده گسترده از اینترنت و کاربرد واسط کاربرهای شخصی‌شده وب⁵ برای فرایندهای مربوط به مشتری همراه است. در این مرحله هنوز برخی امور روزمره در سازمانهای دولتی به صورت دستی انجام می‌شوند. یک ویژگی رایج در بسیاری از وبسایتها در این مرحله ارائه پیوندهایی به دیگر اطلاعات و مؤسسه‌هاست.

¹ cultivation

² front-end systems

³ self-service

⁴ extension

⁵ personalized Web interface

3. بلوغ¹: در این مرحله، سازمان تکامل می‌یابد و واسطه‌های شخصی‌شده وب را برای پردازش درخواستهای مشتریان فراهم می‌آورد. در این مرحله، اینترنت و اینترنت سازمانهای دولتی با یکدیگر ادغام می‌شوند و تمرکز دولت بر این است که کاربرد فناوری اطلاعات، هزینه‌های جانبی پردازش درخواستهای خدمات مشتریان را کاهش دهد. بنابراین، به جای پیوند و ارجاع به مؤسسه‌های دیگر، صفحه اصلی سازمان یا مؤسسه، اطلاعات را از طریق دیگر سازمانها به صورت برخط برای مشتریان فراهم می‌آورد.

4. دگرگونی²: مرحله چهارم، مرحله‌ای انقلابی است و ویژگیهای اصلی آن، جریان سیال³ داده‌ها میان سازمانها، جریان سیال برنامه‌های کاربردی⁴ میان عرضه‌کنندگان، و مالکیت⁵ داده‌های منتقل شده به مشتریان است. در این مرحله، فعالیتهای کارکنان دولت از طریق اینترنت قابل پیگیری است و اطلاعات پیشرفت کارها به صورت برخط موجود است. این امر از طریق جریان سیال درون سازمانی و فراسازمانی داده‌ها و خدمات امکان‌پذیر است.

1-3-12. مدلها و مراحل

بررسی مدلهای گوناگون ایجاد و توسعه دولت الکترونیکی نشان می‌دهد که دولت الکترونیکی پدیده‌ای تکاملی⁶ است که با گذار از مراحل تدریجی به وجود می‌آید (Layne and Lee 2001). به همین دلیل، پژوهشگران مراحل گوناگونی را برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه کرده‌اند. بررسی این مدلها نشان می‌دهد که هر چند پژوهشگران، نامهای متفاوتی را برای اولین مرحله دولت الکترونیکی بیان کرده‌اند، تمامی این مدلها، با اشاعه/انتشار اطلاعات دولتی آغاز می‌شوند. پژوهشگران معتقدند که هدف از آخرین مرحله دولت الکترونیکی نیز ارائه خدمات و اطلاعات یکپارچه از طریق یک نقطه واحد دسترسی⁷ است. به بیان دیگر، درباره مراحل آغازین گذار به سوی دولت الکترونیکی، در میان صاحب‌نظران این حوزه اتفاق نظر وجود دارد. بر این اساس، شکل‌گیری دولت الکترونیکی با ایجاد پایگاههای وب برای سازمانهای دولتی، ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران، و همچنین تأمین امکان ارتباط از این طریق آغاز می‌شود (Irani, Al-Sebie, and Elliman 2006). با این وجود، اگر ساخت پایگاههای وب برای این سازمانها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورت مستقل صورت گیرد این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه‌ای

¹ maturity

² revolution

³ mobility

⁴ application

⁵ ownership

⁶ evolutionary phenomenon

⁷ single point of access

نامتقارن و ناموزون از وبسایتهای دولتی روبه‌رو شویم که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشد. چنین چالشی که «جزیره‌های خود کارسازی»¹ نام گرفته، به عنوان یکی از دلایلی مطرح می‌شود که دولت فدرال آمریکا نتوانسته است از کاربرد فناوری اطلاعات، بهره‌وری خود را افزایش دهد (Office of Management and Budget 2002). از این گذشته، براساس «رویکرد بوم‌شناختی به طراحی رابطهای کاربر»² که بر طبقه‌بندی «راسموسن»³ از رفتار مبتنی است، در مواقع مشابه، رفتار تقریباً به صورت خود کار و مبتنی بر مهارتها صورت می‌پذیرد. از این‌رو اگر پایگاههای وب سازمانهای دولتی از الگوی نسبتاً مشابهی پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی⁴ می‌شود و کاربران کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب ارتباط شهروندان با سازمانهای متعدد دولتی آسان خواهد شد (Proctor 2002)

از این رو، وبسایتهای سازمانهای دولتی باید یک قالب اصلی از محتوای همسان و یک‌شکل را به کاربران ارائه کنند. کاربران انتظار دارند که این قالب اصلی از محتوا را در این وبسایتهای بیابند؛ این موضوع به آنها کمک می‌کند تجربه مشترک و درک ظاهر و شمای یکسانی از صفحات وبسایتهای دولتی داشته باشند. لذا کاربران نیازی ندارند در هر بازدید از وبسایتهای سازمانهای دولتی گوناگون، راهبری و نحوه استفاده از وبسایت را فراگیرند (Office of the E-envoy 2002).

¹ islands of automation

² ecological interface design approach

³ J. Rasmussen

⁴ routine

2. پیاده‌سازی پایگاه وب سازمانهای دولتی

2-1. مقدمه

اولین گام در حرکت دولت به سمت ایجاد وبسایتهای دولت الکترونیکی، درک نیاز دولت برای حضور در شبکه جهانی اینترنت است. برخی دولتها وبسایتهای متعددی از سازمانهای خود ایجاد کرده‌اند که در هر یک، اطلاعات گوناگونی از بخشهای مختلف دولت را بر روی شبکه جهان گستر وب¹ وجود دارد. این وبسایتهای چندگانه، در بسیاری موارد زاید هستند و میان آنها عدم هماهنگی و ارتباط به چشم می‌خورد. از این رو، نیاز به ایجاد یک نقطه شروع دسترسی در بدنه دولت و تثبیت یک رویکرد هماهنگ در مدیریت محتوا و بازنمایی وبسایتهای احساس می‌شود.

ایجاد یک وبسایت مناسب سازمانی، نمایانگر حرکت دولت به سوی هموارسازی بورکراسی اداری است. وضعیت مردم سالاری در جامعه و وجود کانالهای پیاده‌سازی آن، کلید محرک در توسعه سطح دسترسی پذیری و شفاف سازی² اطلاعات دولت است. هنگامی که محیط مردم سالار بر جامعه حاکم است، اینترنت به عنوان ابزاری مطرح می‌شود که می‌تواند جزئیات اطلاعات برنامه‌های دولت را منتشر کند، داده‌های مهم در خصوص این برنامه‌ها را گرد آورد و انتشار دهد، و در نهایت سازوکار ارائه بسیاری از خدمات دولت را با هزینه‌ای پایین‌تر فراهم کند (DeConti 1998). در این شرایط، وب کارایی دولت را افزایش می‌دهد؛ عملکرد بین سازمانها، بخش خصوصی، و شهروندان را ساده‌تر می‌سازد؛ و زمینه را برای حضور پررنگ‌تر شهروندان در تعامل با دولت فراهم می‌کند (La Porte, Demchak, and De Jong 2002). نیاز به مردم سالاری از طریق پاسخ‌گوتر شدن، بهره‌وری بیشتر، تمرکز زدایی، و حمایت بیشتر از پیشرفت جامعه بسیار احساس می‌شود و فناوری اطلاعات می‌تواند در

¹ World Wide Web (WWW)

² openness

هر یک از ارکان این اصلاحات در بخش دولتی مؤثر باشد (Benjamin 2001).

2-2. طراحی وبسایت

طراحی وبسایت، فرایند مفهوم‌سازی¹ و برنامه‌ریزی تجربه‌ها برای کاربران در تعامل با اطلاعات و فعالیتها در وبسایت است. بازدیدکنندگان وبسایت از طراحی وبسایت دریافتهای² متفاوتی دارند. این دریافتهای از روشهای گوناگونی ایجاد می‌شوند که پاره‌ای از آنها عبارت‌اند از:

- احساس اولیه³ از وبسایت در صفحه اصلی آن؛
- انتخاب یک گزینه برای راهبری وبسایت؛
- تعیین موقعیت بازدیدکننده در وبسایت؛
- مکان‌یابی اطلاعات تخصصی با استفاده از عنوان بخشها⁴ و یا با استفاده از امکانات جست‌وجو؛
- چگونگی انتخاب و سفارش یک کالا یا خدمت.

طراح وبسایت باید سعی کند این گونه دریافتهای کاربران، مناسب، ساده، و مستقیم (شهودی)⁵ باشد. یک وبسایت زمانی از طراحی خوبی برخوردار است که بازدیدکننده بتواند به آسانی در بین صفحات آن حرکت کند و در نهایت بتواند به هدف مورد نظر خود از بازدید وبسایت برسد (Jadav 2003).

2-3. موضوعهای مدیریتی

پیش از برنامه‌ریزی، تحلیل، و طراحی وبسایتها باید استراتژیهای دولت روشن شوند تا نگاه مدیران سازمان را در فرایند پیاده‌سازی وبسایت جهت دهند. به عنوان نمونه می‌توان به یکی از این راهبردها که متعلق به دولت کاناداست، اشاره کرد. شایان ذکر است دولت کانادا با داشتن رتبه⁸ در آمادگی دولت الکترونیکی بر اساس گزارش سال 2005 سازمان ملل، یکی از موفق‌ترین کشورها در این زمینه بوده است (United Nations 2005). دولت کانادا در سند استراتژی دولت الکترونیکی (Government of Canada 2002)، چهار استراتژی را به عنوان تعهدات دولت در حضور برخط خود بر در وب بیان می‌کند. این استراتژیها شامل افزایش دسترس‌پذیری دولت، خدمات بهتر و پاسخ‌گویی بیشتر، جلب اعتماد و اطمینان شهروندان در حضور برخط دولت، و ارائه خدمات برای تمامی افراد است. این استراتژیها و راهکارهای هریک در جدول 1-2 بیان شده‌اند.

¹ conceptualizing

² experience

³ first impression

⁴ section labels

⁵ Intuitive

جدول 1-2. استراتژیها و راهکارهای دولت کانادا در حضور برخط دولت در وب
(Government of Canada 2002)

استراتژی	راهکار
افزایش دسترس پذیری دولت	اطلاعات و خدمات باید به شکلی ملموس و متعارف ارائه شوند؛ اطلاعات خدمات دولت و بیشتر فرمهای معمول سازمان باید به صورت برخط در دسترس باشند؛ یافتن وبسایتهای دولتی باید به آسانی میسر و جست و جوی اطلاعات در آنها ساده باشد.
خدمات بهتر و پاسخ گویی بیشتر	امکان ارائه خدمات مهم برای شهروندان میسر باشد؛ شهروندان امکان ارسال دیدگاههای خود را در خصوص کیفیت خدمات و عملکردهای اصلی سازمان داشته باشند.
جلب اعتماد و اطمینان شهروندان در تراکشنهای شهروندان با دولت امن و مطمئن ¹ باشند؛ حضور برخط دولت	اطلاعات شخصی افراد و حریم خصوصی آنها محفوظ باشند.
ارائه خدمات برای تمامی شهروندان	امکان انتخاب نوع کانال دریافت: شهروندان همچنان امکان انتخاب نحوه دریافت خدمات را از طریق کانالهای متعدد مانند پست الکترونیک، دورنگار، تلفن، و دریافت مستقیم علاوه بر دریافت برخط داشته باشند؛ امکان انتخاب نوع زبان: دریافت خدمات برخط سازمان در هر دو زبان رسمی کشور مقدور باشد؛ امکان انتخاب شکل خدمات: خدمات برخط سازمان برای افراد با معلولیتهای خاص میسر باشد.

همانند بخشهای دیگر یک سازمان، وبسایت نیازمند مدیریت و نگهداری منظم، مؤثر و کاراست. در صورت نبود مدیریت و نگهداری صحیح وبسایت، زمان و منابع سرمایه گذاری شده در ایجاد آن هدر می روند. در جهانی که همه چیز با سرعت بالایی تغییر می کنند، مشتریان نیازمند اطلاعات و خدمات صحیح و به موقع هستند. سرمایه گذاری در یک وبسایت بدون در نظر گرفتن زمان و هزینه های مدیریت آن امری بیهوده خواهد بود (Government of Western Australia 2006).

«ای انوی»² وابسته به دولت انگلیس در گزارشی که با عنوان «نوسازی دولت»³ رهنمودهایی برای وبسایتهای دولتی انگلیس ارائه کرده، بخشی را به رهنمودهای کلان مدیریت در طراحی و پیاده سازی وبسایت اختصاص داده است (Office of the e-Envoy n.d.). بر اساس این گزارش

¹ protected

² E-envoy

³ modernizing government

چهار موضوع کلیدی برای توسعه و پیاده‌سازی وب‌سایت وجود دارند که عبارت‌اند از:

“ موضوعات استراتژیک: هدف ایجاد این وب‌سایت چیست؟

“ پاسخ‌گویی: چه کسی مسئول¹ وب‌سایت و چه کسی پاسخ‌گو است؟

“ مدیریت وب‌سایت: مدیریت وب‌سایت چگونه خواهد بود؟

“ محتوا: اقلام اطلاعات چگونه در وب‌سایت ارائه و نمایش داده خواهند شد؟

“ ممیزی و نگهداری² وب‌سایت: چگونه بر نحوه استفاده و کارایی وب‌سایت نظارت خواهد شد؟

در برخی سازمانهای کوچک ممکن است یک فرد مسئول موضوعات راهبردی وب‌سایت و مسائل پیاده‌سازی فنی آن باشد که بیشتر با عنوان مدیر ارشد وب‌سایت³ از آن یاد می‌شود. اما با توجه به پیچیدگی و اهمیت انتشارات الکترونیکی و پیاده‌سازی وب‌سایت پیشنهاد می‌شود سازمانها و وزارتخانه‌ها از این مدل فاصله بگیرند و ساختار منسجمی را با نظارت مدیران ارشد سازمان برای این کار تشکیل دهند.

بر اساس این گزارش، مسائل استراتژیک وب‌سایت عبارت‌اند از:

“ تعیین موقعیت و جایگاه وب‌سایت در استراتژی کلی ارتباطات سازمان؛

“ تعیین مخاطبان وب‌سایت؛ در صورت امکان بر اساس تحقیقات جامعه و یا مصاحبه با گروه‌های مخاطب؛

“ درک و پاسخ‌گویی به رضایت⁴ کاربران از طریق وب‌سایت؛

“ تأمین منابع، به‌ویژه نیروی انسانی با مهارت‌های لازم برای تیم پروژه؛

“ یک‌پارچه‌سازی⁵ وب‌سایت با فرایندهای سازمانی؛

“ یک‌پارچه‌سازی وب‌سایت در استراتژی سازمان در راستای ایجاد دولت پاسخ‌گو و انتشار اطلاعات؛

“ یک‌پارچه‌سازی وب‌سایت اینترنتی سازمان با اینترانت داخلی سازمان و سایر سیستمها؛

“ نظارت و توسعه وب‌سایت و ارزیابی موفقیت آن در تأمین اهداف سازمان؛

“ تدوین استراتژیهای برخط آینده.

مدیران وب‌سایت نیز باید موضوعهای زیر در نظر داشته باشند:

“ پشتیبانی مشخصه‌های فنی وب‌سایت (شامل مشخصه‌های مورد نیاز سرور، طراحی و نگهداری وب‌سایت) از اهداف سازمان؛

¹ owner

² auditing and maintenance

³ webmaster

⁴ satisfaction

⁵ integration

تداركات¹ شامل بررسی و انتخاب تأمین کنندگان، عقد توافق نامه ها² و قراردادهای شفاف سازی حقوق سرمایه های فکری³، نظارت بر فعالیت پیمانکاران؛

ایجاد یک گروه و تثبیت ارتباطات و نحوه همکاری آنها با سازمان؛

ارائه راهنمایی برخط: ویراستار ارشد⁴ وبسایت باید برای راهنمایی برخط کاربران برنامه ریزی کند؛ به نحوی که از طریق یک پیوند در صفحه اصلی وبسایت قابل دسترسی باشد.

در زمینه تأمین محتوای وبسایت باید مسئولیتهای افراد درون سازمان و نیز چگونگی ارائه آن به تیم پروژه روشن و مشخص باشد. در حالت ایده آل، لازم است بین تولید محتوا در شکل الکترونیکی آن و در قالب فعالیتهای سنتی بخشهای سازمان، یک پارچگی کاملی وجود داشته باشد.

در همه موارد، تیم پروژه باید بتواند از تولید محتوای الکترونیکی وبسایت، پشتیبانی فنی کند. تیم پروژه باید مطمئن شود که استانداردهای ویرایش و اصلاح محتوای وبسایت فراهم شده اند. همچنین باید استانداردهای روشنی در پیاده سازی و طراحی وبسایت تدوین کند و نظارت دقیقی بر روزآمد بودن محتوا داشته باشد؛ و در نهایت رعایت و اجرای این رهنمودها را بررسی و نظارت کند.

این گزارش در بخش بازبینی و نظارت وبسایت، به طبیعت پویای اینترنت اشاره دارد که این پویایی ایجاب می کند تیم پروژه نظارت پیوسته ای بر کارایی و استفاده از وبسایت داشته باشند. همچنین مهم است که گزارشات معتبری از عملکرد و استفاده از وبسایت به صورت منظم⁵ به مدیران ارشد سازمان ارائه شود. چنین اطلاعاتی برای تعیین محتوای مورد علاقه کاربران، بازبینی سیستم راهبری وبسایت، ارزیابی پاسخ گویی به ارسالات الکترونیکی از طریق پست الکترونیکی و فرمهای برخط، و در نهایت تعیین اثربخشی وبسایت مورد نیاز است. این اطلاعات همچنین می تواند برای تعیین کارایی سرور، میزان مدارک درخواست شده، توزیع الکترونیکی کاربران، تعداد کاربران، و نیز تعیین پلتفرم⁶ مورد استفاده کاربران شامل مرورگر اینترنت و دقت نمایش صفحه آنها مفید باشد.

دولت استرالیای غربی نیز در گزارش «رهنمودهای وبسایتهای دولتی» لازم می داند که در ارائه اطلاعات و خدمات از طریق اینترنت، کیفیت و تعهد سازمان همانند ارائه آنها به روشهای مرسوم باشد (Government of Western Australia 2006). به این منظور مدیریت خدمات برخط، نیازمند درگیری افراد کلیدی مختلفی از بخشهای گوناگون سازمان از جمله بخش فناوری اطلاعات، امور

¹ procurement

² commissioning

³ intellectual property right clearance

⁴ senior editor

⁵ regular

⁶ platform

عمومی¹، بخش بایگانی²، و دیگر بخشهاست. از این رو پیشنهاد می‌شود یک گروه مدیریت این امر را برعهده گیرد. وظایف این گروه عبارت‌اند از:

“ تدوین اهداف وب‌سایت و تضمین رسیدن به آنها؛

“ اطمینان از تأمین منابع مورد نیاز وب‌سایت؛

“ ارائه منابع اطلاعاتی و خدمات بر روی وب‌سایت؛

“ ارزیابی و نظارت بر استفاده‌پذیری وب‌سایت؛

“ تعیین اصلاحات اهداف خدمات و ارائه ابتکار عملهای جدید در رسیدن به این اهداف؛

“ مدیریت محتوا و نیز تعیین فراداده‌ها³ در راستای خط‌مشیهای سازمان؛

“ تصمیم درباره حذف وب‌سایت.

علاوه بر این، برای اطمینان از تخصیص مناسب منابع و کسب منافع ممکن، توصیه می‌شود چارچوبی برای مدیریت وب‌سایت ایجاد شود. این ساختار، باید شامل توسعه و بازبینی منظم تمام برنامه‌های⁴ مربوط به وب‌سایت باشد. این طرحها عبارت‌اند از:

“ طرح خدمات برخط وب‌سایت؛

“ طرح مالی؛

“ طرح مدیریت ریسک؛

“ طرح مدیریت اطلاعات (شامل نگهداری محتوا، به‌روزرسانی اطلاعات، آرشیوسازی، حذف، و ...)

“ طرح بازاریابی⁵.

این چارچوب، باید مسئولیت بازبینی و نیز زمان‌بندی انجام و اتمام این فرایند را دارا باشد. بدون چارچوب مدیریت وب‌سایت، ارزش و مانایی وب‌سایت می‌تواند کاهش یابد. این چارچوب باید در آغاز کار حضور برخط در وب ایجاد شود.

نظارت نیز عنصری حیاتی در مدیریت یک وب‌سایت است. یک معیار اصلی در متفاوت بودن وب‌سایت موفق با وب‌سایت ناموفق، میزان نظارت بر وب‌سایت و میزان بهبود آن در راستای برآوردن خواسته‌های کاربران است. بازخورد مشتری نیز باید به عنوان یک شاخص اصلی در موفقیت یا شکست وب‌سایت دیده شود. میزانی که کاربران، اطلاعات وب‌سایت را مرتبط، کاربردی، مفید، به‌موقع، و باکیفیت می‌یابند، ارتباط مستقیمی با ارزش وب‌سایت دارد. سازوکار بازخورد، فرصتی برای کاربران

¹ public affair area

² record section

³ metadata

⁴ plans

⁵ marketing plan

فراهم می کند تا تأمین کنندگان محتوا و طراحان وبسایت بدانند که به چه مواردی نیاز دارند. علاوه بر این، تمام مسائل و پرسشهای کاربران باید در زمان مناسب و به شکل تخصصی¹ پاسخ داده شوند. بنابراین لازم است یک پست سازمانی برای انجام وظایف زیر را در نظر گرفته شود:

” بررسی مسائل گزارش شده و پرسشهای کاربران؛

” ارسال آنها به فرد مناسب در سازمان جهت اقدام؛

” نظارت بر مناسب بودن اقدامات؛

” پاسخ گویی به کاربران در قالب زمانی تعیین شده؛

این گزارش در بخش موضوعات مدیریتی وبسایت به اهمیت تحقیقات منظم و دوره ای می پردازد و بیان می کند که یک وبسایت مناسب، برای یک گروه خاص از مخاطبان هدف گذاری شده است، بنابراین دانستن آنچه که مخاطبان می خواهند، نیازمند تحقیقات است. بهبود مداوم وبسایت بر اساس نظرخواهیهای منظمی صورت می گیرد که از کاربران انجام می شوند. این نظرخواهیهای باید موارد زیر را مشخص کنند:

” مفید بودن اطلاعات و خدمات وبسایت؛

” اطلاعات و خدمات جدیدی که باید ارائه شود؛

” تعیین صفحاتی از وبسایت که حجم زیادی دارند و یا دیر بارگذاری² می شوند؛

” میانگین زمان بارگذاری صفحات کلیدی وبسایت؛

” سهولت دستیابی به اطلاعات و خدمات مورد نیاز؛

” دسترس پذیری³ و استفاده پذیری⁴؛

” بهبودهای پیشنهادی؛

” اطلاعات کاربران (شهروندان، سازمانها، و ...).

«دی کوئتی» نیز رهنمودهایی را در خصوص مسائل راهبردی در پیاده سازی وبسایت ارائه کرده است که تیم پروژه باید در تمامی مراحل به آنها توجه داشته باشند (DeConti 1998):

” مخاطب وبسایت: آیا روشن است که وبسایت برای چه کسانی طراحی شده است؟

” هدف وبسایت: آیا بیانیه هدف وبسایت وجود دارد و یا دلیل وجودی و حوزه فعالیت وبسایت روشن است؟

” اهداف: آیا وبسایت اهداف کمی و مشخص بیانیه هدف را برآورده می کند؟

¹ in a professional manner

² load

³ accessibility

⁴ usability

« مشخصه‌های وب‌سایت: آیا درک روشنی از محدوده اطلاعات برای ارائه در وب‌سایت با در نظر داشتن محدودیتهای فنی و اداری سازمان وجود دارد؟

« اطلاعات دامنه: گستره و عمق اطلاعات در قلمروهای موضوعی ارائه شده در وب‌سایت چه میزان است؟

« ارائه وب‌سایت¹: عناصر شکل و محتوا در ارائه اطلاعات به کاربران چگونه است؟

«هانگ» بر اساس شاخصهای کارایی «نیلسون» به ارزیابی وب‌سایت سازمانهای دولتی تایوان می‌پردازد و بیان می‌کند که اشتباهات زیادی در طراحی وب‌سایتها وجود دارند و اغلب سازمانها نیازمند ایجاد هماهنگی بیشتری بین طراحان وب و مدیران سازمان خود هستند. «هانگ» بر اساس این مطالعات و نتایج آنها، استراتژیها و پیشنهاداتی برای بهبود وب‌سایتهای دولتی ارائه کرده است (Huang and Chao 2001). با توجه به یافته‌های «هانگ» مرسوم‌ترین اشتباه در طراحی وب‌سایتهای دولتی تایوان، نبود پشتیبانی از راهبری وب‌سایت، ناهم‌خوانی² در طراحی، زمان زیاد داندود، عدم پشتیبانی از چند زبان در وب‌سایت، و صفحه‌های جداافتاده³ است. برای حل این مسائل، لازم است یک سیستم برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمانهای مسئول پیاده‌سازی دولت الکترونیکی تدوین شود. توسعه موفق وب‌سایتهای بزرگ معمولاً نیازمند رویکرد و همکاری چندجانبه است. از این رو یک برنامه‌ریزی استراتژیک مناسب می‌تواند موقعیت ذی‌نفعان را روشن کند و هماهنگی بین تولید وب‌سایت و سلسله وظایف مدیریتی سازمان را بهبود بخشد.

از نظر وی پیچیدگی نشانیهای وب⁴ نیز یکی از مشکلات وب‌سایتهای دولتی است. از این رو لازم است که تا حد ممکن یادآوری و تایپ آنها ساده باشد. هر چند عناصر گرافیکی در یک وب‌سایت نیز مهم هستند، اما هسته بیشتر وب‌سایتها محتوای آنهاست. وب، با رسانه‌های کاغذی و نیز تلویزیون تفاوت زیادی دارد. از این رو، نیازمند نوعی خاص از نگارش است که با دیگر رسانه‌ها تفاوت دارد.

4-2. کاربرمحوری

درک عملی⁵ دولت الکترونیکی نیازمند مفهوم‌سازی دوباره⁶ دولت است. هر چه کاربردهای

¹ website presentation

² inconsistency

³ صفحه‌های جداافتاده در یک وب‌سایت، صفحه‌هایی هستند که به هر دلیلی از دیگر صفحه‌های وب‌سایت به آنها پیوندی وجود ندارد. هر چند این صفحه‌ها می‌توانند به وب‌سایتهای دیگر، پیوند داشته باشند.

⁴ URLs

⁵ practical realization

⁶ reconceptualization

دولت الکترونیکی مرسوم تر می‌شوند، ساختار سازمانهای دولتی نیز همگام با آن در دو بعد درونی و بیرونی تغییر می‌کنند. در بعد درونی تمرکز بر افزایش کارایی سیستم و در بعد بیرونی بر شهروندان است. از نگاه داخل سازمان، نیروی تغییر با مرزهای بخشهای مختلف سازمان درگیر است و سعی در کنترل و یکپارچه‌سازی فرایندها و رویه‌های سازمان دارد. دولت الکترونیکی از نگاه خارج سازمان، به سازمان‌دهی فرایندها برای آسودگی¹ شهروندان در مقابل آسودگی دولت می‌نگرد. به بیان دیگر، یکپارچه‌سازی نباید تنها با رویکرد افزایش کارایی و بهره‌وری پیش رود. تمرکز بر کارایی و بهره‌وری بدون در نظر گرفتن نیازها و تمایلات شهروندان، ابتکار عملهای دولت الکترونیکی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Layne and Lee 2001).

در حقیقت وب‌سایت باید برای کاربران طراحی شود نه برای مدیریت ارشد سازمان و طراحان وب باید در نظر داشته باشند که وب‌سایتهای سازمانهای دولتی برای استفاده عموم طراحی می‌شوند. از این رو چند پرسش ضروری باید در ابتدای ایجاد وب‌سایت پاسخ داده شوند (Huang and Chao 2001):

“ چرا این وب‌سایت مورد نیاز است؟ ”

“ با چه کسانی لازم است ارتباط برقرار کند؟ ”

“ بازدید کنندگان علاقه‌مندند که چه مطالبی را از وب‌سایت برداشت کنند؟ ”

“ این سازمان، چه اطلاعات یا داده‌های ارزشمندی را دارد که می‌تواند از طریق وب‌سایت در اختیار دیگران قرار دهد؟ ”

مهم‌ترین مسئله در تعیین محتوای وب، شناخت مخاطبان است. به همین دلیل، درک نیاز آنها از وب‌سایت، مهارتها، تواناییهای فناورانه، و علایق آنها ضروری هستند (Bertot and Jaeger 2006; Government of Western Australia 2006). قرار دادن شهروندان در کانون توجه، مفهومی کلیدی در برپایی دولت الکترونیکی است. فناوریهای نوین، این قابلیت را دارند که دولتی پاسخ‌گو، و شهروندمحور را ایجاد کنند که برای همه ذی‌نفعان سودمند باشد. این موضوع باعث می‌شود که شهروندان برای ارتباط با دولت، نیازی به دانستن ساختار پیچیده آن نداشته باشند. این مسئله، نیازمند پذیرش مفهوم «کانال ارائه واحد و یکپارچه»³ از سوی دولت است که به شهروندان امکان می‌دهد که به اطلاعات یا خدمات مورد نیاز خود به راحتی دسترسی داشته باشند. چنین توسعه‌ای، این قابلیت را دارد که ارتباط بین شهروندان و دولت را دگرگون سازد. با ارائه خدمات با

¹ convenience

² seamless

³ single integrated delivery channel

کیفیت، ایجاد دولت شفاف¹ و پاسخ گو، و امکان درگیری شهروندان در فرایند سیاست گذاری عمومی، دولت الکترونیکی به ایجاد اعتماد بین شهروندان و دولت کمک می کند. این اعتماد، عنصری اساسی در اطمینان دادن به افراد در استفاده از سیستمهای برخط است (Information Society Commission 2003).

وزارت کار آمریکا نیز در گزارش برنامه ریزی استراتژیک دولت الکترونیکی بر اهمیت پاسخ گویی بیشتر دولت و به صرفه بودن² آن در پیاده سازی کارای دولت الکترونیک تأکید دارد. موفقیت ما در این راه، به نگاه مشتری محوری سازمانهای دولتی وابسته است که در قالب یک تیم در بستر مرزهای سنتی برای ارائه خدمات بهتر فعالیت می کنند (U.S. Department of Labor 2003). دولت الکترونیکی مانند پرده نقاشی بزرگی است که می توان دیدگاهی تازه یعنی مشتری محوری را بر آن ترسیم کرد (National Electronic Commerce Coordinating Council 2000). وبسایتهای مشتری محور که با عناوین هدف محور³ یا کاربر محور⁴ نیز نامیده شده اند وبسایتهایی هستند که از نقطه شروع به کار، نیازهای کاربر را در تعامل برخط در نظر دارند. این گونه وبسایتهای این رویکرد را در فرایند طراحی و توسعه وبسایت منعکس و سعی در گنجاندن داناییهایی کسب شده از کاربران خود دارند. در مقابل، ساختار اغلب وبسایتهای سنتی، بر طبق ساختار سازمانی آن سازمان است. از مهم ترین مزایای طراحی وبسایتهای شهروند محور، یافتن سریع اطلاعات و خدمات از سوی کاربران است. بازدید وبسایت، یک تجربه مثبت است که نگاه کاربران به سازمان و وظایف آنها را شکل می دهد. آزمون استفاده پذیری⁵ نشان می دهد که وبسایتهای شهروند محور تا چه حد برای استفاده به ویژه در اولین بازدید یا بازدیدهای اتفاقی⁶، ساده و راحت طراحی شده اند. البته طراحی این وبسایتهای مشکل تر است و زمان و تحقیقات بیشتری را نیز می طلبد. افزون بر این، نگهداری این گونه وبسایتهای به علت پیوستگی اطلاعات، پیچیده تر خواهد بود. تمام این موارد موجب افزایش زمان و هزینه ایجاد و نگهداری آنها می شود (Commonwealth of Massachusetts 2000).

برای داشتن یک وبسایت مناسب، باید نیازمندیهای کاربران در فرایند طراحی وبسایت ترکیب شود. بر این اساس بخشی از تعیین اهداف یک وبسایت خوب، تعیین مخاطبان هدف وبسایت و یافتن نیازمندیهای آنها می باشد. از این رو بر راهبری مناسب محتوای وبسایت بر مبنای

¹ transparent

² cost-effective

³ goal-based

⁴ User-focused

⁵ usability testing

⁶ occasional visits

نیاز کاربران تأکید زیادی شده و سازمانها باید با رتبه‌بندی و دسته‌بندی محتوای اطلاعاتی خود، آنها را به گونه‌ای سازمان‌دهی کنند که محتوای کلیدی مورد نیاز کاربران با کمترین تلاش آنان قابل دست‌یابی باشد (Taylor and England 2005; Office of the E-envoy 2002).

برخی پژوهشها نیز بر اهمیت نگاهی نو به شهروندان به عنوان مشتریان سازمان و برخورداری از رویکرد «مدیریت ارتباط با مشتری»¹ تأکید می‌کنند (McClure 2001; Deloitte Consulting and Deloitte & Touche 2000; Accenture 2002, 2001a; Office of the E-envoy 2002).

امروزه روند روبه‌رشدی در دولتها ایجاد شده است که شهروندان را به عنوان مشتریان دولت می‌شناسند. هرچند پیاده‌سازی این درک و ارائه خدمات بهتر، کارا، و دوستانه² چالشهایی برای سازمان ایجاد می‌کند. اینترنت و فناوریهای وب، علاوه بر این که سازمانها را وادار به تفکر دوباره در فرایندهای خود می‌کنند، باید سازمانها را وادار به شناخت دوباره مشتریان خود به‌ویژه نیازهای آنها، نحوه درک این نیازها، و چگونگی یافتن اطلاعات در وب‌سایت از سوی آنان کنند. داشتن نگاه مشتری‌محوری با پیاده‌سازی وب‌سایت خاتمه نمی‌یابد. عنصری کلیدی در این میان، توسعه ابزارهای پشتیبانی از مشتری برای کمک به استفاده عمومی از این سازوکارهاست (McClure 2001). از جمله این ابزارها می‌توان به ساختار مدیریت ارتباط با مشتریان اشاره کرد که خدمات تلفنی و برخط را برای راهنمایی کاربران و ابزارهایی را برای نظارت و ره‌گیری مسائل و پرسشهای آنان فراهم می‌سازد (National Electronic Commerce Coordinating Council 2000).

«اکسنچر» مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری را در حوزه کسب‌وکار مفهومی آشنا می‌داند و توجه رو به رشدی را در بخش دولتی به این موضوع گزارش می‌کند. دولتها فهمیده‌اند که مدیریت ارتباط با مشتری ابزاری است که با سازمان‌دهی دوباره³ خدمات بر اساس تمایلات مشتری، توانایی زیادی در بهبود روابط با آنها دارد. مدیریت ارتباط با مشتری به سازمانها این امکان را می‌دهد تا نگاهی یک‌پارچه به مشتری داشته باشند و بتوانند از اطلاعات مشتری برای هماهنگی در خدمات دولت از طریق کانالهای مختلف استفاده کنند. با این وجود، پیشرانهای⁴ پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، شامل حفظ مشتری و افزایش سودآوری به ازای هر مشتری⁵ که در بخش خصوصی وجود دارند، در بخش دولتی به چشم نمی‌خورند. اما اصول مدیریت ارتباط با مشتری، امکاناتی برای دولتها - به عنوان بزرگ‌ترین تأمین‌کنندگان خدمات در جهان - در ارائه گستره وسیعی از خدمات فراهم می‌کنند و به

¹ Customer Relationship Management (CRM)

² friendly

³ reorganizing

⁴ driver

⁵ increased profit per customer

آنها امکان می دهند مشتریان خویش را بهتر بشناسند. در محاسبه میزان بهره گیری دولتها از شیوه های مدیریت ارتباط با مشتری در ابتکار عملهای برخط دولت، پرسشهای زیر باید پاسخ داده شود:

" بینش¹: آیا دولت به مشتریان خود فکر می کند و یا درکی از رفتار و نیازهای آنها دارد؟

" تعامل: آیا مشتری می تواند به خدمات مختلف دولت از طریق این وبسایت دسترسی داشته باشد؟

" کارایی سازمانی: آیا این وبسایت بر اساس نیازهای مشتری سازمان دهی شده است؟

" عرضه به مشتری²: آیا این وبسایت بر اساس نیازها و شرایط مختلف به مشتری کمک می کند؟

" ارتباطات شبکه ای: آیا می توان از طریق این وبسایت به دیگر خدمات غیردولتی دسترسی داشت که ارزش افزوده ای ایجاد می کنند؟

بهره گیری از تکنیکهای مدیریت ارتباط با مشتری در دولت الکترونیکی، در مراحل اولیه بلوغ خود قرار دارد. اما بسیاری از کشورها دریافته اند که این مفهوم ابزار قدرتمندی برای پیشرفت حضور برخط آنها در وب است. سازمانهای دولتی برای عملی کردن پتانسیلهای مدیریت ارتباط با مشتری، راه درازی در پیش دارند. موانع پیاده سازی این مفهوم، همان موانع نهفته در پیشبرد برنامه های دولت الکترونیکی است. مهم ترین این چالشها، توجه پذیری اقتصادی برای سرمایه گذاری، تضمین پشتیبانی رهبری³، و غلبه بر موانع ذاتی ساختارهای سنتی سازمانهای دولتی است. استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری باید بخشی از استراتژی دولت الکترونیکی باشد، زیرا پیاده سازی دولت الکترونیک، تعداد کانالهای ارائه خدمات به مشتریان را افزایش می دهد و در نتیجه، موجب افزایش پیچیدگی در تعامل با آنان می شود. پیش از دولت الکترونیک، شهروندان گزینه های محدودی داشتند که چگونه و کجا می توانند با دولت ارتباط برقرار کنند. اما با وجود دولت الکترونیک، در بسیاری موارد مجموعه ای از انتخابها را دارند. از این رو، مدیریت ارتباط با مشتری، در بیشینه سازی کارایی⁴ و اثربخشی⁵ دولت الکترونیک امری ضروری است (Accenture 2002).

سازمانها باید از تمامی منابع خود برای درک بهتر نیازمندیهای کاربران بهره برند. هرچه میزان تبادل اطلاعات با کاربران بالقوه وبسایت بیشتر باشد، درک سازندگان آن از نیازمندیهای آنها بهتر خواهد بود و احتمال داشتن یک وبسایت موفق افزایش می یابد. این تبادل می تواند با پشتیبانی تلفنی از مشتری، بازدید و مصاحبه با مشتری، تابلو اعلانات⁶ وبسایت، گروه های کاربر⁷، گروه های

¹ insight

² customer offering

³ leadership support

⁴ efficiency

⁵ effectiveness

⁶ bulletin board

⁷ user groups

خاص¹، و... انجام گیرد. افزون بر این، سازمان باید مطمئن شود که ساختار² وبسایت به ویژه راهبری، محتوا، و سازمان‌دهی وبسایت انتظارات کاربران را برآورده می‌کند (U.S. Department of Health and Human Service 2006).

¹ focus groups

² format

3. محتوای وبسایت دستگاه‌های دولتی

3-1. مقدمه

بسیاری از پژوهشگران از دو بعد محتوا و طراحی¹ به وبسایتها نگریسته‌اند. این رویکرد، ابتدا به بررسی و ارزیابی محتوای وبسایت می‌پردازد و سپس به نحوه‌ی بازنمایی² محتوا، و رابطهای کاربر³ توجه می‌کند. «محتوا»ی وبسایت شامل اطلاعات، قابلیتها، و خدماتی است که از طریق وبسایت ارائه می‌شوند، در حالی که «طرح»، روشی است که این محتوا نمایش داده می‌شود. مطالعات بسیاری بر اهمیت محتوا در وب تأکید می‌کنند، چنان‌که محتوا را مهم‌ترین موضوع وب⁴ و مهم‌ترین عامل موفقیت وبسایتها می‌دانند (U.S. Department of Health and Human Service 2006; Gehrke and Turban 1999; Huizingh 2000). همین رویکرد باعث شده است که محتوای وبسایتها، موضوع پژوهشها قرار گیرد (Huizingh 2000).

برخی پژوهشها به بررسی میزان توانایی یک وبسایت دولتی در تغییر روابط بین شهروندان و دولت پرداخته‌اند. هر چند در تحلیل وبسایتهای دولتی، اغلب پژوهشها به نقش عناصر تراکنشی⁵ توجه کرده‌اند، اما مطالعه‌ی «اسکینفلدر» و «میلر» نشان می‌دهد اطلاعات متنی⁶ وبسایتها نقش پایه‌ای در پشتیبانی از روابط مختلف شهروند - دولت ایفا می‌کنند (Eschenfelder and Miller 2006). اهمیت محتوای وبسایتها سبب شده است که به عنوان نمونه یکی از استانداردهای اصلی ساختار

¹ design

² presentation

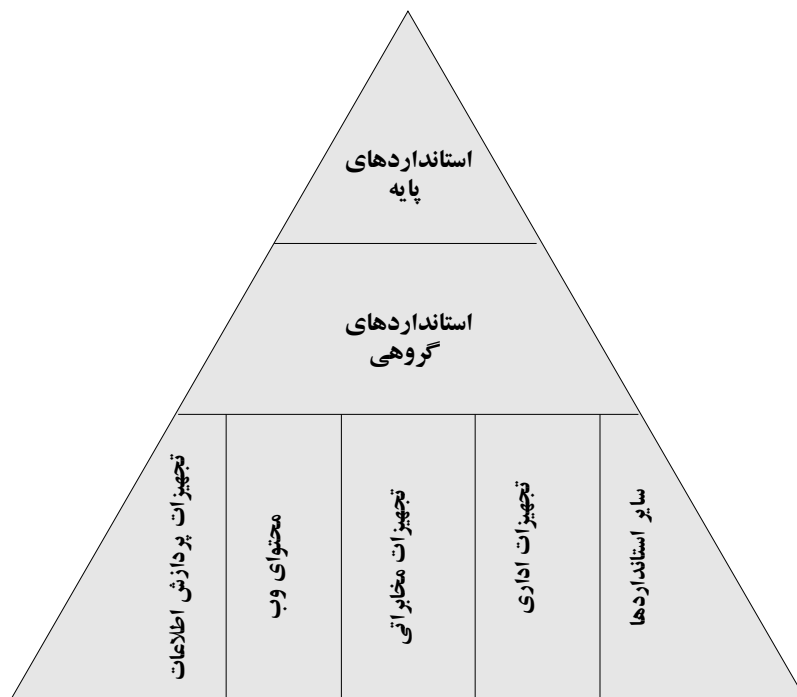
³ user interface

⁴ Content is king

⁵ transactional elements

⁶ text information

دسترس پذیری وبسایتها در ژاپن (شکل 3-1) را استاندارد محتوا تشکیل دهد (Koga 2006).



شکل 3-1. ساختار استاندارد دسترسی پذیری وب در ژاپن

3-2. رهنمودهایی برای بهبود محتوای وبسایتهای دولتی

امروزه، اینترنت به ابزاری تبدیل شده است که شهروندان ترجیح می دهند برای دسترسی به اطلاعات و خدمات دولت از آن استفاده کنند. همچنین وب، می تواند در یافتن اطلاعاتی که در منابع دیگر به سختی قابل دسترسی است بسیار سودمند باشد (Ambra and Rice 2001; Government of Western Australia 2006). از این رو، سازمانهای دولتی باید مسئولیتهای جدیدی را عهده دار شوند که عبارت اند از:

- اطلاعات ارائه شده در وبسایت، نیازهای کاربران را برآورده کند؛
- اطلاعات ارائه شده صحیح باشد؛
- رویکردی هماهنگ در تمام وبسایت حاکم باشد؛
- حداقل اطلاعات لازم در وبسایت ارائه شده باشد.

اغلب افراد از اینترنت برای دستیابی به اطلاعات استفاده می کنند. از این رو، یک عنصر حیاتی وبسایت کارا، کیفیت و مرتبط بودن اطلاعات¹ آن است. اطلاعات ارائه شده در وبسایت دولت، باید با سیاست دولت همگام، صحیح، و مناسب باشد تا مانع از آسیب زدن به مشتریان و دولت شود.

¹ relevance of information

استفاده از استانداردهای مشترک ارائه اطلاعات به مشتریان کمک می کند تا دسترسی کاراتری و بهتری به اطلاعات دولت داشته باشند (Government of Western Australia 2006).

«گرک» و «توربون» محتوا را مهم ترین عامل در موفقیت وبسایتها می دانند. این دو پژوهشگر پنج عامل را به عنوان عوامل اصلی برشمردند که عبارت اند از سرعت بارگذاری صفحات، محتوای وبسایت، کارایی راهبری، امنیت، و مشتری محوری. آنان پیشنهادهایی نیز برای جذابیت بیشتر محتوا ارائه کرده اند که عبارت اند از (Gehrke and Turban 1999):

• استفاده از نوشته های روشن و مختصر با نگارش و املا درست آنها؛

• ارائه اطلاعات تماس در هر صفحه وبسایت؛

• استفاده از پس زمینه های ساده؛

• ارائه رایگان اطلاعات؛

• تغییر منظم وبسایت؛

• تهیه پرسشهای متداول¹؛

• اجتناب از عبارتهایی مانند «این صفحه در حال ساخت است»؛

«نیلسون» یکی از 10 اشتباه اصلی در طراحی وب را نامناسب بودن محتوا می داند و معتقد است که محتوای وبسایت باید کوتاه، قابل مرور²، و چاپ آن راحت باشد. همچنین باید نیاز کاربران را پاسخ دهد و به جای استفاده از واژگان ساختگی از زبان و واژه های معمول استفاده کند (Nielsen 2005). با این وجود تهیه محتوا برای وب، همانند تهیه آن برای مدارک چاپی نیست (Nielsen 1999a). وب با رسانه های کاغذی تفاوت زیادی دارد. برای نمونه، خواندن صفحات بر روی نمایشگر دشوارتر و سرعت آن 25 درصد کمتر از خواندن اطلاعات از نشریات چاپی است. همچنین کاربران می توانند بدون نیاز به ورود به صفحه اصلی، به طور مستقیم وارد هر صفحه ای از وبسایت شوند، بدین ترتیب ممکن است یک پارچگی مطالب از میان رود. از این رو ضروری است که محتوای وبسایت به طور خاص برای وب، تهیه و ویرایش شده باشد (Government of Western Australia 2006; Nielsen 1997a). پژوهش دیگری نیز نشان می دهد 79% کاربران صفحات را مرور³ می کنند؛ در حالی که فقط 16% از آنها تمام کلمات متن را می خوانند. از این رو، صفحات وب باید دارای نوشته های قابل مرور⁴ باشد به گونه ای که خواندن آنها راحت و سریع باشد (Nielsen 1997b).

¹ frequently asked questions (FAQ)

² scannable

³ scan

⁴ scannable

3-3. اقلام محتوای وبسایت دستگاه‌های دولتی

این بخش، سعی دارد با مرور مدارک موجود اقلام اطلاعاتی مورد نیاز پایگاه وب دستگاه‌های دولتی را تعیین کند. حجم و تنوع اقلام اطلاعاتی پایگاه وب دستگاه دولتی سبب شده است که در تعیین عناصر لازم در وبسایت، رویکردهای مختلفی دنبال شود. برخی با تحلیل وبسایت‌های شرکتها و سازمانهای دولتی و تعیین نقاط قوت و ضعف آنها، عناصر اطلاعاتی و مشخصه‌های مورد نیاز را جهت بهبود وبسایت‌های دولتی توصیه کرده‌اند. علاوه بر این، برخی کشورها نظیر استرالیا، انگلستان، و کانادا استانداردهایی را جهت طراحی و پیاده‌سازی وبسایت‌های دولتی در کشور خود تدوین کرده‌اند. تمرکز این استانداردها، اغلب بر محتوای وبسایت و نحوه بازنمایی آن است.

پیش از تهیه اطلاعات و اقلام محتوای مورد نیاز وبسایتها، لازم است ساختار مناسبی از اطلاعات ایجاد شود. همچنین توصیه شده است اطلاعات بر مبنای شش اصل خبرنگاری شامل چه کسی، چه، چه زمانی، کجا، چرا، و چگونه و نیز با توجه به شیوه نگارش مناسب برای وب، تهیه شود (Government of Western Australia 2006, 22).

«لاپرتی»، «دمچاک»، و «دی جونگ» در مقاله‌ای با عنوان «مردم‌سالاری و بوروکراسی در عصر وب» به بررسی میزان پاسخ‌گویی دولت به تقاضای شهروندان برای دریافت اطلاعات و خدمات می‌پردازند. این پژوهش بر اساس «سیستمهای ارزیابی مشخصه‌های وبسایت»¹ میزان پاسخ‌گویی وبسایتها را بررسی می‌کند. این سیستم شامل معیارهایی برای تعیین شفافیت² وبسایت و تعامل آن است. شفافیت وبسایت، در دسترس بودن اطلاعات بر روی وب را نشان می‌دهد و تعامل وبسایت به میزان بازخورد و تعامل کاربر با وبسایت اشاره می‌کند. در اینجا تمرکز بر معیارهای در دسترس بودن اطلاعات است و بر این اساس، اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وبسایت باید شامل اقلامی باشد که در جدول 3-1 آمده‌اند (La Porte, Demchak, and De Jong 2002).

¹ Website Attribute Evaluation Systems (WAES)

² website transparency

جدول 1-3. اقلام وبسایتهای دولتی بر اساس مطالعه «لاپرتی»، «دمچاک»، و «دی جونگ»

نوع	اقلام
اطلاعات سازمان	چشم‌انداز سازمان
	ماموریت سازمان
	وظایف سازمان
	نشانی سازمانهای مرتبط
	نمودار سازمانی
	گزارشهای سازمان
	قوانین و مقررات حاکم بر فعالیت سازمان
	فرایندهای انجام وظایف سازمانی
	فرمهای عملیاتی سازمان
	رویه ارائه شکایت به سازمان
	نشانی مسئول رسیدگی به شکایتها در سازمان
	خبرنامه سازمانی با قابلیت اشتراک
ارتباط با سازمان	نشانی سازمان
	پست الکترونیکی مدیر ارشد ¹ وبسایت
	پست الکترونیکی کارکنان درون سازمان
	اطلاعات تماس کارکنان سازمان
	پست الکترونیکی مسئول محتوای وبسایت
	پست الکترونیکی مسئول پشتیبانی فنی وبسایت
	پست الکترونیکی مدیر ارشد سازمان
	امکان ارتباط پیوسته برای شهروندان با مدیر وبسایت
روزآمدسازی وبسایت	تاریخ آخرین روزآمدسازی
امکانات وبسایت	قابلیت جست‌وجوی آرشیو خبرنامه‌ها، قوانین، آیین‌نامه‌ها، و سایر اطلاعات لازم
	قابلیت اشتراک برخط خبرنامه سازمانی

«اپنهم» و «وارد» (Oppenheim and Ward 2006)، ده وبسایت فروش برخط شکلات را

¹Webmaster

ارزیابی کردند. این ارزیابی بر اساس معیارهایی از جمله نحوه بازنمایی¹، محتوا، دسترس پذیری، زبان، راهبری² و ساختار وبسایت، نحوه تراکنش با کاربر، حفظ حریم خصوصی³ و مجوزها⁴، امنیت، و شاخصهای بازاریابی وبسایت استوار است. این دو پژوهشگر، در فرایند ارزیابی خود، مواردی را بیان کردند که لازم است در طراحی و پیاده سازی وبسایت رعایت شوند. پاره ای از این موارد، ویژه سایت های فروش برخط کالا و برخی نیز ویژگیها و قابلیت هایی هستند که توصیه می شود هر نوع وبسایت، از آنها برخوردار باشد. این موارد در جدول 2-3 آمده اند.

**جدول 2-3. اقسام عمومی وبسایتها در مطالعه «اپنهم» و «وارد»
(Oppenheim and Ward 2006)**

اقلام	شرح
راهنمای وبسایت	راهنمای جامع وبسایت که در تمام صفحات قابل دسترسی باشد
پرسشهای متداول	پرسشهای متداول کاربران وبسایت به همراه پاسخ پرسشها
بیانیه حریم خصوصی ⁵	بیانیه چگونگی محافظت از حریم خصوصی اطلاعات افراد
قابلیت جست و جو	قابلیت جست و جوی اطلاعات درون وبسایت
نقشه وبسایت	نقشه طبقه بندی شده از اطلاعات وبسایت
تاریخ آخرین روزآمدسازی	تاریخ دقیق آخرین روزآمدسازی صفحات وبسایت
نمایه وبسایت	نمایه محتویات وبسایت
اتاقهای گفت و گو ⁶	برخورداری از اتاقهای گفت و گو برای تبادل نظر در زمینه مسائل سازمان

«وست» ششمین گزارش دولت الکترونیکی خود را در سال 2006 منتشر کرد. این گزارش بر اساس تحلیل 1782 وبسایت دستگاههای دولتی از 198 کشور جهان انجام گرفته است و با تحلیل ویژگیها و امکانات وبسایت های دولتی، رتبه دولت الکترونیکی در این کشورها را مشخص کرده است. این ارزیابی بر مبنای بود یا نبود مشخصه هایی در خصوص موجود بودن اطلاعات⁷، ارائه خدمات، و دسترسی عمومی⁸ انجام گرفته است. اولین معیار در ارزیابی، میزان و نحوه اطلاعات برخط وبسایت برای استفاده شهروندان است (جدول 3-3). «وست» ارزیابی خود را از اطلاعات برخط وبسایت بر اساس وجود اقسام اطلاعات تماس سازمان، پیوند به سایر وبسایتها، مدارک منتشر شده سازمان، وجود پایگاه داده، و کلیه های صوتی و تصویری قرار داده است. همچنین این پژوهش، مسائل

¹ presentation

² navigation

³ privacy

⁴ authority

⁵ privacy policy

⁶ chat rooms

⁷ information availability

⁸ public outreach

امنیت و حریم خصوصی وبسایتها را مد نظر قرار داده است. یکی از ابعاد این ارزیابی، دسترسی عمومی به پایگاه وب است. از این رو، نشانی پست الکترونیکی، قابلیت جست و جو، قابلیت ارائه نظرات، روزآمدسازی پست الکترونیکی، پخش¹، قابلیت شخصی سازی² وبسایت، اتاقهای گفت و گو، و قابلیت دسترسی با ابزارهای قابل حمل شخصی³ مورد بررسی قرار گرفته اند (West 2000, 2006).

**جدول 3-3. اقلام مورد بررسی دروبسایتهای دولتی در گزارش «وست»
(West 2000, 2006)**

اقلام اطلاعات	تلفن تماس با سازمان
	نشانی سازمان
	پیوند به وبسایتهای مرتبط
	انتشارات سازمان
امنیت و حریم خصوصی	بیانیه حریم خصوصی
	بیانیه خط مشی امنیت
دسترسی عمومی	نشانی پست الکترونیکی سازمان
	قابلیت جست و جو در وبسایت
	قابلیت ارائه نظر و پیشنهاد
	قابلیت ارسال تازه های وبسایت از طریق پست الکترونیکی
	قابلیت شخصی سازی وبسایت
امکانات عمومی	اتاقهای گفت و گو

«ای - انوی» وابسته به دولت انگلیس در گزارش خود رویکردی همگرا را در استفاده از پایگاه های وب دستگاه های دولتی برای دریافت اطلاعات و در نهایت ارائه خدمات به کار برده است. بر این اساس اطلاعات تمام سازمانهای دولتی باید به شکلی قابل دسترس بر روی وب موجود باشند. لیست این اقلام در جدول 3-4 آمده اند (Office of the e-Envoy n.d.).

¹ broadcast

² personalization

³ personal digital assistant (PDA)

**جدول 3-4. اقلام وبسایتهای سازمانهای دولتی بر اساس گزارش «ای - انوی»
(Office of the e-Envoy n.d.)**

نمودار سازمانی
اسناد مشورتی¹ سازمان
رویه ارائه شکایت به سازمان
نشانی پستی سازمان
دورنگار سازمان
شماره تلفن سازمان
گزارشهای سازمان
اطلاعات آماری سازمان
مسئولیتها، وظایف، و هدفهای بخشها و واحدهای سازمانی
فرمهای عملیاتی سازمان
راهنمای تکمیل فرمهای عملیاتی
نام و تلفن کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط مشیها یا خدمات خاص
نام و پست الکترونیکی کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط مشیها یا خدمات خاص
خط مشی، رویه ها، و اطلاعات استخدام
پیوند به وبسایتهای مرتبط

همچنین این گزارش حداقل نیازمندیهای صفحه اصلی وبسایتهای دولتی را مشخص کرده است که در جدول 3-5 آمده اند.

**جدول 3-5. اقلام مورد نیاز در صفحه اصلی وبسایتهای دولتی بر اساس گزارش «ای - انوی»
(Office of the e-Envoy n.d.)**

پیوند به وبسایت پورتال دولت الکترونیکی کشور

نام سازمان
نشان (لوگو، آرم، ...) سازمان
نشانی پست الکترونیکی سازمان
نمودار سازمانی
اهداف و ماموریت سازمان
سازمانهای تابعه
معرفی هیئت مدیره
قابلیت جست و جو در وبسایت

¹ consultation documents

جدول 3-5. اقدام مورد نیاز در صفحه اصلی وبسایتهای دولتی بر اساس گزارش «ای -

انوی»

(Office of the e-Envoy n.d.)

پرسشهای متداول
راهنمای وبسایت
بخش تازه‌های وبسایت
نشانی پستی سازمان
نشانی پست الکترونیکی سازمان
بیانیه حریم خصوصی
رویه ارائه شکایت به سازمان
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان
بیانیه سلب مسئولیت محتوا
صفحه بازخورد
گروه‌های بحث/اتاقهای گفتگو

دولت نیوزیلند نیز در سال 2004 رهنمودهایی¹ برای وبسایت‌های سازمانهای دولتی خود تدوین کرده است. این سند، استانداردهایی را برای وبسایتهای سازمانهای دولتی بر اساس ارزشهای بنیادی خدمات دولتی تعیین کرده است. این ارزشها عبارت‌اند از (New Zealand Government 2004):

- عدالت² در اطلاعات: اطلاعات متناسب و قابل قبول به همراه درک آسان اطلاعات؛
- جامعیت³: کامل بودن اطلاعات و مستقل بودن از واسط کاربر⁴؛
- قابلیت اعتماد: صحت اطلاعات و عاری بودن از اشتباه؛
- بهره‌گیری اقتصادی از منابع دولت.

دولت نیوزیلند، در سال 2006 گزارش دیگری از استانداردها و توصیه‌های طراحی پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی را بر اساس نسخه‌های پیشین تدوین کرد. بر این اساس، محتوای وبسایت باید معتبر، روزآمد، مختصر، و شفاف باشد. همچنین دسترسی به آن آسان و نگارشی مناسب داشته باشد. علاوه بر این، محتویات وبسایت باید پاسخ‌گوی نیاز محدوده زیادی از مخاطبان خود باشد. این گزارش به نیازمندیهای محتوای وبسایت می‌پردازد و بیان می‌کند که نیازمندیهای وبسایتها به نوع پایگاه وب وابسته است. از این رو، تمرکز این بخش، بر وبسایتهای سازمانهای منفرد⁵ است. بر

¹ guidelines

² equity

³ integrity

⁴ interface

⁵ single-agency

اساس این گزارش، صفحات اصلی نقشهای مهمی دارند. این صفحات به کاربر اعلان می کنند که در کجا قرار دارد، برای چه اینجاست، و چگونه می تواند بین صفحات حرکت کند. صفحات اصلی باید شامل نام و نشان (لوگو، آرم، ...) سازمان، هدف سازمان و پیوندهای راهبری¹ به بخشهای مختلف وبسایت باشد. این صفحات باید اقلامی را در برداشته باشند که در جدول 3-6 آمده اند (New Zealand Government 2006).

**جدول 3-6. اقلام مورد نیاز در صفحه اصلی وبسایت در کشور نیوزلند
(New Zealand Government 2004, 2006)**

نام سازمان	
نشان (لوگو، آرم، ...) سازمان	
بیانیه هدف وبسایت	
قابلیت جست و جو	
تازه های وبسایت	
درباره سازمان	مأموریت سازمان
	اهداف و وظایف سازمان
	نمودار سازمانی
	مدارک مسئولیت سازمان
ارتباط با سازمان	تلفن تماس سازمان مرکزی و شعب سازمان
	دورنگار سازمان مرکزی و شعب سازمان
	نشانی برای مراجعه به سازمان مرکزی و شعب سازمان
	نشانی پستی سازمان مرکزی و شعب سازمان
	نشانیهای پست الکترونیکی سازمان و شعب آن
صفحه بازخورد	
رویه ارائه شکایت به سازمان	
بیانیه سلب مسئولیت محتوا	
بیانیه حریم خصوصی	
بیانیه امنیت	
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان	

این گزارشها در ادامه نیز اقلام اطلاعات مورد نیاز وبسایتهای سازمانهای دولتی را شامل مواردی می دانند که در جدول 3-7 آمده اند.

¹ navigation links

جدول 3-7. اقدام مورد نیاز وبسایتهای دولتی در کشور نیوزلند

(New Zealand Government 2004, 2006)

لیست مدیران سازمان، وظایف و مسئولیتهای آنها، و زندگی نامه آنها
وظایف، مسئولیتهای، و هدفهای بخشها یا شعب سازمان
تمامی گزارشهایی که باید بر اساس قانون از سوی سازمان منتشر شوند
اسناد مشورتی سازمان
آگهی انتشار مربوط به سازمان
فرمهای عملیاتی سازمان
راهنمای تکمیل فرمها
اطلاعات تماس کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط مشیها یا خدمات خاص
خط مشی، رویه و اطلاعات استخدام

نشانیهای پست الکترونیکی در وبسایت سازمانهای دولتی از دیگر اقلامی است که در گزارش سال 2004 این کشور آمده اند. بر این اساس، هر وبسایت باید نشانیهایی را داشته باشد که در جدول 3-8 آمده اند.

جدول 3-8. نشانیهای پست الکترونیکی در وبسایتهای دولتی در کشور نیوزلند

(New Zealand Government 2004)

شرح	نمونه نشانی
دبیرخانه نامه های الکترونیکی	postmaster@domainname
برای ارسال درخواستهای عمومی	info@domainname
برای انعکاس و پاسخ به مسائل فنی کاربران وبسایت	webmaster@domainname یا sitemanager@domainname
برای آگاهی مدیر دامنه از هرزنامه ها ¹	abuse@domainname
برای پیگیری و پرسش درباره مسائل حریم خصوصی	privacy@domainname
برای ارائه انتقاد و شکایت به سازمان	complaints@domainname

¹ spam

سازمانهای کوچکتر ممکن است تمامی این کارکردها را در یک نشانی پست الکترونیکی خلاصه کنند. هر چند، داشتن چند نشانی پست الکترونیکی موجب می شود کاربران راحت تر بتوانند با سازمان تماس برقرار کنند. این نشانیها باید بر اساس فعالیتها و وظایف سازمان تعریف شوند و نه بر اساس نام افراد نباید با تغییرات سازمانی، تغییر کنند.

گزارش دپارتمان خدمات اطلاعاتی و سازمانی¹ استرالیا برای ساخت و توسعه وبسایتهای دولتی در این کشور شامل مجموعه ای از نکات پیشنهادی و مسائل لازم در این فرایند است. این گزارش به اقلامی اشاره می کند که لازم است در انتهای هر صفحه وبسایت بیایند و این اقلام عبارت اند از:

" نام سازمان به همراه پیوند به صفحه اصلی وبسایت؛

" نشان سازمان (لوگو، آرم، ...);

" اطلاعات تماس سازمان و یا پیوند به صفحه اطلاعات تماس سازمان؛

" تاریخ آخرین روزآمدسازی وبسایت؛

" پیوند به بیانیه سلب مسئولیت محتوا؛

" پیوند به بیانیه حریم خصوصی؛

" پیوند به صفحه اصلی وبسایت ایالت.

این گزارش بر دسترس پذیر بودن اطلاعات در وبسایت تأکید و بیان می کند که سازمانها باید تمام اطلاعات قابل انتشار خود را به صورت برخط در وبسایت قرار دهند و نیز نحوه دسترسی به نسخه چاپی² آن را نیز اعلان نمایند. سازمانها باید اقلام اطلاعات زیر را در وبسایت سازمان قرار دهند:

" فهرست راهنمای خدمات سازمان و اطلاعات تماس مربوطه؛

" مستندات قانونی ای که سازمان بر اساس آنها فعالیت می کند؛

" گزارشهای سالانه، برنامه های جامع سازمان، و دیگر اسناد پاسخ گویی سازمان (اسنادی که نحوه

¹ Department of Corporate and Information Services (DCIS)

² hardcopy

فعالیت دولت را برای آگاهی شهروندان مشخص می کنند. این اسناد شامل گزارشهای سالانه، برنامه ریزی استراتژیک سازمان، پرتفولیوی مالی سازمان، و سخنرانیهای مدیر ارشد سازمان در خصوص برنامه های آینده سازمان هستند؛

خط مشیها، رهنمودها، و دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم گیری که دسترسی به آنها برای عموم مناسب است؛

پیوند به وبسایت سازمان مادر؛

پیوند به وبسایت وزارتخانه؛

فرمهای عملیاتی سازمان؛

انتشارات سازمان.

اطلاعات و خدمات جدید وبسایت در بخش «تازه های وبسایت» یا در صفحه اصلی وبسایت، برجسته¹ شوند. عنوانهای راهبری² نیز در وبسایت باید به گونه ای باشند که مخاطبان اصلی آنها را به آسانی تشخیص دهند. معروف ترین عنوانهای راهبری برای مخاطبان عمومی وبسایت شامل صفحه اصلی، درباره ما، تازه های وبسایت، انتشارات رسانه ای³، انتشارات، جست و جو، تماس با ما، پیوندهای مفید، نقشه وبسایت/فهرست مطالب⁴، بازخورد⁵، و راهنمای وبسایت هستند. استفاده از عبارتها و نامهای منحصر به فرد موجب کاهش قابلیت استفاده⁶ از وبسایت می شود (DCIS 2001). اقلام پیشنهادی این گزارش برای وبسایت دستگاههای دولتی کشور استرالیا در جدول 3-9 آمده اند.

جدول 3-9. اقلام مورد نیاز پایگاه وب دستگاه دولتی در شمال استرالیا (DCIS 2001)

اقلام عمومی وبسایت های دولتی پیوند به وبسایت پرتال دولت الکترونیکی کشور

پیوند به وبسایت وزارتخانه

قابلیت جست و جو

پیوندهای مفید

نقشه وبسایت

جدول محتویات

صفحه بازخورد

¹ highlight

² navigation labels

³ media release

⁴ table of contents

⁵ feedback

⁶ usability

جدول 3-9. اقلام مورد نیاز پایگاه وب دستگاه دولتی در شمال کشور استرالیا (DCIS 2001)

راهنمای وبسایت	
تاریخ آخرین روزآمدسازی	
بیانیه سلب مسئولیت محتوا	
بیانیه حریم خصوصی	
تازه‌های وبسایت	
اطلاعی‌های رسمی	
اطلاعات سازمان	درباره سازمان
	تلفن تماس سازمان
	نشانی سازمان
	پست الکترونیکی سازمان
مدارک قابل انتشار	فهرست راهنمای خدمات سازمان و اطلاعات تماس مربوط
	مستندات قانونی‌ای که سازمان بر اساس آنها فعالیت می‌کند
	گزارشهای سالانه
	برنامه‌های جامع سازمان
	خط‌مشیها، رهنمودها، و دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم‌گیری که
	دسترسی به آنها برای عموم مناسب است
	فرمهای عملیاتی سازمان
	انتشارات سازمان

یکی دیگر از استانداردهای پیاده‌سازی وبسایت، از سوی دولت استرالیای جنوبی با عنوان «استانداردهای دولت در فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی: استانداردهای وبسایتهای دولتی استرالیای جنوبی» در سال 2005 منتشر شده است (Government of South Australia 2005). یکی از مهم‌ترین بخشهای این استاندارد به محتویات وبسایت و مدیریت محتوا اشاره می‌کند. این بخش محتوای لازم صفحه اصلی وبسایت را شامل اقلام زیر می‌داند:

- نام سازمان
 - نام سازمان مادر
 - پیوند به پرتال مرکزی دولت استرالیا (www.sacentral.sa.gov.au)
 - پیوند به وبسایت خدمات دولت استرالیا (www.service.sa.gov.au)
- این استاندارد برای وبسایتهای دولت استرالیای جنوبی دست کم وجود اطلاعاتی را لازم می‌داند که در جدول 3-10 آمده‌اند

جدول 3-10. اقلام مورد نیاز پایگاه وب دستگاه دولتی کشور استرالایای جنوبی
(Gov. of South Australian 2005)

نام سازمان	
پیوند به وبسایت سازمان مادر	
پیوند به پرتال مرکزی دولت	
پیوند به وبسایت خدمات دولت	
اطلاعات تماس سازمان	نشانی پستی سازمان شماره دورنگار سازمان تلفن تماس سازمان نشانیهای پست الکترونیکی سازمان
وظایف و مسئولیتهای سازمان	وظایف، خدمات، و مسئولیتهای سازمان نمودار سازمانی مستندات قانونی ای که سازمان بر اساس آن فعالیت می کند
قابلیت جست و جوی اطلاعات	
بیانیه سلب مسئولیت محتوا	
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان	
بیانیه حریم خصوصی	
تاریخ آخرین روزآمدسازی	
اطلاعات و مدارک سازمان	معرفی مدارک سازمان، چگونگی دریافت آنها، و چگونگی دریافت اطلاعات بیشتر درباره آنها گزارشهای سالانه سازمان برنامه های جامع سازمان خط مشیها، رهنمودها، و دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم گیری که دسترسی به آنها برای عموم مناسب است تازه های سازمان، سخنرانیها و دیگر اطلاعات عمومی منتشر شده از سوی سازمان تبیین ابتکار عملهای جدید دولت اعلامیه های عمومی سازمان اخطاریه ها و توصیه های سازمان به عموم مردم توصیف اطلاعات شخصی افراد که سازمان گردآوری و استفاده می کند اطلاعات حقوقی مانند قوانین و مقرراتی که از سوی سازمان اعمال می شوند

واحد مدیریت اطلاعات وابسته به دفتر نخست‌وزیر مالت نیز آخرین نسخه استانداردهای وبسایتهای دولتی خود را در سال 2005 تدوین کرده است. یکی از بخشهای این استاندارد، به اقلام الزامی وبسایتهای می‌پردازد که در جدول 3-11 آمده‌اند (Malta. Office of the prime minister 2005).

جدول 3-11. اقلام مورد نیاز صفحات وبسایتهای دولتی کشور مالت
(Malta. Office of the Prime Minister. Central Information Management Unit
2005)

نام و نشان (لوگو، آرم، ...) سازمان
لوگوی وبسایت پرتال دولت
لوگوی وبسایت پرتال دولت
صفحه ارتباط با ما
قابلیت جست‌وجو
راهنمای وبسایت
بیانیه سلب مسئولیت محتوا
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان
بیانیه حریم خصوصی
بیانیه دسترسی‌پذیری برای معلولان
نقشه وبسایت
پیوند به وبسایتهای مرتبط
مأموریت سازمان
اهداف و وظایف سازمان
خط‌مشیها و مسئولیتهای سازمان
نام و تلفن کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط‌مشیها یا خدمات خاص
نام و پست الکترونیکی کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط‌مشیها یا خدمات خاص
نمودار سازمانی
اطلاعیهای خبری
پرسشهای متداول
نشانی کامل پستی سازمان
تلفن تماس
شماره دورنگار سازمان
نشانیهای پست الکترونیکی سازمان

شورای مدیران ارشد اطلاعاتی ژاپن¹ نیز با نگاه افزایش شفافیت فعالیتهای دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، دستورعملها و رهنمودهایی را برای وزارتخانه‌های ژاپن تدوین کرده است. این دستورعمل که در سال 2004 ارائه شده است، محتوای مورد نیاز وبسایتهای وزارتخانه‌ها و نحوه بازنمایی آنها را بیان می‌کند. این اقسام در جدول 3-12 ارائه شده‌اند (CIO Council 2004). قابل ذکر است که اولین نسخه این دستورعمل در سال 2001 با عنوان «طرح پایه برای اشاعه الکترونیکی اطلاعات اداری»² از سوی وزارت کشور و ارتباطات³ دولت ژاپن تدوین شده بود (Koga 2003).

جدول 3-12. اقسام اطلاعاتی لازم در وبسایت وزارتخانه‌های ژاپن (CIO Council 2004)

طبقه	دسته	اقلام
اطلاعات پایه	طرح کلی از سازمان	سازمان داخلی، مأموریت، و وظایف یا عملیات اصلی
		بخشهای داخلی، انجمنها، کمیسیونها، و دفاتر نامتمرکز
		نقشه موقعیت
		تلفن تماس
	سازمانهای وابسته	نشانی پست الکترونیکی
		طرح کلی وظایف و مسئولیتها
		نام و شماره تلفن / دورنگار مدیران ارشد
		سازمان داخلی، مأموریت، و وظایف یا عملیات اصلی
		بخشهای داخلی، انجمنها، کمیسیونها، و دفاتر نامتمرکز
		نقشه موقعیت
		تلفن تماس
		نشانی پست الکترونیکی
		طرح کلی وظایف و مسئولیتها
		نام و شماره تلفن / دورنگار مدیران ارشد
		قوانین، ابلاغیه‌ها، و لیست قوانینی که از سوی وزارتخانه اجرا می‌شوند
		لیست و متن کامل ابلاغیه‌ها، مستندات، و دستورعملهای
	وزارتخانه	مربوط به وزارتخانه
		رئوس مطالب و متن کامل قوانین جدید

¹ Chief Information Officer Council (CIO Council)

² basic plan for electronic provision of administrative information

³ Ministry of Internal Affairs and Communications

اطلاعات عملکرد جاری		اسناد مالی ارائه شده به رؤس مطالب و متن کامل اسناد مالی ارائه شده به مجلس
مجلس، شوراها، رؤس مطالب و متن کامل گزارشها و توصیه‌ها		مجلس، شوراها، رؤس مطالب و متن کامل گزارشها و توصیه‌ها
گروههای تحقیق		کمیسیونها، و رؤس مطالب یا متن کامل صورت جلسات
نتایج بررسیهای آماری		آمار و اسناد منتشره
گزارشها		رؤس مطالب یا متن کامل گزارشهای دولتی
طرحهای ارائه شده به مجلس (white papers)		طرحهای ارائه شده به مجلس (white papers)
نظریهای عمومی		انعکاس نظریهای عمومی بر اساس قانون ¹
سند عدم تعقیب ²		شفاف سازی اطلاعات بر اساس مصوبه «سند عدم تعقیب در سازمانهای اجرایی» (مصوبه هیئت دولت در 27 مارچ 2001)
راهنمای		ارائه راهنمای رویه‌ها
درخواست، ارائه فرمها، راهنمای تکمیل فرمها، و نمونه فرمهای تکمیل شده		درخواست، ارائه فرمها، راهنمای تکمیل فرمها، و نمونه فرمهای تکمیل شده
گزارش، و دیگر معیار ارزیابی، زمان استاندارد انجام کار، و...		گزارش، و دیگر معیار ارزیابی، زمان استاندارد انجام کار، و...
رویه‌ها		رویه‌ها
اطلاعات تدارکات		انعکاس اطلاعات تدارکات بر اساس قانون ³
اطلاعات بودجه و پرداختها		رؤس کلی گزارش بودجه و پرداختها
اطلاعات ارزیابی		نتایج ارزیابی
اطلاعات مشترک تمام طبقه‌ها		کنفرانسهای خبری
اطلاعات عمومی		رؤس مطالب کنفرانسهای خبری
شفاف سازی اطلاعات		شفاف سازی اطلاعات
شفاف سازی اطلاعات		رویه شفاف سازی اطلاعات و ارائه اطلاعات تماس با کارکنان مرتبط

«هانگ» در سال 2006 به ارزیابی پرتالهای بخشهای ایالتی آمریکا⁴ پرداخته است. این پژوهش، چگونگی بهره‌گیری از دولت الکترونیکی و ویژگیهای پرتالهای دولت الکترونیکی را بررسی می‌کند. یکی از ابعاد این بررسی، چگونگی ارتباط دوسویه وبسایت با شهروندان است. از این رو «هانگ»، مشخصه‌هایی از وبسایت را که این ارتباط را فراهم می‌آورند تعیین و وضعیت آنها را در پرتالها بررسی کرده است. مشخصه‌های تعاملی وبسایتها دولتی در این پژوهش در جدول 3-13 آمده‌اند (Huang 2006).

¹ Public Comment Procedures for Preparing, Revising or Abolishing Regulations

² ابلاغیه عدم تفحص و دادرسی افراد و یا نهادهای درگیر در فعالیتهایی خاصی از سازمان

³ Future Programs in Light of Findings on Virtual Agency

⁴ U.S. counties

**جدول 3-13. مشخصه‌های تعاملی در وبسایت‌های دولتی در پژوهش «هانگ»
(Huang 2006)**

اطلاعات تماس تلفنی سازمان
نشانی پست الکترونیکی سازمان
فرم‌های عملیاتی سازمان
قابلیت جست‌وجو
نقشه وبسایت
سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی تعاملی
آرشیو وبسایت (شامل انتشارات سازمان، اخبار پیشین، و ...)
امکان ارسال شکایات به صورت برخط
امکان ارزیابی وبسایت از سوی کاربران
خبرنامه الکترونیکی سازمان با قابلیت اشتراک برای شهروندان
گروه‌های بحث/اتاق‌های گفتگو

«رابینز» و «استایلیانو» به بررسی وبسایت‌های 90 شرکت جهانی¹ پرداخته و بر اساس دو بعد محتوا و طراحی وبسایتها مدلی را برای ارزیابی آنها ارائه کردند (Robbins and Stylianou 2003). این مدل مفهومی، یکسان بودن مشخصه‌های محتوا و طراحی در وبسایتها یا وجود تفاوت در آنها را به علت تفاوت‌های فرهنگی یا نوع فعالیت بررسی می‌کند. در این پژوهش، مشخصه‌های مورد بررسی در زمینه محتوای وبسایت عبارت‌اند از: اطلاعات شرکت، پشتیبانی از مشتری، روزآمد بودن اطلاعات، اطلاعات مالی، فرصت‌های استخدام و موضوعات اجتماعی (جدول 3-14).

**جدول 3-14. مشخصه‌های محتوا و اقلام آن در وبسایتها در پژوهش «رابینز» و «استایلیانو»
(Robbins and Stylianou 2003)**

نوع مشخصه	اقلام اطلاعات
اطلاعات سازمان	معرفی اجمالی سازمان
	تاریخچه سازمان
	پیام مدیر ارشد
	مأموریت سازمان
	نمودار سازمانی
	اطلاعه‌های خبری
	بیانیه چشم‌انداز

¹ global corporate

جدول 3-14. مشخصه‌های محتوا و اقلام آن در وب‌سایتها در پژوهش «رایینز» و «استایلیانو»
(Robbins and Stylianou 2003)

پشتیانی از مشتری/ارتباط با مشتری تلفن تماس سازمان	
پست الکترونیکی سازمان	
پرسشهای متداول	
نشانی شعب اصلی سازمان	
امکان گفت‌وگوی برخط با کارشناسان شرکت	
روزآمد بودن	تاریخ آخرین روزآمدسازی
اطلاعات مالی	گزارشهای مالی سالانه
فرصتهای استخدام	بیان کلی چگونگی استخدام
	فرصتهای شغلی موجود
موضوعات اجتماعی	بیانیه حریم خصوصی

کتابخانه کنگره آمریکا استاندارد را به نام «مارک 21» برای مبادله اطلاعات کتاب‌شناختی¹ و نیز اطلاعات جامعه² تدوین کرده است. این پژوهش که از حدود 30 سال پیش آغاز شده در سال 1980 به «یواس مارک»³ و در سال 1990 به «مارک 21» تغییر نام داده است، رهنمودهایی در ارائه اطلاعات مختلف از سازمان دارد. به عنوان نمونه، بیان می‌کند در ارائه اطلاعات ارتباط با سازمان، این موارد باید دیده شود (Library of Congress 2005):

- تلفن تماس با سازمان؛
- نشانی کامل سازمان شامل کشور، استان/ایالت، شهر، و نشانی سازمان؛
- کدپستی سازمان؛
- شماره دورنگار سازمان؛
- نشانی پست الکترونیکی سازمان؛
- ساعتهای مراجعه به سازمان؛
- ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن؛
- اطلاعات مسیرهای دسترسی به سازمان؛
- چگونگی دسترسی عمومی به سازمان از طریق وسایل نقلیه عمومی درون شهری؛
- امکان پارک خودرو [در سازمان]؛
- تسهیلات مراجعه و دسترسی برای معلولان.

¹ bibliographic information

² community information

³ USMARK

شورای خزانهداری کانادا¹ وابسته به دولت کانادا نیز مجموعه‌ای از چهار استاندارد برای توسعه وبسایتهای دولتی خود تدوین کرده است. ویرایش اول این سند² در سال 2001 و ویرایش دوم آن در سال 2007 تدوین شده‌اند. این سند، مجموعه بسیار کاملی است از استانداردهای محتوا و طراحی که خود شامل چهار بخش «استاندارد نام‌گذاری آدرسهای وب»، «استاندارد دسترس‌پذیری، برهم‌کنش‌پذیری³، و استفاده‌پذیری وبسایت»، «استاندارد قالب مشترک صفحات»، و «استاندارد پست الکترونیکی وبسایت» است. استاندارد قالب مشترک صفحات، نیازمندیهای صفحات مختلف وبسایت و نیز نحوه نمایش و بازنمایی آنها را بیان می‌کند. این استاندارد اقلام تمامی صفحات وبسایتهای دولت را شامل پیوند به صفحه اصلی، ارتباط با ما، راهنمای وبسایت، جست‌وجو، و پیوند به پرتال دولت الکترونیکی کشور کانادا می‌داند. اقلام صفحه ارتباط با ما را به ترتیب شامل نشانی کامل سازمان، نشانی پست الکترونیکی، تلفن تماس سازمان، شماره تلفن تماس رایگان⁴، شماره دورنگار، ماشین تحریر راه‌دور⁵، نشانی پست الکترونیکی مدیر ارشد⁶ وبسایت، و نیز فرم بازخورد جهت ارسال نظرات کاربران برمی‌شمارد. همچنین ارائه اقلام و امکاناتی از جمله نقشه وبسایت، نمایه الف‌بای از محتویات وبسایت، پرسشهای متداول، درباره سازمان، تاریخ آخرین روزآمدسازی، بیانیه حریم خصوصی، و بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان را از نیازمندیهای وبسایتهای دولتی می‌داند. اقلام اطلاعات مورد نیاز وبسایتهای دولتی بر اساس این سند در جدول 3-15 آمده‌اند (Treasury Board of Canada Secretariat 2007).

جدول 3-15. اقلام مورد نیاز در وبسایتهای دولتی در کشور کانادا
(Treasury Board of Canada Secretariat 2007)

نوع	اقلام اطلاعات
راهنمای وبسایت	
قابلیت جست‌وجو	
پیوند به پرتال دولت الکترونیکی کشور	
ارتباط با سازمان	نشانی کامل سازمان (به همراه کد پستی سازمان) نشانی پست الکترونیکی تلفن تماس سازمان

¹ Treasury Board of Canada Secretariat

² Common Look and Feel (CLF)

³ Interoperability

⁴ toll free

⁵ TeleTypewriter (TTY)

⁶ webmaster

شماره تلفن تماس رایگان
شماره دورنگار سازمان
نشانی پست الکترونیکی مدیر ارشد وبسایت
فرم بازخورد

درباره سازمان
نقشه وبسایت
نمایه محتویات وبسایت
پرسشهای متداول
تاریخ آخرین روزآمدسازی
بیانیه حریم خصوصی
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان

کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری وابسته به شورای عالی اطلاع رسانی نیز در بخشنامه‌ای تمامی وزارتخانه‌ها، سازمانها، و مؤسسه‌های دولتی را ملزم به درج اقلام به خصوصی در وبسایتهای دولتی کرده است. این اقلام و دسته‌بندی آنها در جدول 3-16 آمده‌اند. شایان ذکر است که بر اساس این بخشنامه، دست کم اطلاعات عمومی وبسایت باید به زبان انگلیسی نیز ارائه شود (شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری 1381).

جدول 3-16. اقلام مورد نیاز در وبسایتهای دولتی
(شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری 1381)

نوع	اقلام اطلاعات
اقلام عمومی	آرم سازمان
	قابلیت جست‌وجوی اطلاعات وبسایت
	پیوند به سازمانهای مرتبط
	آمار بازدیدکنندگان وبسایت
	صفحه نظر سنجی و بازخورد
	نقشه وبسایت
اطلاعات سازمان	معرفی سازمان
	تشکیلات کلی سازمان
	معرفی واحدهای وابسته
	شرح وظایف سازمان و واحدهای وابسته
	اطلاعات آماری سازمان
	اخبار و رویدادهای سازمان

جدول 3-16. اقلام مورد نیاز در وبسایتهای دولتی
(شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری 1381)

فرمهای عملیاتی سازمان	
مجموعه قوانین، مقررات، آیین نامه ها و ضوابط مربوط به سازمان	
فهرست عناوین خدمات قابل ارائه سازمان به مردم و دیگر نهادها	
ارتباط با سازمان	آدرس پستی سازمان
	نشانی پست الکترونیکی سازمان
	تلفن تماس سازمان
	دورنگار سازمان
	آدرس پستی واحدهای وابسته
	نشانی پست الکترونیکی واحدهای وابسته
	تلفن تماس سازمان واحدهای وابسته
	دورنگار واحدهای وابسته

این کمیسیون به منظور ایجاد هماهنگی در محتوای پورتالهای استانی و حصول اطمینان از کیفیت آنها، سرفصلها و عناوین اطلاعات پورتالهای استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم افزاری آن را نیز تصویب نموده است. این عناوین شامل 9 بخش هستند که 7 بخش از آن به طور خاص ویژه پورتالهای استانی است و دو بخش آن مورد نیاز تمامی وبسایتهای دولتی نیز هست که در جدول 3-17 آمده اند (شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری 1383).

جدول 3-17. عناوین اطلاعات پورتالهای استانی
(شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری 1383)

نوع	اقلام اطلاعات
اقلام عمومی	عبارت خوش آمدگویی به وبسایت
	قوانین، مقررات، دستورالعملها، بخشنامه ها، و مصوبات
	نقشه وبسایت
	راهنمای استفاده از وبسایت
	پرسشهای متداول
	تاریخ آخرین به روزرسانی
	تماس با ما
	نمایش تاریخ و ساعت در هر لحظه
	آمار بازدید کنندگان

بیانیه حریم خصوصی

بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان

امکانات مورد نیاز	قابلیت جست و جوی ساده و پیشرفته
	راهنمای برخط
	امکان دریافت بازخورد مراجعه کنندگان
	امکان نظرسنجی در خصوص موارد مختلف
	امکان دریافت شکایت و پاسخ گویی به آن
	امکان چاپ صفحات
	امکان ارسال خبرنامه برخط سازمان به پست الکترونیکی کاربران

جدول 3-18 مجموعه اقلامی را نشان می دهد که در مطالعات و پژوهشهای پیشین برای وبسایت دستگاههای دولتی ارائه شده اند. به طور خلاصه این اقلام، اطلاعات پایه و کانالهایی را برای ارتباط شهروندان با سازمانهای دولتی بیان می کنند که به آنان کمک می کنند بتوانند از سازمانهای دولتی و خدماتی که ارائه می کنند، آگاهی یابند و کانالهای ارتباط با سازمان و کارکنان آن را بشناسند. افزون بر این، شهروندان می توانند به بسیاری از اطلاعات و مدارک سازمان دسترسی یابند و بر همین اساس نسبت به حقوق خود و چگونگی استفاده از خدمات سازمان آگاهی یابند.

جدول 3-18. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین

منبع	اقلام اطلاعات
جمهوری عالی اطلاع رسانی 1383	
جمهوری عالی اطلاع رسانی 1381	
Treasury Board of Canada Secretariat 2007	
Library of Congress 2005	
Robins and Stylianou 2003	
Huang 2006	
CIO Council 2004	
Office of the Prime Minister, Central Information Management Unit 2005	
Gov. of South Australian 2005	
DCIS 2001	
New Zealand Government 2004, 2006	
Office of the e-Envoy 2003	
west 2006, west 2002	
Oppenheim and Ward 2006	
La Porte, Demchak, and De Jong 2002	
	اطلاعات عمومی سازمان
	نشان (لوگو، آرم، ...) سازمان
	پیوند به وبسایت سازمان مادر
	پیام مدیر ارشد سازمان
	معرفی سازمان

جدول 3-18. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین

منبع	اقلام اطلاعات
شورای عالی اطلاع رسانی 1383	ü
شورای عالی اطلاع رسانی 1381	ü
Treasury Board of Canada Secretariat 2007	ü
Library of Congress 2005	ü
Robins and Stylianou 2003	ü
Huang 2006	ü
CIO Council 2004	ü
Office of the Prime Minister. Central Information Management Unit 2005	ü
Gov. of South Australian 2005	ü
DCIS 2001	ü
New Zealand Government 2004, 2006	ü
Office of the e-Envoy 2003	ü
west 2006, west 2002	ü
Oppenheim and Ward 2006	ü
La Porte, Demchak, and De Jong 2002	ü
معرفی اجمالی/ درباره سازمان	ü
تاریخچه سازمان	ü
معرفی هیئت مدیره سازمان	ü
چشم انداز سازمان	ü
اهداف/ مأموریت سازمان	ü
وظایف، خط مشیها، و مسئولیتهای سازمان	ü
مدیران سازمان و وظایف، مسئولیتهای، و زندگی نامه آنها	ü
وظایف، مسئولیتهای، و هدفهای بخشها یا شعب سازمان	ü
فرایندهای انجام وظایف سازمانی	ü
سازمانهای تابعه	ü
نمودار سازمانی	ü
خط مشیها، رویهها، و فرصتهای استخدام	ü
عناوین خدمات قابل ارائه سازمان به مردم و دیگر نهادها	ü
قوانین و مقرراتی که سازمان در چارچوب آنها فعالیت می کند	ü
اسناد/ مدارک سازمانی	ü
گزارشهای سازمان	ü
برنامه های جامع سازمان	ü
انتشارات سازمان	ü
اسناد مشورتی سازمان	ü
مدارک مسئولیت سازمان	ü
گزارشهای مالی سالانه	ü
اطلاعات آماری سازمان	ü
خط مشیها، رهنمودها، و دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم گیری که دسترسی به آنها برای عموم مناسب است	ü

جدول 3-18. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین

منبع															اقلام اطلاعات
شورای عالی اطلاع رسانی 1383	شورای عالی اطلاع رسانی 1381	Treasury Board of Canada Secretariat 2007	Library of Congress 2005	Robins and Stylianou 2003	Huang 2006	CIO Council 2004	Office of the Prime Minister. Central Information Management Unit 2005	Gov. of South Australian 2005	DCIS 2001	New Zealand Government 2004, 2006	Office of the e-Envoy 2003	west 2006, west 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	
						ü		ü							اعلانات عمومی سازمان
						ü		ü							اعلامیه‌های عمومی سازمان
						ü		ü							اخطاریه‌ها و توصیه‌های سازمان
	ü				ü			ü	ü	ü	ü				تازه‌های سازمان (شامل اخبار سازمان، آخرین سخنرانیها، ابتکار عملهای جدید، و...)
				ü			ü	ü	ü	ü					اطلاعیه رسمی / خبری
ü				ü							ü		ü		خبرنامه سازمانی با قابلیت اشتراک
															تعامل با سازمان
	ü				ü				ü	ü	ü			ü	فرمهای عملیاتی سازمان
										ü	ü				راهنمای تکمیل فرمهای عملیاتی
										ü	ü			ü	رویه ارائه شکایت به سازمان
					ü										امکان ارسال شکایت به سازمان به صورت برخط
ü	ü	ü							ü	ü	ü	ü			فرم / صفحه بازخورد برای ارسال نظر و پیشنهاد
															تماس با سازمان
	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü			تلفن تماس با سازمان
		ü													تلفن تماس رایگان با سازمان
	ü	ü	ü	ü			ü	ü	ü	ü	ü	ü		ü	نشانی کامل سازمان
	ü	ü	ü				ü	ü		ü	ü				دورنگار سازمان
	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü			نشانی پست الکترونیکی سازمان
			ü												ساعتهای مراجعه به سازمان
			ü												ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن
			ü												مسیرهای دسترسی به سازمان
			ü												چگونگی دسترسی عمومی به سازمان با وسایل نقلیه عمومی شهری

جدول 3-18. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین

منبع															اقلام اطلاعات
شورای عالی اطلاع رسانی 1383	شورای عالی اطلاع رسانی 1381	Treasury Board of Canada Secretariat 2007	Library of Congress 2005	Robins and Stylianou 2003	Huang 2006	CIO Council 2004	Office of the Prime Minister. Central Information Management Unit 2005	Gov. of South Australian 2005	DCIS 2001	New Zealand Government 2004, 2006	Office of the e-Envoy 2003	west 2006, west 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	
						ü									نقشه موقعیت
			ü												امکان پارک خودرو
			ü												تسهیلات مراجعه و دسترسی برای معلولان
			ü										ü		پست الکترونیکی مدیر ارشد وبسایت
													ü		پست الکترونیکی کارکنان درون سازمان
													ü		اطلاعات تماس کارکنان سازمان (دفتر تلفن)
									ü						فهرست راهنمای خدمات سازمان و اطلاعات تماس مربوط به آنها
							ü			ü ü					نام، تلفن، و پست الکترونیکی کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط مشیها یا خدمات خاص
						ü									نام و شماره تلفن/دورنگار مدیران ارشد سازمان
													ü		پست الکترونیکی مسئول محتوای وبسایت
													ü		پست الکترونیکی مسئول پشتیبانی فنی وبسایت
													ü		پست الکترونیکی مدیر ارشد سازمان
													ü		امکان ارتباط پیوسته شهروندان با مدیر وبسایت
													ü		نشانی مسئول رسیدگی به شکایتها در سازمان
															اقلام و امکانات عمومی
	ü														عبارت خوش آمدگویی به وبسایت
										ü					هدف وبسایت
		ü					ü ü ü			ü					پیوند به وبسایت پرتال دولت الکترونیکی کشور
							ü								پیوند به وبسایت خدمات دولت
	ü	ü	ü				ü ü						ü ü		تاریخ آخرین روزآمدسازی
	ü ü ü			ü			ü ü ü ü ü ü ü ü								قابلیت جست و جو
	ü	ü					ü ü			ü ü					راهنمای وبسایت

جدول 3-18. اقلام اطلاعات وبسایتهای سازمانهای دولتی در مطالعات و پژوهشهای پیشین

منبع	اقلام اطلاعات
شورای عالی اطلاع رسانی 1383	ü
شورای عالی اطلاع رسانی 1381	ü
Treasury Board of Canada Secretariat 2007	ü
Library of Congress 2005	ü
Robins and Stylianou 2003	ü
Huang 2006	ü
CIO Council 2004	ü
Office of the Prime Minister. Central Information Management Unit 2005	ü
Gov. of South Australian 2005	ü
DCIS 2001	ü
New Zealand Government 2004, 2006	ü
Office of the e-Envoy 2003	ü
west 2006, west 2002	ü
Oppenheim and Ward 2006	ü
La Porte, Demchak, and De Jong 2002	ü
پرسشهای متداول	ü
بیانیه حریم خصوصی	ü
بیانیه امنیت	ü
بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان	ü
بیانیه سلب مسئولیت محتوا	ü
بیانیه دسترس پذیری	ü
نقشه وبسایت	ü
نماینه محتویات وبسایت	ü
پیوند به وبسایتهای مرتبط	ü
نشانی سازمانهای مرتبط	ü
قابلیت شخصی سازی وبسایت	ü
گروه های بحث/ اتاقهای گفت وگو	ü
امکان ارزیابی وبسایت از سوی کاربران	ü
آمار بازدید کنندگان وبسایت	ü
نمایش تاریخ و ساعت در هر لحظه	ü
امکان نظرسنجی در خصوص موارد مختلف	ü
امکان دریافت شکایت و پاسخ گویی به آن	ü
امکان چاپ صفحات	ü

3-4. فهرست اولیه اقلام وبسایت دستگاههای دولتی

در این بخش فهرست اولیه اقلام وبسایتهای دولتی گردآوری شده است. برخی از این اقلام از در مطالعات و پژوهشهای پیشین موجود بوده و برخی توسط گروه پژوهشی اضافه شده اند. اقلامی را

که همکاران پروژه افزوده‌اند، با علامت * نشان داده شده‌اند.

1. اطلاعات عمومی دستگاه

1-1. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه

2-1. نام دستگاه مادر

3-1. پیام مدیر ارشد دستگاه برای کاربران پایگاه وب

2. معرفی دستگاه

1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)

2-2. تاریخچه دستگاه (شامل اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، گاه‌شمار وقایع کلیدی

دستگاه)

3-2. اساس نامه یا هر گونه سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است

4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه

5-2. چشم‌انداز دستگاه

6-2. نمودار سازمانی

7-2. وظایف واحدهای سازمانی

8-2. دستگاههای تابعه

1-8-2. نام دستگاه تابعه

2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه

9-2. امکانات و تجهیزات اصلی دستگاه (مانند ساختمان، رایانه، و...) *

10-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز جشنواره‌هایی

مانند خوارزمی، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...) *

11-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های اعضای دستگاه (مانند کارمند نمونه) *

3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه

1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه

1-1-3. نام و نام خانوادگی

2-1-3. تاریخ تولد

3-1-3. محل تولد

- 3-1-4. عکس *
- 3-1-5. شهر یا روستای محل سکونت *
- 3-1-6. تاریخ انتصاب *
- 3-1-7. تحصیلات *
- 3-1-7-1. دکترای تخصصی
- 3-1-7-1-1. رشته و گرایش دکترای تخصصی
- 3-1-7-1-2. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی
- 3-1-7-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی
- 3-1-7-1-4. سال دریافت دکترای تخصصی
- 3-1-7-2. کارشناسی ارشد
- 3-1-7-2-1. رشته و گرایش کارشناسی ارشد
- 3-1-7-2-2. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد
- 3-1-7-2-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد
- 3-1-7-2-4. سال دریافت کارشناسی ارشد
- 3-1-7-3. کارشناسی
- 3-1-7-3-1. رشته و گرایش کارشناسی
- 3-1-7-3-2. دانشگاه محل دریافت کارشناسی
- 3-1-7-3-3. کشور محل دریافت کارشناسی
- 3-1-7-3-4. سال دریافت کارشناسی
- 3-1-7-4. کاردانی
- 3-1-7-4-1. رشته و گرایش کاردانی
- 3-1-7-4-2. دانشگاه محل دریافت کاردانی
- 3-1-7-4-3. کشور محل دریافت کاردانی
- 3-1-7-4-4. سال دریافت کاردانی
- 3-1-8. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه *
- 3-1-8-1. نام دستگاه
- 3-1-8-2. سمت
- 3-1-8-3. تاریخ شروع

- 9-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه *
- 1-9-1-3. نام دستگاه
- 2-9-1-3. سمت
- 3-9-1-3. تاریخ شروع
- 4-9-1-3. تاریخ پایان
- 10-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه *
- 1-10-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین
- 2-10-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین
- 3-10-1-3. تصویر مدیران ارشد پیشین
- 2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه
- 1-2-3. نام و نام خانوادگی
- 2-2-3. تاریخ تولد
- 3-2-3. عکس *
- 4-2-3. سمت
- 5-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت
- 6-2-3. تاریخ انتصاب *
- 7-2-3. آخرین مدرک تحصیلی *
- 1-7-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی
- 1-7-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی
- 1-7-2-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی
- 1-7-2-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی
- 3-3. معرفی کارکنان دستگاه *
- 1-3-3. نام و نام خانوادگی
- 2-3-3. عکس
- 3-3-3. واحد سازمانی
- 4-3-3. سمت
- 5-3-3. آخرین مدرک تحصیلی
- 1-5-3-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی

1-5-3-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی

1-5-3-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی

1-5-3-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی

6-3-3. تلفن

7-3-3. دورنگار

8-3-3. نشانی پست الکترونیکی

4. خدمات دستگاه

1-4. عنوان خدمت

2-4. شرح خدمت

3-4. خدمت گیرندگان *

3-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت *

4-4. فرمهای مربوط به خدمت

5-4. راهنمای تکمیل فرمها

6-4. نمونه فرمهای تکمیل شده *

7-4. مراحل ارائه خدمت *

8-4. زمانبندی مراحل ارائه خدمت *

9-4. هزینههای دریافت خدمت *

10-4. چگونگی پرداخت هزینههای دریافت خدمت *

11-4. قوانین و مقررات مربوط به خدمت *

12-4. پرسشهای متداول درباره خدمت *

13-4. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

1-13-4. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

1-13-4. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

1-13-4. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

1-13-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

14-4. پیشنهاد درباره خدمت *

15-4. پرسش درباره خدمت *

5. قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند

- 5-1. عنوان قانون یا مقررات
- 5-2. مرجع تصویب کننده *
- 5-3. تاریخ تصویب *
- 5-4. تاریخ اعتبار *
- 5-5. متن کامل قانون یا مقررات *
- 5-6. خدمات مرتبط با قانون یا مقررات *

6. اعلانات و آگهی های دستگاه

- 6-1. اخبار/ تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار/ تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)
- 6-2. اعلامیه های عمومی دستگاه
- 6-3. اختاریه ها و توصیه های دستگاه
- 6-4. نیازمندی های دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می شوند). *

7. اسناد و مدارک سازمانی

- 7-1. متن کامل گزارش های دستگاه
- 7-2. متن کامل برنامه های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم انداز)
- 7-3. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه *
- 7-4. متن کامل برنامه های سالانه دستگاه *
- 7-5. متن کامل بودجه سالانه دستگاه
- 7-6. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه
- 7-7. انتشارات دستگاه
 - 7-7-1. پدیدآورنده
 - 7-7-2. سال انتشار
 - 7-7-3. عنوان
 - 7-7-4. چکیده
 - 7-7-5. متن کامل

7-8. نمایه انتشارات دستگاه *

7-9. عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه *

8. ارائه شکایت و پیشنهاد

8-1. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی *

8-2. امکان شکایت به رئیس دستگاه *

8-3. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود،

شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخگویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت،...)*

8-4. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در دستگاه

8-4-1. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایات

8-4-2. تلفن مسئول رسیدگی به شکایات

8-4-3. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایات

8-4-4. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایات

8-4-5. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایات

8-5. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه

8-6. امکان پرسش از دستگاه

9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه

9-1. شماره تلفن (های) دستگاه

9-2. ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن

9-3. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه *

9-4. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS) *

9-5. دورنگار دستگاه

9-6. نشانی پست الکترونیکی دستگاه

9-7. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه

9-7-1. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه

9-7-2. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه

9-7-3. سمت مدیران و کارکنان دستگاه

- 9-7-4. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
- 9-7-5. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه
- 9-7-6. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه
- 9-8. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده) *
- 9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده) *
- 9-10. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)
- 9-11. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب
10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه
- 10-1. روزهای کاری دستگاه در هفته
- 10-2. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری *
- 10-3. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...) *
- 10-4. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...) *
- 10-5. تعطیلات خاص دستگاه *
- 10-6. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری
- 10-7. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، و...) *
- 10-8. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن
- 10-9. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)
- 10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه
- 10-11. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه *
- 10-12. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...) *
- 10-13. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط *
- 10-14. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...) *
- 10-15. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...) *
- 10-16. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...) *
- 10-17. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...) *
11. پیوندهای مرتبط
- 11-1. پرتال دولت الکترونیکی کشور

- 2-11. پرتال استان محل فعالیت دستگاه *
- 3-11. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...) *
- 4-11. دستگاههای بازرسی و نظارتی *
- 5-11. دستگاههای بالادست *
- 6-11. دستگاههای پایین دست *
- 7-11. دستگاههای مرتبط

12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب

- 1-12. قابلیت جست و جوی ساده
- 2-12. قابلیت جست و جوی پیشرفته
- 3-12. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب
- 4-12. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)
- 5-12. تازه های پایگاه وب *
- 6-12. پرسشهای متداول
- 7-12. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در وبسایت وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می مانند).
- 8-12. بیانیه امنیت (نشان می دهد امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران و یا افراد غیرمجاز محافظت می شود).
- 9-12. بیانیه حقوق پدیدآورندگان
- 10-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی از وبسایت مسئول است. برای نمونه ممکن است یک وبسایت در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).
- 11-12. بیانیه دسترسی پذیری پایگاه وب (نشان می دهد که وبسایت تا چه حدی از استانداردهای «دبلیو تری سی» تبعیت می کند و چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان دربر دارد).
- 12-12. نقشه پایگاه وب
- 13-12. نمایه محتوای پایگاه وب
- 14-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران
- 15-12. آمار بازدیدکنندگان پایگاه وب

16-12. نمایش تاریخ و ساعت

17-12. نمایش تاریخ روز

1-17-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی

2-17-12. نمایش تاریخ هجری قمری

3-17-12. نمایش تاریخ میلادی

18-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون

19-12. امکان چاپ صفحه‌های پایگاه وب

20-12. وجود عبارت خوش آمدگویی به پایگاه وب

21-12. قابلیت اشتراک اخبار/ تازه‌ها و انتشارات دستگاه

22-12. آمار بازدیدکنندگان از پایگاه وب

13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی *

1-13. نام دستگاه به زبان انگلیسی

2-13. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی

3-13. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع

خارجی، خدمتی ارائه کند)

1-3-13. عنوان خدمت به زبان انگلیسی

2-3-13. شرح خدمت به زبان انگلیسی

3-3-13. مدارک لازم برای دریافت خدمت به زبان انگلیسی

4-3-13. فرمهای مربوط به خدمت به زبان انگلیسی

5-3-13. راهنمای تکمیل فرمها به زبان انگلیسی

6-3-13. مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی

7-3-13. زمان‌بندی مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی

8-3-13. هزینه‌های دریافت خدمت به زبان انگلیسی

9-3-13. چگونگی پرداخت هزینه‌های دریافت خدمت به زبان انگلیسی

10-3-13. قوانین و مقررات مربوط به خدمت به زبان انگلیسی

11-3-13. پرسشهای متداول درباره خدمت به زبان انگلیسی

12-3-13. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی

13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی

- 13-3-14. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 13-3-14-1. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه به زبان انگلیسی
- 13-3-14-2. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 13-3-14-3. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 13-3-14-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 13-4. ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 13-4-1. شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-4-2. ساعتهای پاسخ گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی
- 13-4-3. دورنگار دستگاه
- 13-4-4. نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-5. چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند).
- 13-5-1. روزها وساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی
- 13-5-2. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری به زبان انگلیسی
- 13-5-3. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل) به زبان انگلیسی
- 13-5-4. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-5-5. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه به زبان انگلیسی
- 13-5-6. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...) به زبان انگلیسی
- 13-5-7. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...) به زبان انگلیسی
- 13-5-8. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...) به زبان انگلیسی
- 13-5-9. خدمات جانبی برای مراجعان خارجی (مانند مترجم، و...) به زبان انگلیسی
- 13-6. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی
- 13-6-1. سفارت خانه ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران
- 13-6-2. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکت های هواپیمایی، شرکت های گردشگری، و...)
- 13-7. بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده

از اطلاعاتی است که کاربر در وبسایت وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می مانند.)

8-13. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی از وبسایت مسئول است. برای نمونه ممکن است یک وبسایت در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد.)

3-5. مخاطبان و کارکردهای وبسایت سازمانهای دولتی

3-5-1. مخاطبان

هر چند مخاطبان وبسایت دستگاههای دولتی موضوع این پژوهش را شهروندان ایرانی و اتباع خارجی مخاطب خدمات دولتی تشکیل می‌دهند، اما وجود یک وبسایت می‌تواند پاره‌ای از نیازهای اطلاعاتی و ارتباطی موجودیتهای دیگری را نیز برآورد. از جمله این موجودیتهای می‌توان به کارکنان خود دستگاهها، دستگاههای بالادست و پایین‌دست، نهادهای نظارتی، و پژوهشگرانی اشاره کرد که در حوزه مدیریت دولتی پژوهش می‌کنند.

3-5-2. کارکردها

هر چند وبسایت دستگاههای دولتی موضوع این پژوهش در اولین مرحله توسعه دولت الکترونیکی قرار دارند و تنها به ارائه اطلاعات و تأمین ارتباطات پایه سازمانهای دولتی و شهروندان می‌پردازند، اما وبسایتی که بر اساس چنین اطلاعات و ارتباطاتی بنا شود، می‌تواند کارکردهای گوناگونی داشته باشد که مهم‌ترین آنها عبارت‌اند از:

1. دستگاه، و مدیران و کارکنان آن را معرفی می‌کند؛
2. خدمات دستگاه و چگونگی استفاده از آنها را تبیین می‌کند؛
3. شهروندان را در جریان امور دستگاه قرار می‌دهد؛
4. به شهروندان امکان پیشنهاد، پرسش، و شکایت را می‌دهد؛
5. ارتباط برخط و حضوری شهروندان را با دستگاه تسهیل می‌کند؛
6. امکان مشارکت شهروندان را در امور دستگاه افزایش می‌دهد؛
7. آگاهی‌رسانی به کارکنان خود دستگاه را تسهیل می‌کند؛
8. دستگاه‌ها و مقامات بالادست را در جریان پاره‌ای از فعالیتهای دستگاه قرار می‌دهد؛
9. آگاهی‌رسانی به کارکنان خود دستگاه را تسهیل می‌کند؛
10. به دستگاه‌های پایین‌دست اطلاعات لازم را ارائه می‌کند؛
11. شبکه‌ای از دستگاههای مرتبط را به صورت مجازی شکل می‌دهد.

4. اعتباریابی مدل اولیه بر اساس نظر متخصصان

4-1. مقدمه

«هوسی» و «هوسی» روش‌شناسی¹ را به عنوان رویکرد کلی به پژوهش به دو گونه کمی² و کیفی³ تقسیم می‌کنند. رویکرد کمی رویکردی است با ماهیت عینی⁴ و بر اندازه‌گیری پدیده‌ها تمرکز دارد. بنابراین، چنین رویکردی شامل گردآوری و تحلیل داده‌های عددی و کاربرد آزمونهای آماری است. در مقابل، رویکرد کیفی ماهیتی بیشتر انتزاعی⁵ دارد و شامل بررسی و انعکاس ادراکات افراد به منظور منظور فهم کنشهای انسانی و اجتماعی است.

از جمله مفروضات اساسی رویکرد کمی در هستی‌شناسی، اعتقاد به عینی و منفرد بودن واقعیت و انفکاک آن از پژوهشگر است. این رویکرد از لحاظ روش‌شناسی، فرایند استقرار و زنجیره علت و معلول را دنبال می‌کند و طرحی ایستا (دسته‌بندی پیش از مطالعه) دارد. صحت و درستی در این گونه پژوهشها از طریق روایی⁶ و اعتبار⁷ اثبات می‌شود. در مقابل، رویکرد کیفی در هستی‌شناسی، اعتقاد به به انتزاعی بودن واقعیت و چندگانگی آن از دیدگاه مشارکت کنندگان در مطالعه دارد. این رویکرد از لحاظ روش‌شناسی، فرایند قیاس و طرح تدریجی (دسته‌بندی هنگام مطالعه) دارد. صحت و درستی در

¹ methodology

² quantitative approach/paradigm (traditional, scientific, experimental, hard, reductionist, prescriptive, psychometric)

³ qualitative approach/paradigm (interpretivist, soft, non-traditional, holistic, descriptive, phenomenological, anthropological, naturalistic, illuminative)

⁴ objective

⁵ subjective

⁶ reliability

⁷ validity

این گونه پژوهشها از طریق تأیید¹ به اثبات می‌رسد.

فرایند معمول پژوهش در رویکرد کمی، مطالعه منابع برای انتخاب نظریه مناسب و ساخت فرضیه‌ها، و سپس آزمون و تحلیل آماری آنهاست. در مقابل در رویکرد کیفی، ممکن است نظریه‌ای مرتبط با مطالعه وجود نداشته یا پژوهشگر تمایلی به محدود ساختن کار خود به نظریه‌های موجود نداشته باشد. به این ترتیب، رویکرد کیفی می‌تواند به منظور ساخت نظریه‌ای جدید برای توضیح پدیده یا توصیف الگوهای جدیدی که در داده‌ها یافت می‌شوند، به کار رود.

در رویکرد کمی، لازم است داده‌ها مشخص و دقیق باشند، بنابراین داده‌های اصلی گردآوری شده، کمی خواهند بود. اما در رویکرد کیفی، تأکید بر کیفیت و عمق داده‌هاست بنابراین، داده‌هایی که گردآوری می‌شوند، اساساً کیفی هستند (Hussey and Hussey 1997, 10, 48, 55-56).

ماهیت آنچه مورد پژوهش قرار می‌گیرد در تعیین رویکرد مؤثر است. اگر پدیده مورد بررسی ملموس باشد (مانند رشد تعداد مدیران زن) رویکرد کمی استفاده می‌شود، اما برای درک اینکه چرا پدیده‌ای رخ می‌دهد (مانند دلیل رشد تعداد مدیران زن در یک برهه) رویکرد کمی پاسخگو نیست (Remenyi et al 1998, 101-103). به عبارت دیگر، هنگامی رویکرد کیفی به کار گرفته می‌شود که پژوهش در پی «ساخت»² باشد نه «آزمون»³. با هدف آزمون، ایده قطعی و روشنی از آنچه پژوهش پژوهش به دنبال آن است، وجود دارد و این ایده در قالب مدل نظری و فرضیه‌هایی ارائه و صحت و سقم آنها بررسی می‌شود. در مقابل، اگر پژوهش اکتشافی و به دنبال «ساخت» مفاهیم، مدلها، و چارچوبهایی باشد، اغلب یافته‌های نهایی از پیش معلوم نیستند (Baumard and Ibert 2001, 79-80).

برای انجام این پژوهش و شناخت ابعاد قابل تحلیل پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها، ابتدا از طریق مطالعه سوابق پژوهشهای پیشین، شناخت نسبتاً جامعی از وضع موجود در این زمینه حاصل و بر همین اساس نیز چارچوبی مقدماتی فراهم شد. سپس این چارچوب از نظر متخصصان و با روش دلفی تکمیل گردید.

2-4. روش دلفی

روش دلفی⁴ به عنوان یکی از روشهای ساخت یافت برای ایجاد وفاق⁵ (Fink et al. 1984) در

¹ verification

² constructing

³ test

⁴ Delphi method

⁵ consensus

دهه 1950 میلادی در شرکت «راند»¹ ابداع شد (Riggs 1983). واژه «دلفی» از یک اسطوره کهن یونانی به نام «پیشگوی دلفی»² گرفته شده است. در این افسانه، فردی برگزیده در جزیره دلفی می‌توانسته است آینده را بدون اشتباه پیش‌بینی کند. روش دلفی نیز که اولین بار در زمینه پیش‌بینی به کار رفت، وسیله‌ای برای نگاه به آینده بود. از این‌رو نام دلفی بر آن نهاده شد (Clayton 1997). کاربرد این روش، ساخت دادن به فرایند ارتباطات گروهی است به نحوی که چنین فرایندی در فراهم کردن زمینه درگیری مجموعه‌ای از افراد به عنوان یک کل، با مسئله یا موضوعی پیچیده مؤثر باشد. این ارتباط ساخت یافته با بازخوران اطلاعات و دانش افراد، ارزیابی نظر³ گروه، فراهم کردن فرصتی برای افراد برای بازنگری در نظرشان، و با تأمین درجه‌ای از محرمانه بودن پاسخهای افراد فراهم می‌شود (Linston and Turoff 1975, 3). روش دلفی در عمل، یک سری از پرسشنامه‌ها یا دوره‌های⁴ متوالی به همراه بازخوران کنترل شده‌ای است که تلاش دارد به اتفاق نظر میان یک گروه از افراد متخصص⁵ درباره یک موضوع خاص دست یابد (Hasson, Keeney, and McKenna 2000; Powell 2003).

بنابراین روش دلفی دارای چند ویژگی اساسی است. اولین ویژگی این روش، ناشناختگی⁶ افرادی است که در آن مشارکت می‌کنند. این افراد یکدیگر را نمی‌شناسند و به همین دلیل، امکان تأثیرپذیری آنها از هم کاهش می‌یابد. دومین ویژگی، تکرار⁷ است. این روش در چندین دور انجام می‌شود. در پژوهشهای پیشین، تعداد این دورها از دو تا 10 دور در نوسان بوده است. بازخوران⁸ سومین ویژگی روش دلفی است. از دور دوم به بعد این روش، نتایج حاصل از دور پیش از دور جاری و همچنین پاسخهای هر فرد به آگاهی شرکت کنندگان در پژوهش می‌رسد و آنان بر این اساس، پاسخهای جدید خود را ارائه می‌کنند (Woudenberg 1991).

در شرایط زیر از روش دلفی استفاده می‌شود (Linston and Turoff 1975, 4):

مسئله از طریق فنون تحلیلی دقیق قابل بررسی نباشد، اما بتوان برای آن از قضاوت‌های انتزاعی⁹ یک گروه بهره برد.

افرادی که باید در بررسی یک مسئله گسترده یا پیچیده مشارکت کنند، ارتباط کافی نداشته و

¹ RAND

² Delphi oracle

³ judgment

⁴ rounds

⁵ expert panel

⁶ anonymity

⁷ iteration

⁸ feedback

⁹ subjective judgments

احتمالاً دارای زمینه‌های تخصصی و تجربی متنوعی باشند.

تعداد افراد مورد نیاز بیش از آن باشد که بتوانند برهم کنش رودررو داشته باشند.

برگزاری نشست‌های گروهی متناوب، از لحاظ زمان و هزینه توجیهی نداشته باشد.

برای اطمینان از اعتبار نتایج، لازم باشد که عدم تجانس افراد حفظ شود.

هر چند روش دلفی در ابتدا برای پیش‌بینی¹ به کار برده شد (Hasson, Keeney, and McKenna 2000) اما در گردآوری داده‌های مربوط به زمان حال یا گذشته که به درستی معلوم یا موجود نیستند و یافتن روابط علی در پدیده‌های پیچیده اجتماعی و اقتصادی نیز استفاده می‌شود (Linston and Turoff 1975, 4). در مراحل گوناگون فرایند یک پژوهش نیز این روش می‌تواند به کار رود. از جمله این مراحل می‌توان به یافتن دیدگاهی نظری برای پژوهش، انتخاب متغیرها، شناخت اولیه روابط علی میان متغیرها، و تعریف سازه‌ها اشاره کرد (Okoli and Pawlowski. 2004).

به طور کلی روش دلفی شامل چند مرحله اساسی است (Mitchell 1991; Jones and Hunter 1995; Clayton 1997; Schmidt 1997; Story et al. 2001; Okoli and Pawlowski 2004). در مرحله اول، مسئله پژوهش تعریف و بر این اساس ویژگیهای لازم برای شرکت کنندگان در پانل دلفی تعیین می‌شوند. سپس نامزدهای مشارکت در این پانل شناسایی و از آنان دعوت به عمل می‌آید. این مرحله با تعیین اعضای پانل به اتمام می‌رسد.

مرحله دوم روش دلفی به تولید ایده در زمینه مسئله پژوهش اختصاص دارد. در این مرحله، اعضای پانل ایده‌های خود را درباره عوامل مرتبط با مسئله پژوهش ارائه می‌کنند. پژوهشگر با تحلیل و پالایش این ایده‌ها، حذف موارد تکراری، و کاربرد واژگان یکسان، سیاهه نهایی عوامل مرتبط با مسئله پژوهش را استخراج می‌کند. در این مرحله ممکن است نظر اعضا درباره عواملی خواسته شود که از پیش تعیین شده‌اند.

در مرحله سوم، اعضای پانل میزان اهمیت عوامل را تعیین یا تعدادی از مهمترین آنها را انتخاب می‌کنند. بر این اساس، تعداد عوامل به میزانی کاهش می‌یابند که کار با آنها قابل انجام باشد. در حقیقت، این مرحله برای کاهش تعداد عوامل به تعداد قابل قبول برای ادامه کار انجام می‌شود.

مرحله چهارم به بازنگری در میزان اهمیت عوامل بر اساس نتایج مرحله پیش یا تعیین ترتیب اهمیت عوامل اختصاص دارد. در این مرحله، هر یک از اعضا در جریان نظر گروه قرار می‌گیرد و مجدداً در میزان یا ترتیب اهمیت عوامل تجدید نظر می‌کند. تجدید نظر اعضا تا جایی ادامه می‌یابد که میان آنان اتفاق نظر حاصل شود یا تعداد شرکت کنندگان به کمتر از حد لازم برسد.

¹ forecasting

3-4. تشکیل و ترکیب پانل

همان‌گونه که اشاره شد، کاربرد روش دلفی با مشارکت افرادی انجام می‌پذیرد که در موضوع پژوهش دارای دانش و تخصص باشند. این افراد با عنوان پانل دلفی شناخته می‌شوند (Hasson, Keeney, and McKenna 2000; Okoli and Pawlowski 2000). گزینش اعضای واجد شرایط برای پانل دلفی از مهمترین مراحل این روش به حساب می‌آید، چرا که اعتبار نتایج کار بستگی به شایستگی و دانش این افراد دارد (Story et al. 2001; Powell 2003). این افراد برخلاف آنچه در پیمایشهای کمی معمول است، بر مبنای نمونه‌گیری احتمالی¹ انتخاب نمی‌شوند. چرا که این روش سازوکاری برای تصمیم‌گیری گروهی است و نیاز به متخصصان واجد شرایطی دارد که درک و دانش عمیقی از موضوع پژوهش داشته باشند. روشن است که این افراد را نمی‌توان از این طریق برگزید.

اولین نکته در تشکیل پانل دلفی، چگونگی انتخاب اعضای آن است. معمولاً انتخاب اعضای پانل از طریق نمونه‌گیری غیراحتمالی² صورت می‌گیرد. در این نمونه‌گیری، اعضا به صورت احتمالی انتخاب نمی‌شوند و به همین دلیل معرف جامعه‌ای خاص نیز نیستند. در این حالت، اعضا به منظور کاربرد دانش آنان در مسئله‌ای خاص و بر مبنای معیارهایی برگزیده می‌شوند که از ماهیت موضوع و مسئله پژوهش نشأت گرفته‌اند. یکی از روشهای مورد استفاده در این زمینه، نمونه‌گیری هدف‌دار یا قضاوتی³ است. این روش بر این فرض استوار است که دانش پژوهشگر دربارهٔ جامعه⁴ برای دستچین کردن اعضای پانل قابل استفاده است (Hasson, Keeney, and McKenna 2000; Benis 2004, 105). در صورتی که پژوهشگر، خود تمام افراد مناسب را برای عضویت در پانل شناسد، می‌تواند از روش نمونه‌گیری زنجیره‌ای⁵ نیز استفاده کند که نوعی دیگر از روشهای غیراحتمالی به حساب می‌آید. در این روش، پژوهشگر کار تعیین اعضا را با شناسایی فرد یا گروهی از افراد آگاه⁶، آغاز و از این طریق به دیگر افراد مناسب برای کار دست می‌یابد (Remenyi et al. 1998, 194; Benis 2004, 105). این روش به‌ویژه هنگامی به کار می‌رود که شناخت افراد مناسب برای پژوهشگر دشوار باشد (Saunders, Lewis, and Thornhill 2003, 171).

تعداد مناسب برای اعضا، نکته مهم دیگری است که در تشکیل پانل باید به آن توجه کرد. مانند هر نوع نمونه‌گیری دیگر، حجم نمونه به عواملی مانند امکان دسترسی به افراد، زمان لازم، و هزینه

¹ probability sampling

² non-probability sampling

³ purposive/judgmental sampling

⁴ population

⁵ chain-referral/snowball sampling

⁶ informant

گردآوری اطلاعات بستگی دارد. در روش دلفی که اعضای پانل باید از متخصصان موضوع پژوهش باشند، این محدودیتها افزایش می‌یابند. از طرف دیگر، ایجاد اتفاق نظر میان اعضا به عنوان هدف از کاربرد این روش، با افزایش آنان دشوارتر می‌شود. هر چند تعداد اعضای پانل در پژوهشهای پیشین بین 10 تا 1685 نفر متغیر بوده است (Powell 2003)، اما هنگامی که میان اعضای پانل تجانس وجود داشته باشد، حدود 10 تا 20 عضو توصیه شده است (Delbecq, Van de Van, and Gustafson 1986; Story et al. 2001; Okoli and Pawlowski 2004).

بر این اساس، اعضای پانل دلفی برای این پژوهش به صورت نمونه‌گیری غیراحتمالی برگزیده شدند. به این منظور، 15 نفر از افرادی نامزد شدند که پژوهشگر برای مشارکت در این پژوهش مناسب می‌دانست. این افراد واجد یک یا چند ویژگی زیر بودند:

- الف. مدیر پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی؛
- ب. مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی؛
- پ. عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی؛
- ت. عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی؛
- ث. عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات؛
- ج. مدیر روابط عمومی دستگاههای دولتی؛
- چ. مدیر ارشد دستگاههای دولتی.

قدم بعدی، جلب مشارکت نامزدها برای مشارکت در انجام پژوهش است که باید به صورت جداگانه و تا حد امکان به صورت حضوری انجام شود. بهتر است در ملاقات با نامزدها پس از توضیح پژوهش و انتظاری که از آنها می‌رود، دعوت‌نامه‌ای نیز در اختیارشان قرار گیرد که شامل چگونگی انجام پژوهش و دریافت موافقت آنها برای مشارکت باشد (Gordon 1994).

برای دعوت نامزدها به مشارکت، فرمی طراحی و سپس با تک‌تک نامزدها به صورت تلفنی تماس حاصل و قرار ملاقاتهای جداگانه‌ای انجام شد. در این ملاقاتها، هدف و موضوع پژوهش، کارکردهای گوناگون وب دستگاههای دولتی و ضرورت پیروی آنها از الگویی مشابه و چگونگی انجام کار به آگاهی ایشان رسید و از آنها دعوت شد که در پانل دلفی مشارکت کنند. سپس فرم دعوت‌نامه («الف»)

در اختیار آنها قرار گرفت که شامل موضوع پژوهش، هدفهای آن، تعریفها، تعداد دورها، زمان لازم برای مشارکت در هر دور، طول تقریبی کار، و مشخصات افراد بود. در این فرم از آنها خواسته

شد که تمایل و موافقت خود را با مشارکت در این پانل اعلام کنند. از این میان، تمامی نامزدها برای مشارکت در پانل دلفی اعلام تمایل و موافقت کردند (پیوست «ب»).

ترکیب و توزیع اعضای پانل به این شرح است:

الف. مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی: پنج نفر؛

ب. مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی: پنج نفر؛

پ. عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی: شش نفر؛

ت. عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی: چهار نفر؛

ث. عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات /

علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات: هفت نفر؛

ج. مدیر روابط عمومی دستگاه‌های دولتی: دو نفر؛

چ. مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی: شش نفر.

از میان 15 نفر اعضای پانل، پنج نفر مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی بودند که میانگین سابقه کار آنها 6/2 سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان به ترتیب نه و پنج سال بود.

پنج نفر از اعضای پانل مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی بودند که میانگین تعداد پروژه‌های آنان 8/2 پروژه و بیشترین و کمترین تعداد پروژه آنان به ترتیب 20 و سه پروژه بود.

شش نفر از اعضای پانل نیز عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی بودند که میانگین سابقه کار آنان چهار سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان به ترتیب هفت و دو سال بود.

چهار نفر از این اعضاء، عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی بودند که میانگین سابقه کار آنان چهار سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان نیز به ترتیب شش و سه سال بود.

همچنین هفت نفر از اعضای پانل، عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات و یا مهندسی اطلاعات بودند. میانگین سابقه کار آنان 12/4 سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان به ترتیب 27 و سه سال بود.

از این میان دو نفر از اعضاء پانل مدیر روابط عمومی دستگاه‌های دولتی بودند که میانگین سابقه کار آنان 10/5 سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان 17 و چهار سال بود.

شش نفر از اعضای پانل نیز مدیر ارشد دستگاههای دولتی بودند که میانگین سابقه کار آنان 13/2 سال و بیشترین و کمترین سابقه کار آنان به ترتیب 25 و دو سال بود (جدول 1-4).
از میان 15 نفر، تحصیلات 10 نفر دکترای تخصصی، سه نفر کارشناسی ارشد و دو نفر نیز کارشناس بود.

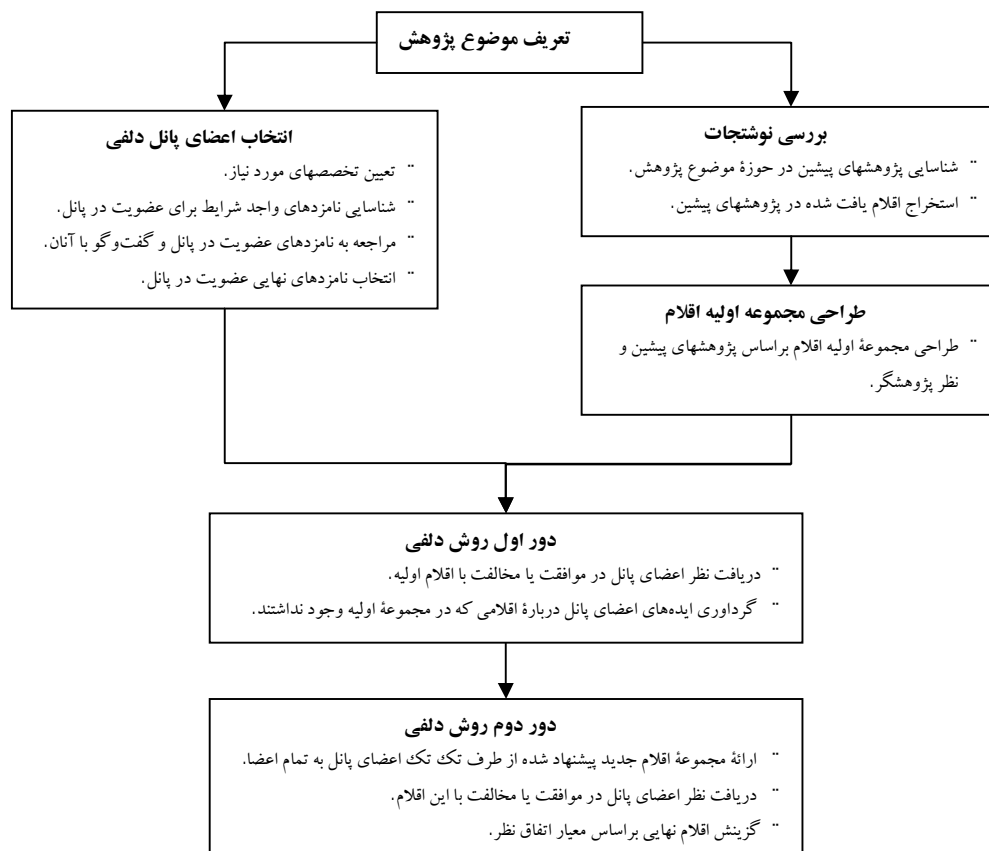
چهار نفر از این افراد تحصیلاتی در حوزه مدیریت، سه نفر در حوزه مهندسی رایانه، دو نفر در حوزه علوم ارتباطات، دو نفر در حوزه مهندسی برق، و یک نفر در هر یک از رشته‌های اقتصاد، مهندسی فناوری اطلاعات، مهندسی صنایع و علوم اطلاع‌رسانی داشتند.

جدول 1-4. سابقه کار اعضای پانل

نوع کار	تعداد افراد	سابقه (به سال)		میانگین
		بیشترین	کمترین	
مدیر پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی	5	9	5	6/2
عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه وب دستگاههای دولتی	6	7	2	4
عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی	4	6	3	4
عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی	7	27	3	12/4
مدیر روابط عمومی دستگاههای دولتی	2	17	4	10/5
مدیر ارشد دستگاههای دولتی	6	25	2	13/2
نوع کار	تعداد افراد	سابقه (به تعداد)		میانگین
		بیشترین	کمترین	
مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی	5	20	3	8/2

فرایند پژوهش

شکل 1-4 فرایند انجام این بخش از پژوهش را نشان می‌دهد. برای انجام این بخش، ابتدا موضوع و ابعاد آن تعریف شد و سپس نوشتجات موجود بررسی و اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی از آنها استخراج گردید. بر اساس تعریف موضوع، تخصصهای مورد نیاز تعیین و اعضای پانل دلفی با استفاده از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی، شناسایی و انتخاب شدند.



شکل 4-1. فرایند پژوهش

پس از تعیین اعضای پانل، دو دور روش دلفی انجام شد. پرسشنامههای هر دور به صورت حضوری توزیع و گردآوری شدند. در دور اول فهرستی از اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی که از پژوهشهای پیشین استخراج شده بودند، برای تعیین موافقت یا مخالفت آنها در اختیار اعضا قرار گرفت. علاوه بر این، از آنان خواسته شد که ایدههای خود را درباره عواملی ارائه کنند که در این فهرست نیستند. در دور دوم، عواملی که در دور اول از سوی اعضای پانل پیشنهاد شده بودند، برای تعیین موافقت یا مخالفت در اختیار آنان قرار گرفت. انجام روش دلفی پس از انجام دور دوم و بر اساس معیار اتفاق نظر پایان یافت.

در این پژوهش برای تعیین اتفاق نظر، یکی از معیارهای ارائه شده توسط «فینک» و همکارانش مورد استفاده قرار گرفت (Fink et al. 1984). براین اساس، اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی انتخاب شدند که دست کم 50 درصد اعضای پانل با آن موافق بودند.

4-4. یافته‌ها

مراحل

4-4-1. دور اول

پرسشنامه دور اول در دو بخش تنظیم شده بود (پیوست «پ»). در قسمت «الف» فهرستی از اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی ارائه گردید. این فهرست از پژوهشهای پیشین و همچنین نظر پژوهشگر استخراج شده بودند. در این قسمت، پاسخگو باید نظر خود را درباره موافقت یا مخالفت با هر یک از اقلام اطلاعاتی و ارتباطی، با انتخاب یکی از گزینه‌های موجود در مقابل آنها اعلام می‌کرد. قسمت «ب» پرسشنامه به ارائه اقلام اطلاعاتی و ارتباطی اختصاص داشت که در فهرست قسمت «الف» موجود نبودند، اما از نظر پاسخگو مهم و کلیدی به حساب می‌آمدند.

پرسشنامه‌ها به صورت حضوری به 15 نفر از اعضای پانل تحویل داده شدند و پیگیری برای دریافت پاسخ آنها یک هفته بعد از توزیع آغاز گشت. به این منظور با هر عضو به طور میانگین چهار بار به صورت تلفنی و حضوری تماس گرفته شد. تمامی اعضای پانل پرسشنامه را تکمیل کردند. نتایج حاصل از توصیف و تحلیل داده‌های پرسشنامه‌های دریافت شده در ادامه آمده‌اند.

نتایج

4-4-1-1. قسمت «الف».

در قسمت «الف» دور اول پرسشنامه فهرستی از اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی ارائه گردیده بود که از پژوهشهای پیشین و نظر پژوهشگر استخراج شده بودند. در این قسمت، پاسخگو باید نظر خود را درباره موافقت یا مخالفت با هر یک از اقلام با انتخاب یکی از گزینه‌های موجود در مقابل آنها اعلام می‌کرد. این گزینه‌ها شامل «لازم است» و «لازم نیست» بودند. تعداد پاسخها برای هر گویه و درصد پاسخها، در جدول 4-2 آمده‌اند.

جدول 2-4. توصیف آماری نظر اعضای پانل

دربارهٔ اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی - دور اول (n=15)

شرح اقلام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
1. اطلاعات عمومی دستگاه							
1-1. نام دستگاه		15	100	0	0	0	0
2-1. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه		15	100	0	0	0	0
3-1. نام دستگاه مادر		15	100	0	0	0	0
* 4-1. پیام مدیر ارشد دستگاه برای کاربران پایگاه وب		7	46/7	8	53/3	0	0
2. معرفی دستگاه							
1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)		15	100	0	0	0	0
2-2. تاریخچهٔ دستگاه (شامل اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، گاه‌شمار وقایع کلیدی دستگاه)		10	66/7	5	33/3	0	0
3-2. اساس نامه یا هرگونه سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است		8	53/3	7	46/7	0	0
4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه		13	86/7	2	13/3	0	0
5-2. چشم‌انداز دستگاه		13	86/7	2	13/3	0	0
6-2. نمودار سازمانی		12	80	3	20	0	0
7-2. وظایف واحدهای سازمانی		11	73/3	4	26/7	0	0
8-2. دستگاههای تابعه							
1-8-2. نام دستگاه تابعه		14	93/3	1	6/7	0	0
2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه		14	93/3	1	6/7	0	0
* 9-2. امکانات و تجهیزات اصلی دستگاه (مانند ساختمان، رایانه، و...)		3	20	12	80	0	0
10-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز جشنواره‌هایی مانند خوارزمی، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...)		9	60	6	40	0	0
* 11-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های اعضای دستگاه (مانند کارمند نمونه)		6	40	9	60	0	0

* اقلام ستاره‌دار براساس مقیاس اتفاق نظر حذف شده‌اند.

شرح اقسام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه							
3-1. معرفی مدیر ارشد دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
3-1-1. نام و نام خانوادگی							
2	13/3	13	86/7	0	0	0	0
* 3-1-2. تاریخ تولد							
1	6/7	14	93/3	0	0	0	0
* 3-1-3. محل تولد							
12	80	3	20	0	0	0	0
3-1-4. عکس							
2	13/3	13	86/7	0	0	0	0
* 3-1-5. شهر یا روستای محل سکونت							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
3-1-6. تاریخ انتصاب							
3-1-7. تحصیلات							
3-1-7-1. دکترای تخصصی							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
3-1-7-1-1. رشته و گرایش دکترای تخصصی							
9	60	6	40	0	0	0	0
3-1-7-1-2. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی							
9	60	6	40	0	0	0	0
3-1-7-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
3-1-7-1-4. سال دریافت دکترای تخصصی							
3-2-7-1-3. کارشناسی ارشد							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
3-2-7-1-3-1. رشته و گرایش کارشناسی ارشد							
9	60	6	40	0	0	0	0
3-2-7-1-3-2. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد							
9	60	6	40	0	0	0	0
3-2-7-1-3-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
3-2-7-1-3-4. سال دریافت کارشناسی ارشد							
3-7-1-3. کارشناسی							
12	80	3	20	0	0	0	0
3-7-1-3-1. رشته و گرایش کارشناسی							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
3-7-1-3-2. دانشگاه محل دریافت کارشناسی							
7	46/7	8	53/3	0	0	0	0
* 3-7-1-3-3. کشور محل دریافت کارشناسی							
6	40	9	60	0	0	0	0
* 3-7-1-3-4. سال دریافت کارشناسی							

* اقلام ستاره دار براساس مقیاس اتفاق نظر حذف شده اند.

شرح اقسام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
4-7-1-3. کاردانی							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
1-4-7-1-3. رشته و گرایش کاردانی							
5	33/3	10	66/7	0	0	0	0
* 2-4-7-1-3. دانشگاه محل دریافت کاردانی							
5	33/3	10	66/7	0	0	0	0
* 3-4-7-1-3. کشور محل دریافت کاردانی							
5	33/3	10	66/7	0	0	0	0
* 4-4-7-1-3. سال دریافت کاردانی							
5	33/3	10	66/7	0	0	0	0
8-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
1-8-1-3. نام دستگاه							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
2-8-1-3. سمت							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
3-8-1-3. تاریخ شروع							
9-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه							
9	60	6	40	0	0	0	0
1-9-1-3. نام دستگاه							
9	60	6	40	0	0	0	0
2-9-1-3. سمت							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
3-9-1-3. تاریخ شروع							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
4-9-1-3. تاریخ پایان							
10-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
1-10-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
2-10-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین							
9	60	6	40	0	0	0	0
3-10-1-3. عکس مدیران ارشد پیشین							
2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
1-2-3. نام و نام خانوادگی							
5	13/3	10	66/7	0	0	0	0
* 2-2-3. تاریخ تولد							
12	80	3	20	0	0	0	0
3-2-3. عکس							
12	80	3	20	0	0	0	0
4-2-3. سمت							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
5-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
6-2-3. تاریخ انتصاب							
7-2-3. آخرین مدرک تحصیلی							
12	80	3	20	0	0	0	0
1-7-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی							
9	60	6	40	0	0	0	0
2-7-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک							

شرح اقسام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
تحصیلی							
* 3-7-2-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی							
7	46/7	8	53/3	0	0	0	0
* 4-7-2-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی							
6	40	8	53/3	1	6/7	6/7	1
3-3. معرفی کارکنان دستگاه							
1-3-3. نام و نام خانوادگی							
12	80	3	20	0	0	0	0
2-3-3. عکس							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
3-3-3. واحد سازمانی							
12	80	3	20	0	0	0	0
4-3-3. سمت							
11	73/3	3	20	1	6/7	6/7	1
5-3-3. آخرین مدرک تحصیلی							
1-5-3-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
2-5-3-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی							
8	53/3	7	46/7	0	0	0	0
* 3-5-3-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی							
6	40	9	60	0	0	0	0
4-5-3-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی							
7	53/3	7	46/7	0	0	0	0
6-3-3. تلفن							
12	80	3	20	0	0	0	0
7-3-3. دورنگار							
12	80	3	20	0	0	0	0
8-3-3. نشانی پست الکترونیکی							
12	80	3	20	0	0	0	0
4. خدمات دستگاه							
1-4. عنوان خدمت							
15	100	0	0	0	0	0	0
2-4. شرح خدمت							
15	100	0	0	0	0	0	0
3-4. خدمت گیرندگان							
14	93/3	0	0	1	6/7	6/7	1
4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت							
15	100	0	0	0	0	0	0
5-4. فرمهای مربوط به خدمت							
15	100	0	0	0	0	0	0
6-4. راهنمای تکمیل فرمها							
15	100	0	0	0	0	0	0
7-4. نمونه فرمهای تکمیل شده							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
8-4. مراحل ارائه خدمت							
15	100	0	0	0	0	0	0

* اقلام ستاره دار براساس مقیاس اتفاق نظر حذف شده اند.

شرح ارقام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
9-4.	زمان بندی مراحل ارائه خدمت	14	93/3	1	6/7	0	0
10-4.	هزینه های دریافت خدمت	15	100	0	0	0	0
11-4.	چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت	15	100	0	0	0	0
12-4.	قوانین و مقررات مربوط به خدمت	15	100	0	0	0	0
13-4.	پرسشهای متداول درباره خدمت	15	100	0	0	0	0
14-4.	مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه						
1-14-4.	نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	13	86/7	2	13/3	0	0
2-14-4.	تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	13	86/7	2	13/3	0	0
3-14-4.	دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	12	80	2	13/3	1	6/7
4-14-4.	پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
15-4.	پیشنهاد درباره خدمت	13	86/7	2	13/3	0	0
16-4.	پرسش درباره خدمت	14	93/3	1	6/7	0	0
5.	قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند						
1-5.	عنوان قانون یا مقررات	13	86/7	2	13/3	0	0
2-5.	مرجع تصویب کننده	10	66/7	5	33/3	0	0
3-5.	تاریخ تصویب	10	66/7	5	33/3	0	0
4-5.	تاریخ اعتبار	12	80	2	20	0	0
5-5.	متن کامل قانون یا مقررات	10	66/7	5	33/3	0	0
6-5.	خدمات مرتبط با قانون یا مقررات	12	80	3	20	0	0
6.	اعلانات و آگهی های دستگاه						
1-6.	اخبار/ تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار/ تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)	14	93/3	0	0	1	6/7
2-6.	اعلامیه های عمومی دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
3-6.	اخطارها و توصیه های دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
4-6.	نیازمندیهای دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات،	14	93/3	1	6/7	0	0

شرح اقلام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می شوند.							
7. اسناد و مدارک سازمانی							
6	40	9	60	0	0	0	0
* 1-7. متن کامل گزارشهای دستگاه							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
2-7. متن کامل برنامه های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم انداز)							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
3-7. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
4-7. متن کامل برنامه های سالانه دستگاه							
5	33/3	10	66/7	0	0	0	0
* 5-7. متن کامل بودجه سالانه دستگاه							
12	80	3	20	0	0	0	0
6-7. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه							
7-7. انتشارات دستگاه							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
1-7-7. پدیدآورنده							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
2-7-7. سال انتشار							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
3-7-7. عنوان							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
4-7-7. چکیده							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
5-7-7. متن کامل							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
8-7. نمایه انتشارات دستگاه							
12	80	3	20	0	0	0	0
9-7. عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه							
8. ارائه شکایت و پیشنهاد							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
1-8. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی							
15	100	0	0	0	0	0	0
2-8. امکان شکایت به رئیس دستگاه							
15	100	0	0	0	0	0	0
3-8. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود، شکایت هایی که به آنها رسیدگی نمی شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت،...)							
4-8. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در							

* اقلام ستاره دار براساس مقیاس اتفاق نظر حذف شده اند.

شرح اقدام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دستگاه							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
1-4-8. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایتها							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
2-4-8. تلفن مسئول رسیدگی به شکایتها							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
3-4-8. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایتها							
13	86/7	1	6/7	1	6/7	0	0
4-4-8. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایتها							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
5-4-8. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایتها							
15	100	0	0	0	0	0	0
5-8. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه							
15	100	0	0	0	0	0	0
6-8. امکان پرسش از دستگاه							
9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه							
15	100	0	0	0	0	0	0
1-9. شماره تلفن (های) دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
2-9. ساعتهای پاسخ گویی از طریق تلفن							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
3-9. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
4-9. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)							
15	100	0	0	0	0	0	0
5-9. دورنگار دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
6-9. نشانی پست الکترونیکی دستگاه							
7-9. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه							
15	100	0	0	0	0	0	0
1-7-9. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
2-7-9. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
3-7-9. سمت مدیران و کارکنان دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
4-7-9. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
5-7-9. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
6-7-9. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
8-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)							
10	66/7	5	33/3	0	0	0	0
9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)							
12	80	3	20	0	0	0	0
10-9. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)							
12	80	3	20	0	0	0	0
11-9. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب							

شرح اقسام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-1. روزهای کاری دستگاه در هفته							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
10-2. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
10-3. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
10-4. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
10-5. تعطیلات خاص دستگاه							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-6. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
10-7. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، و...)							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
10-8. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-9. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)							
12	80	3	20	0	0	0	0
10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
10-11. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه							
12	80	3	20	0	0	0	0
10-12. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)							
12	80	3	20	0	0	0	0
10-13. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک(های) مربوط							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-14. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-15. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)							
14	93/3	1	6/7	0	0	0	0
10-16. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)							
11	73/3	4	26/7	0	0	0	0
10-17. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)							
11. پیوندهای مرتبط							
13	86/7	2	13/3	0	0	0	0
11-1. پرتال خدمات الکترونیکی ایران (http://www.iran.ir/web/)							

شرح اقدام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
11-2. پرتال استان محل فعالیت دستگاه		14	93/3	1	6/7	0	0
11-3. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)		9	60	6	40	0	0
11-4. دستگاههای بازرسی و نظارتی		11	73/3	4	26/7	0	0
11-5. دستگاههای بالادست		13	86/7	2	13/3	0	0
11-6. دستگاههای پایین دست		13	86/7	2	13/3	0	0
11-7. دستگاههای مرتبط		14	93/3	1	6/7	0	0
12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب							
12-1. قابلیت جست و جوی ساده		15	100	0	0	0	0
12-2. قابلیت جست و جوی پیشرفته		13	86/7	2	13/3	0	0
12-3. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب		14	93/3	1	6/7	0	0
12-4. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)		13	86/7	2	13/3	0	0
12-5. تازه های پایگاه وب		13	86/7	2	13/3	0	0
12-6. پرسشهای متداول		13	86/7	2	13/3	0	0
12-7. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).		13	86/7	2	13/3	0	0
12-8. بیانیه امنیت (نشان می دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می شود).		10	66/7	5	33/3	0	0
12-9. بیانیه حقوق پدیدآورندگان		10	66/7	5	33/3	0	0
12-10. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).		10	66/7	5	33/3	0	0

شرح اقسام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
11-12. بیانیه دسترس پذیری پایگاه وب (نشان می دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد).		13	86/7	2	13/3	0	0
12-12. نقشه پایگاه وب		14	93/3	1	6/7	0	0
13-12. نمایه محتوای پایگاه وب		12	80	3	20	0	0
14-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران		11	73/3	4	26/7	0	0
15-12. آمار بازدید کنندگان پایگاه وب		13	86/7	2	13/3	0	0
16-12. نمایش تاریخ و ساعت		12	80	3	20	0	0
17-12. نمایش تاریخ روز							
1-17-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی		14	93/3	1	6/7	0	0
2-17-12. نمایش تاریخ هجری قمری		11	73/3	4	26/7	0	0
3-17-12. نمایش تاریخ میلادی		13	86/7	2	13/3	0	0
18-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون		14	93/3	1	6/7	0	0
19-12. امکان چاپ صفحه های پایگاه وب		15	100	0	0	0	0
20-12. وجود عبارت خوش آمدگویی به پایگاه وب		9	60	6	40	0	0
21-12. قابلیت اشتراک اخبار / تازه ها و انتشارات دستگاه		12	80	3	20	0	0
22-12. آمار بازدید کنندگان از پایگاه وب		13	86/7	2	13/3	0	0
13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی							
1-13. نام دستگاه به زبان انگلیسی		14	93/3	1	6/7	0	0
2-13. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی		13	86/7	2	13/3	0	0
3-13. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)							
1-3-13. عنوان خدمت به زبان انگلیسی		15	100	0	0	0	0
2-3-13. شرح خدمت به زبان انگلیسی		15	100	0	0	0	0
3-3-13. مدارک لازم برای دریافت خدمت به زبان انگلیسی		15	100	0	0	0	0
4-3-13. فرمهای مربوط به خدمت به زبان انگلیسی		15	100	0	0	0	0
5-3-13. راهنمای تکمیل فرمها به زبان انگلیسی		14	93/3	1	6/7	0	0

شرح ارقام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
6-3-13	مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
7-3-13	زمان بندی مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
8-3-13	هزینه های دریافت خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
9-3-13	چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
10-3-13	قوانین و مقررات مربوط به خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
11-3-13	پرسش های متداول درباره خدمت به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
12-3-13	پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی	13	86/7	2	13/3	0	0
13-3-13	پرسش درباره خدمت اتباع خارجی	12	80	2	13/3	1	6/7
14-3-13	مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)						
1-14-3-13	نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
2-14-3-13	تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	15	100	0	0	0	0
3-14-3-13	دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
4-14-3-13	پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
4-13	ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)						
1-4-13	شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی	14	93/3	1	6/7	0	0
2-4-13	ساعات پاسخ گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی	14	93/3	1	6/7	0	0
3-4-13	دورنگار دستگاه	14	93/3	1	6/7	0	0
4-4-13	نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع	14	93/3	1	6/7	0	0

شرح ارقام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
13-5	چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-1	روزها وساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-2	نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-3	نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل) به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-4	امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی	13	86/7	2	13/3	0	0
13-5-5	نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-6	محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...) به زبان انگلیسی	13	86/7	2	13/3	0	0
13-5-7	پوشش اجباری برای ورود (مانند نوع پوشش برای زنان، و...) به زبان انگلیسی	13	86/7	2	13/3	0	0
13-5-8	مدارک لازم برای ورود (مانند مدرک شناسایی، و...) به زبان انگلیسی	14	93/3	1	6/7	0	0
13-5-9	خدمات جانبی برای مراجعان خارجی (مانند مترجم، و...) به زبان انگلیسی	13	86/7	2	13/3	0	0
13-6	بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).	13	86/7	2	13/3	0	0
13-7	بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).	12	80	3	20	0	0

شرح اقلام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
8-13. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی							
1-8-13. سفارت خانه ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران		12	80	3	20	0	0
2-8-13. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکتهای هواپیمایی، شرکتهای گردشگری، و ...)		12	80	3	20	0	0

4-1-2. بخش «ب»

در بخش «ب» پرسشنامه دور اول از پاسخگو خواسته شده بود که اقلام لازم جهت ایجاد در وب دستگاههای دولتی را پیشنهاد دهد که به نظر پاسخگو ضروری هستند ولی در پرسشنامه آورده نشده اند.

در بررسی پیشنهادها 37 قلم جدید براساس نظر اعضای پانل و پژوهشگر بدست آمد که از این میان نه پیشنهاد (24/3 درصد) که با اهداف پژوهش همخوانی داشتند، پذیرفته و در پرسشنامه دور دوم به اعضای پانل گردید (جدول 3-4).

جدول 3-4. فهرست اقلام جدید پذیرفته شده

1. خدمات دستگاه
1-1. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمات
2-1. ذکر امکان مراجعه و کیل قانونی خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمات
3-1. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارایه می کنند
2. اسناد و مدارک سازمانی
1-2. منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگهداری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)
3. ارتباط غیر حضوری با دستگاه
1-3. تالار گفتگو (chat room) درباره مسایل دستگاه
4. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب
1-4. اوقات شرعی
2-4. وضعیت آب و هوا
3-4. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیتهای دستگاه
4-4. دستگاه در آینه رسانه ها

گفتنی است که از 28 پیشنهاد دیگر، نه پیشنهاد به علت تکراری بودن و 19 پیشنهاد به علت ناهمخوانی با اهداف پژوهش، پذیرفته نشدند.

2-4-4. دور دوم

پرسشنامه دور دوم (پیوست «ت») در یک قسمت و براساس پیشنهادهای جدید تنظیم و به اعضای پانل ارائه گردید و از آنان خواسته شد نظر خود را با انتخاب یکی از گزینه‌های «لازم است» و «لازم نیست» در مقابل آنها اعلام کنند.

پرسشنامه‌ها به صورت حضوری به 15 نفر از اعضای پانل تحویل داده شدند و پیگیری برای دریافت پاسخ آنها یک هفته بعد از توزیع آغاز شد. به این منظور با هر عضو به طور میانگین سه بار به صورت تلفنی و حضوری تماس گرفته شد. بدین ترتیب و در نهایت 14 پرسشنامه (93/3 درصد) دریافت شد. توصیف داده‌های پرسشنامه‌های دریافت شده در جدول 4-4 آمده است.

جدول 4-4. توصیف آماری نظر اعضای پانل

دربارهٔ اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وب دستگاههای دولتی - دور دوم (n=14)

شرح اقلام		لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
1. خدمات دستگاه							
1-1. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمات	8	53/3	6	40	1	6/7	
2-1. ذکر امکان مراجعه و کیل قانونی خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمات	10	66/7	4	26/6	1	6/7	
3-1. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند	14	93/3	0	0	1	6/7	
2. اسناد و مدارک سازمانی							
1-2. منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگهداری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)	10	66/7	4	26/6	1	6/7	
3. ارتباط غیر حضوری با دستگاه							
1-3. تالار گفتگو (chat room) دربارهٔ مسایل دستگاه	10	66/7	4	26/6	1	6/7	
4. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب							
* 1-4. اوقات شرعی	5	33/3	9	60	1	6/7	

* اقلام ستاره دار براساس مقیاس اتفاق نظر حذف شده اند.

شرح اقلام						لازم است		لازم نیست		بی پاسخ	
تعداد		درصد		تعداد		درصد		تعداد		درصد	
* 2-4. وضعیت آب و هوا						5	33/3	9	60	1	6/7
3-4. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیتهای دستگاه						12	80	2	13/3	1	6/7
4-4. دستگاه در آینه رسانه‌ها						11	73/3	3	20	1	6/7

3-4-4. نتیجه گیری

در این مرحله براساس مقیاس اتفاق نظر، اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وب دستگاههای دولتی مشخص شدند که دست کم 50 درصد اعضای پانل با آن موافق بودند. این اقلام در دو گروه «کاملاً ضروری» و «ضروری» به ترتیب براساس 100-75 درصد و 74-50 درصد موافقت اعضاء پانل تقسیم بندی شده اند. سیاهه این اقلام به شرح زیر است:

شرح اقلام		کاملاً ضروری	ضروری
1. اطلاعات عمومی دستگاه			
1-1. نام دستگاه		ü	
2-1. نشان (آرم، لوگو، ...) دستگاه		ü	
3-1. نام دستگاه مادر		ü	
2. معرفی دستگاه			
1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)		ü	
2-2. تاریخچه دستگاه (اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، و...)		ü	
3-2. اساس نامه یا سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است		ü	
4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه		ü	
5-2. چشم انداز دستگاه		ü	
6-2. نمودار سازمانی		ü	
7-2. وظایف واحدهای سازمانی		ü	
8-2. دستگاههای تابعه			
1-8-2. نام دستگاه تابعه		ü	
2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه		ü	
9-2. گواهی ها، جوایز، و تقدیرنامه های دستگاه (مانند گواهی های کیفیت، جوایز جشنواره ها، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...)		ü	
3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه			
1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه			
1-1-3. نام و نام خانوادگی		ü	

	ü	2-1-3. عکس
	ü	3-1-3. تاریخ انتصاب
		4-1-3. تحصیلات
		1-4-1-3. دکترای تخصصی
	ü	1-1-4-1-3. رشته و گرایش دکترای تخصصی
ü		2-1-4-1-3. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی
ü		3-1-4-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی
ü		4-1-4-1-3. سال دریافت دکترای تخصصی
		2-4-1-3. کارشناسی ارشد
	ü	1-2-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی ارشد
ü		2-2-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد
ü		3-2-4-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد
	ü	4-2-4-1-3. سال دریافت کارشناسی ارشد
		3-4-1-3. کارشناسی
	ü	1-3-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی
ü		2-3-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی
		4-4-1-3. کاردانی
ü		1-4-4-1-3. رشته و گرایش کاردانی
		5-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه
ü		1-5-1-3. نام دستگاه
ü		2-5-1-3. سمت
ü		3-5-1-3. تاریخ شروع
		6-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه
ü		1-6-1-3. نام دستگاه
ü		2-6-1-3. سمت
ü		3-6-1-3. تاریخ شروع
ü		4-6-1-3. تاریخ پایان
		7-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه
ü		1-7-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین
ü		2-7-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین
ü		3-7-1-3. عکس مدیران ارشد پیشین
		2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه

	ü	1-2-3. نام و نام خانوادگی
	ü	2-2-3. عکس
	ü	3-2-3. سمت
ü		4-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت
ü		5-2-3. تاریخ انتصاب
		6-2-3. آخرین مدرک تحصیلی
	ü	1-6-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی
ü		2-6-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی
		3-3. معرفی کارکنان دستگاه
	ü	1-3-3. نام و نام خانوادگی
ü		2-3-3. عکس
	ü	3-3-3. واحد سازمانی
ü		4-3-3. سمت
		5-3-3. آخرین مدرک تحصیلی
ü		1-5-3-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی
ü		2-5-3-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی
ü		3-5-3-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی
	ü	6-3-3. تلفن
	ü	7-3-3. دورنگار
	ü	8-3-3. نشانی پست الکترونیکی
		4. خدمات دستگاه
	ü	1-4. عنوان خدمت
	ü	2-4. شرح خدمت
	ü	3-4. خدمت گیرندگان
	ü	4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت
	ü	5-4. فرمهای مربوط به خدمت
	ü	6-4. راهنمای تکمیل فرمها
	ü	7-4. نمونه فرمهای تکمیل شده
	ü	8-4. مراحل ارائه خدمت
	ü	9-4. زمان بندی مراحل ارائه خدمت
	ü	10-4. هزینه های دریافت خدمت
	ü	11-4. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت
ü		12-4. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمت

13-4.	ذکر امکان مراجعه و کیل قانونی خدمت گیرنده به دستگاه برای دریافت خدمت	ü
14-4.	قوانین و مقررات مربوط به خدمت	ü
15-4.	پرسشهای متداول درباره خدمت	ü
16-4.	مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	
1-16-4.	نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	ü
2-16-4.	تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	ü
3-16-4.	دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	ü
4-16-4.	پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه	ü
17-4.	پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند	ü
18-4.	پیشنهاد درباره خدمت	ü
19-4.	پرسش درباره خدمت	ü
5.	قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند	
1-5.	عنوان قانون یا مقررات	ü
2-5.	مرجع تصویب کننده	ü
3-5.	تاریخ تصویب	ü
4-5.	تاریخ اعتبار	ü
5-5.	متن کامل قانون یا مقررات	ü
6-5.	خدمات مرتبط با قانون یا مقررات	ü
6.	اعلانات و آگهی های دستگاه	
1-6.	اخبار/ تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد، انتشار اخبار/ تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)	ü
2-6.	اعلامیه های عمومی دستگاه	ü
3-6.	اخطارها و توصیه های دستگاه	ü
4-6.	نیازمندیهای دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می شوند.)	ü
7.	اسناد و مدارک سازمانی	
1-7.	متن کامل برنامه های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم انداز)	ü
2-7.	متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه	ü
3-7.	متن کامل برنامه های سالانه دستگاه	ü
4-7.	متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه	ü

5-7	منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگهداری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)	ü
6-7	انتشارات دستگاه	
1-6-7	پدیدآورنده	ü
2-6-7	سال انتشار	ü
3-6-7	عنوان	ü
4-6-7	چکیده	ü
5-6-7	متن کامل	ü
7-7	نمایه انتشارات دستگاه	ü
8-7	عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه	ü
8	ارائه شکایت و پیشنهاد	
1-8	امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی	ü
2-8	امکان شکایت به رئیس دستگاه	ü
3-8	چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود، شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت، ...)	ü
4-8	اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در دستگاه	
1-4-8	نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایات	ü
2-4-8	تلفن مسئول رسیدگی به شکایات	ü
3-4-8	دورنگار مسئول رسیدگی به شکایات	ü
4-4-8	نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایات	ü
5-4-8	نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایات	ü
5-8	امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه	ü
6-8	امکان پرسش از دستگاه	ü
9	ارتباط غیر حضوری با دستگاه	
1-9	شماره تلفن (های) دستگاه	ü
2-9	ساعات پاسخ‌گویی از طریق تلفن	ü
3-9	شماره سامانه تلفن‌گویی دستگاه	ü
4-9	شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)	ü
5-9	دورنگار دستگاه	ü
6-9	نشانی پست الکترونیکی دستگاه	ü
7-9	تالار گفت‌وگو (chat room) درباره مسائل دستگاه	ü

		8-9. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
	ü	9-8-1. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه
	ü	9-8-2. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه
	ü	9-8-3. سمت مدیران و کارکنان دستگاه
	ü	9-8-4. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
	ü	9-8-5. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه
ü		9-8-6. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه
ü		9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)
	ü	9-10. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)
	ü	9-11. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)
	ü	9-12. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب
		10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه
	ü	10-1. روزهای کاری دستگاه در هفته
	ü	10-2. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری
	ü	10-3. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)
	ü	10-4. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)
	ü	10-5. تعطیلات خاص دستگاه
	ü	10-6. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری
ü		10-7. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی، و...)
ü		10-8. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن
	ü	10-9. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)
	ü	10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه
	ü	10-11. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه
	ü	10-12. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)
	ü	10-13. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط
	ü	10-14. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)
	ü	10-15. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)
	ü	10-16. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)
ü		10-17. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)

		11. پیوندهای مرتبط
ü		11-1. پرتال خدمات الکترونیکی ایران (http://www.iran.ir/web/)
ü		11-2. پرتال استان محل فعالیت دستگاه
ü		11-3. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)
ü		11-4. دستگاههای بازرسی و نظارتی
ü		11-5. دستگاههای بالادست یا متبوع
ü		11-6. دستگاههای پایین دست یا تابعه
ü		11-7. دستگاههای مرتبط
		12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب
ü		12-1. قابلیت جست و جوی ساده
ü		12-2. قابلیت جست و جوی پیشرفته
ü		12-3. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب
ü		12-4. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)
ü		12-5. تازه های پایگاه وب
ü		12-6. پرسشهای متداول
ü		12-7. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیت های دستگاه
ü		12-8. دستگاه در آینه رسانه ها
ü		12-9. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).
ü		12-10. بیانیه امنیت (نشان می دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می شود).
ü		12-11. بیانیه حقوق پدیدآورندگان
ü		12-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).
ü		12-13. بیانیه دسترسی پذیری پایگاه وب (نشان می دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد).
ü		12-14. نقشه پایگاه وب
ü		12-15. نمایه محتوای پایگاه وب
ü		12-16. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران

	ü	12-17. آمار بازدیدکنندگان پایگاه وب
	ü	12-18. نمایش تاریخ و ساعت
		12-19. نمایش تاریخ روز
	ü	12-19-1. نمایش تاریخ هجری خورشیدی
ü		12-19-2. نمایش تاریخ هجری قمری
	ü	12-19-3. نمایش تاریخ میلادی
	ü	12-20. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون
	ü	12-21. امکان چاپ صفحه‌های پایگاه وب
ü		12-22. وجود عبارت خوش آمدگویی به پایگاه وب
	ü	12-23. قابلیت اشتراک اخبار/ تازه‌ها و انتشارات دستگاه
	ü	12-24. آمار بازدیدکنندگان از پایگاه وب
		13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی
	ü	13-1. نام دستگاه به زبان انگلیسی
	ü	13-2. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی
		13-3. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
	ü	13-3-1. عنوان خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-2. شرح خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-3. مدارک لازم برای دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-4. فرمهای مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-5. راهنمای تکمیل فرمها (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-6. مراحل ارائه خدمت به (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-7. زمان‌بندی مراحل ارائه خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-8. هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-9. چگونگی پرداخت هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-10. قوانین و مقررات مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-11. پرسشهای متداول درباره خدمت (به زبان انگلیسی)
	ü	13-3-12. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی
	ü	13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی
		13-3-14. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)

13-3-14-1.	نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (به زبان انگلیسی)	ü
13-3-14-2.	تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	ü
13-3-14-3.	دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	ü
13-3-14-4.	پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	ü
13-4-4.	ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)	
13-4-1.	شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی	ü
13-4-2.	ساعات پاسخ گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی	ü
13-4-3.	دورنگار دستگاه برای اتباع خارجی	ü
13-4-4.	نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی	ü
13-5-5.	چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)	
13-5-1.	روزها وساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی	ü
13-5-2.	نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-3.	نقشه موقعیت (کروکی محل) دستگاه (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-4.	امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی	ü
13-5-5.	نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-6.	محدودیت ورود وسایل همراه (مانند تلفن همراه، کیف، و...) مراجعان (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-7.	پوشش اجباری (مانند حجاب اسلامی برای زنان، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-8.	مدارک لازم (مانند کارت شناسایی، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)	ü
13-5-9.	خدمات جانبی (مانند مترجم، و...) برای مراجعان خارجی (به زبان انگلیسی)	ü
13-6.	بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).	ü

	7-13. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می‌کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد.)	ü
	8-13. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی	
	1-8-13. سفارت‌خانه‌ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران	ü
	2-8-13. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکتهای هواپیمایی، شرکتهای گردشگری، و...)	ü

5. اعتباریابی فهرست اطلاعات پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی «دیدگاه دستگاهها»

5-1. مقدمه

در این مرحله، برون داد روش دلفی با روش پیمایش از دیدگاه دستگاههای استانها اعتباریابی شد.

5-2. نظرپرسی

در این مرحله، برون داد روش دلفی از دیدگاه دستگاهها اعتباریابی شد. به این منظور اقلام اطلاعاتی و ارتباطی به دست آمده برای پایگاه وب دستگاههای دولتی در قالب پرسش نامه ای برای دریافت نظر مدیران روابط عمومی سازمانها و اداره های کل دستگاههای دولتی استانها درباره این اقلام تنظیم گردید. انتخاب مدیران روابط عمومی به این دلیل بود که این واحدهای سازمانی مسئولیت ارتباطات و همچنین ارائه اطلاعات سازمانی را بر عهده دارند. در این پرسش نامه از پاسخ گویان خواسته شده بود که نظر خود را درباره هر قلم با علامت گذاری در مقابل یکی از پنج گزینه «کاملاً ضروری است»، «وجود آن بهتر است»، «بود و نبود آن تفاوتی ندارد»، «نبود آن بهتر است»، و «کاملاً غیر ضروری است» تعیین کنند.

این پرسش نامه در مجموع به تعداد 986 عدد¹ از تاریخ 10/25 تا 1386/11/17 برای 34 دستگاه دولتی در 29 استان کشور از طریق پست پیشتاز، ارسال و در استان تهران به صورت حضوری توزیع گردید (جدول 5-1) و از یک هفته پس از ارسال یا تحویل پرسش نامه به هر دستگاه، به صورت تلفنی برای دریافت پاسخ با آن دستگاه تماس گرفته و موضوع پیگیری شد

¹ شماری از دستگاهها مانند اداره کل امور عشایر در برخی از استانها وجود ندارند.

جدول 5-1. نام استانها و دستگاههایی که پرسش نامه برای آنها ارسال شد

نام استانها	نام دستگاهها
آذربایجان شرقی	اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی
آذربایجان غربی	اداره کل امور عشایر
اردبیل	اداره کل اوقاف و امور خیریه
اصفهان	اداره کل برق منطقه ای
ایلام	اداره کل پست
بوشهر	اداره کل تربیت بدنی
تهران	اداره کل تعاون
چهارمحال و بختیاری	اداره کل ثبت احوال
خراسان جنوبی	اداره کل ثبت اسناد و املاک
خراسان رضوی	اداره کل حفاظت محیط زیست
خراسان شمالی	اداره کل دامپزشکی
خوزستان	اداره کل راه و ترابری
زنجان	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی
سمنان	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی
سیستان و بلوچستان	اداره کل کار و امور اجتماعی
فارس	اداره کل گمرک
قزوین	اداره کل منابع طبیعی
قم	اداره کل میراث فرهنگی
کردستان	اداره کل نوسازی مدارس
کرمان	اداره کل هواشناسی
کرمانشاه	بنیاد شهید و امور ایثارگران
کهکیلویه و بویراحمد	پایگاه منطقه ای انتقال خون
گیلان	سازمان آب و فاضلاب
گلستان	سازمان آموزش و پرورش
لرستان	سازمان امور اقتصادی و دارایی
مازندران	سازمان بازرگانی
مرکزی	سازمان بهزیستی
هرمزگان	سازمان تبلیغات اسلامی
همدان	سازمان جهاد کشاورزی
یزد	سازمان صنایع و معادن
	سازمان مدیریت و برنامه ریزی
	سازمان مسکن و شهرسازی
	شرکت مخابرات
	کمیته امداد امام خمینی

از این میان، 225 پرسش نامه تکمیل و تا تاریخ 1386/1/27 بازگردانده شدند که نرخ بازگشتی حدود 23 درصد را نشان می دهد (جدولهای 2-5 و 3-5).

جدول 2-5. نام و فراوانی دستگاههایی که به پرسش نامه پاسخ گفته اند

نام دستگاه	تعداد	درصد
سازمان امور اقتصادی و دارایی	16	7/1
اداره کل گمرک	13	6/3
اداره کل ثبت احوال	12	5/8
اداره کل هواشناسی	13	5/8
شرکت برق منطقه ای	11	5/3
اداره کل استاندارد	10	4/4
سازمان مسکن و شهرسازی	10	4/4
شرکت مخابرات	9	4/3
اداره کل دامپزشکی	9	4/0
سازمان کار و امور اجتماعی	9	4/0
سازمان جهاد کشاورزی	10	4/4
اداره کل پست	8	3/6
اداره ثبت اسناد	7	3/1
سازمان آموزش و پرورش	6	2/9
اداره کل تعاون	7	3/1
کمیته امداد امام خمینی	7	3/1
شرکت آب و فاضلاب	5	2/4
سازمان اوقاف و امور خیریه	8	3/6
اداره کل زندانها	5	2/2
صنایع و معادن	5	2/2
اداره کل حفاظت محیط زیست	4	1/9
سازمان امور عشایر	4	1/8
سازمان بهزیستی	4	1/8
اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی	5	2/2
سازمان بازرگانی	5	2/2
اداره کل تبلیغات اسلامی	4	1/8
اداره کل راه و ترابری	3	1/4
سازمان میراث فرهنگی	3	1/3

نام دستگاه	تعداد	درصد
منابع طبیعی	3	1/3
نوسازی مدارس	2	1/0
سازمان انتقال خون	6	2/7
اداره کل تربیت بدنی	1	0/5
بنیاد شهید و امور ایثارگران	1	0/5
جمع	225	100

جدول 3-5. نام و فراوانی استانهایی که به پرسش نامه پاسخ گفته‌اند

نام استان	فراوانی	درصد
تهران	22	9/8
همدان	11	4/9
خراسان شمالی	11	4/9
چهارمحال و بختیاری	9	4/0
کردستان	10	4/4
کرمانشاه	11	4/9
کرمان	10	4/4
گلستان	10	4/4
اردبیل	8	3/9
خراسان رضوی	9	4/0
آذربایجان غربی	10	4/4
قزوین	9	4/0
یزد	8	3/6
مرکزی	8	3/6
لرستان	7	3/1
کهگیلویه و بویر احمد	7	3/1
اصفهان	6	2/7
زنجان	6	2/7
ایلام	6	2/7
گیلان	5	2/2
فارس	6	2/7
سیستان و بلوچستان	5	2/2

نام استان	فراوانی	درصد
خوزستان	6	2/7
قم	6	2/7
خراسان جنوبی	4	1/8
مازندران	4	1/8
هرمزگان	4	1/8
بوشهر	3	1/3
سمنان	2	1/0
آذربایجان شرقی	2	1/0
جمع	225	100

هر چند در نامه ارسال پرسش نامه، از مدیران روابط عمومی درخواست شده بود که خود به پرسش نامه پاسخ گویند، اما مسئولیت سازمانی پاسخ گویان تنوع بیشتری داشت. جدول 4-5، سمت پاسخ گویان به پرسش نامه را نشان می دهد. بر اساس این جدول 95 نفر (2/42 درصد) از پاسخ گویان، مدیر روابط عمومی و 55 نفر آنها (9/24 درصد) کارشناس روابط عمومی بوده اند.

جدول 4-5. سمت و فراوانی پاسخ گویان

سمت	فراوانی	درصد
مدیر روابط عمومی	95	42/2
کارشناس روابط عمومی	56	24/9
مسئول واحد انفورماتیک	14	6/2
مدیر کل سازمان	11	4/9
مدیر دفتر فناوری و مدیریت اطلاعات	6	2/7
کارشناس فناوری اطلاعات	6	2/7
معاونت سازمان	4	1/8
رئیس اداره آموزش	4	1/8
مدیر کل آمار و اطلاعات	4	1/8
مسئول امور اداری	3	1/3
سرپرست بخش طرح و برنامه	2	0/9
رئیس گروه سایت خبری	1	0/4
بازرس اداره کل	1	0/4
مدیر تضمین کیفیت	1	0/4

سمت	فراوانی	درصد
کاردان کامپیوتر	1	0/4
بدون پاسخ	16	1/7
جمع	225	100

از میان 225 نفر از پاسخ‌گویان به پرسشنامه، 39 نفر زن و 168 نفر مرد بودند. بیشتر پاسخ‌گویان نیز با تعداد 62 نفر (27/6 درصد) دارای سابقه کاری بین 6 تا 10 سال بودند. میزان تحصیلات بیشتر پاسخ‌گویان نیز با تعداد 139 نفر (61/8 درصد) در سطح کارشناسی بود. جدول 5-5 خلاصه‌ای از مشخصات پاسخ‌گویان را نشان می‌دهد.

جدول 5-5. مشخصات پاسخ‌گویان

جنس	زن: 39 نفر (17/3 درصد)	مرد: 168 نفر (74/7 درصد)	نامعلوم: 18 نفر (8 درصد)
سابقه کار (سال)	5 یا کمتر 58 نفر 25/8 درصد	6-10 33 نفر 14/7 درصد	11-15 30 نفر 13/3 درصد
میزان تحصیلات	دکترای تخصصی کارشناسی ارشد کارشناسی کاردانی دیپلم نامعلوم	8 نفر 35 نفر 139 نفر 22 نفر 6 نفر 15 نفر	3/6 درصد 15/6 درصد 61/8 درصد 9/8 درصد 2/7 درصد 6/7 درصد

در ادامه از پاسخ‌گویان خواسته شد که نظر خود را درباره ضرورت وجود هر یک از اقسام اطلاعاتی و ارتباطی در پایگاه وب دستگاه‌های دولتی با انتخاب یکی از این گزینه‌ها اعلام کنند: «کاملاً ضروری است: 5»، «وجود آن بهتر است: 4»، «بود و نبود آن تفاوتی ندارد: 3»، «نبود آن بهتر است: 2»، و «غیرضروری است: 1». جدولهای 5-6 و 5-7، نتایج آزمون تی تک‌دامنه¹ را برای داده‌های پرسش‌نامه‌ها به ترتیب برای اقلام فارسی و انگلیسی پایگاه وب با مقدار آزمون² سه نشان می‌دهند.

¹ one-sample t test

² test value

جدول 5-6. نتایج نظریه‌پردازی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
					1. اطلاعات عمومی دستگاه
0/01	223	182/50	0/16	4/97	1-1. نام دستگاه
0/01	223	46/29	0/55	4/73	2-1. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه
0/01	223	42/38	0/60	4/71	3-1. نام دستگاه مادر
					2. معرفی دستگاه
0/01	223	50/43	0/50	4/71	1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)
0/01	223	29/57	0/66	4/30	2-2. تاریخچه دستگاه (اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، و...)
0/01	221	11/40	0/91	3/70	3-2. اساس نامه یا سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است
0/01	222	58/84	0/44	4/76	4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه
0/01	221	35/65	0/59	4/42	5-2. چشم‌انداز دستگاه
0/01	221	28/25	0/72	4/37	6-2. نمودار سازمانی
0/01	222	37/09	0/64	4/59	7-2. وظایف واحدهای سازمانی
					8-2. دستگاههای تابعه
0/01	221	52/36	0/49	4/74	1-8-2. نام دستگاه تابعه
0/01	222	43/02	0/58	4/68	2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه
0/01	221	18/23	0/74	3/91	9-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز جشنواره‌ها، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...)
					3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه
					1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه
0/01	221	30/82	0/72	4/49	1-1-3. نام و نام خانوادگی
0/01	221	16/41	0/90	4	2-1-3. عکس
0/01	219	13/75	0/91	3/85	3-1-3. تاریخ انتصاب
					4-1-3. تحصیلات
					1-4-1-3. دکترای تخصصی
0/01	210	13/51	0/95	3/89	1-1-4-1-3. رشته و گرایش دکترای تخصصی
0/01	212	6/17	1/08	3/46	2-1-4-1-3. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی

جدول 5-6. نتایج نظریه‌پردازی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
0/01	212	4/81	1/11	3/36	3-1-4-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی
0/01	210	2/78	1/08	3/20	4-1-4-1-3. سال دریافت دکترای تخصصی
					2-4-1-3. کارشناسی ارشد
0/01	216	12/43	1/01	3/85	1-2-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی ارشد
0/01	216	6/18	1/07	3/45	2-2-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد
0/01	216	4/52	1/11	3/34	3-2-4-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد
0/01	214	2/61	1/11	3/20	4-2-4-1-3. سال دریافت کارشناسی ارشد
					3-4-1-3. کارشناسی
0/01	213	11/08	1/07	3/81	1-3-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی
0/01	214	5/73	1/08	3/42	2-3-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی
					4-4-1-3. کاردانی
0/01	202	5/87	1/17	3/48	1-4-4-1-3. رشته و گرایش کاردانی
					5-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه
0/01	220	10/48	1/15	3/81	1-5-1-3. نام دستگاه
0/01	219	10/12	1/13	3/77	2-5-1-3. سمت
0/01	215	6/24	1/11	3/47	3-5-1-3. تاریخ شروع
					6-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه
0/01	218	8/37	1/14	3/64	1-6-1-3. نام دستگاه
0/01	217	7/62	1/13	3/58	2-6-1-3. سمت
0/01	218	4/54	1/07	3/32	3-6-1-3. تاریخ شروع
0/01	218	3/84	1/07	3/27	4-6-1-3. تاریخ پایان
					7-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه
0/01	219	7/61	1/03	3/53	1-7-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین
0/01	220	4/45	1/05	3/31	2-7-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین
0/01	219	2/82	1/04	3/20	3-7-1-3. عکس مدیران ارشد پیشین
					2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه
0/01	222	10/39	1/19	3/83	1-2-3. نام و نام خانوادگی
0/01	220	5/69	1/19	3/45	2-2-3. عکس

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقسام فارسی

شرح اقسام	میانگین	انحراف معیار	مقدار «تی» t	درجه آزادی	معناداری Sig.
3-2-3. سمت	3/83	1/17	10/60	221	0/01
4-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت	3/79	1/16	10/25	222	0/01
5-2-3. تاریخ انتصاب	3/38	1/12	5/06	222	0/01
6-2-3. آخرین مدرک تحصیلی					
1-6-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی	3/54	1/14	7/03	219	0/01
2-6-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی	3/17	1/11	2/35	217	0/19
3-3. معرفی کارکنان دستگاه					
1-3-3. نام و نام خانوادگی	3/52	1/26	6/19	221	0/01
2-3-3. عکس	3/12	1/29	1/50	223	0/13
3-3-3. واحد سازمانی	3/47	1/26	5/59	222	0/01
4-3-3. سمت	3/49	1/27	5/77	222	0/01
5-3-3. آخرین مدرک تحصیلی					
1-5-3-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی	3/17	1/24	2/04	222	0/04
2-5-3-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی	2/89	1/11	1/44	222	0/15
3-5-3-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی	2/81	1/11	2/45	222	0/15
6-3-3. تلفن	3/50	1/35	5/50	223	0/01
7-3-3. دورنگار	3/51	1/35	5/64	221	0/01
8-3-3. نشانی پست الکترونیکی	3/58	1/33	6/61	223	0/01
4. خدمات دستگاه					
1-4. عنوان خدمت	4/91	0/28	100/06	223	0/01
2-4. شرح خدمت	4/80	0/44	59/86	221	0/01
3-4. خدمت گیرندگان	4/71	0/52	48/47	219	0/01
4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت	4/78	0/55	48/37	221	0/01
5-4. فرمهای مربوط به خدمت	4/72	0/57	44/96	221	0/01
6-4. راهنمای تکمیل فرمها	4/66	0/67	36/86	220	0/01
7-4. نمونه فرمهای تکمیل شده	4/56	0/70	33/03	221	0/01
8-4. مراحل ارائه خدمت	4/77	0/44	59/29	221	0/01

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
0/01	223	29/91	0/73	4/46	9-4. زمان بندی مراحل ارائه خدمت
0/01	223	28/81	0/80	4/54	10-4. هزینه های دریافت خدمت
0/01	223	32/01	0/74	4/58	11-4. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت
0/01	222	38/12	0/61	4/56	12-4. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمت
0/01	218	24/91	0/81	4/37	13-4. ذکر امکان مراجعه وکیل قانونی خدمت گیرنده به دستگاه برای دریافت خدمت
0/01	223	37/16	0/64	4/60	14-4. قوانین و مقررات مربوط به خدمت
0/01	219	27/22	0/74	4/36	15-4. پرسشهای متداول درباره خدمت
					16-4. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
0/01	221	23/63	0/88	4/40	1-16-4. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
0/01	222	23/45	0/88	4/38	2-16-4. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
0/01	223	21/70	0/92	4/33	3-16-4. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
0/01	223	21/26	0/90	4/28	4-16-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
0/01	223	20/34	0/87	4/18	17-4. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند
0/01	223	20/92	0/82	4/14	18-4. پیشنهاد درباره خدمت
0/01	223	22/03	0/80	4/17	19-4. پرسش درباره خدمت
					5. قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند
0/01	221	26/23	0/84	4/48	1-5. عنوان قانون یا مقررات
0/01	223	20/95	0/86	4/21	2-5. مرجع تصویب کننده
0/01	221	16/66	0/88	3/99	3-5. تاریخ تصویب
0/01	221	17/92	0/92	4/10	4-5. تاریخ اعتبار
0/01	220	19/02	0/88	4/12	5-5. متن کامل قانون یا مقررات
0/01	220	19/54	0/87	4/14	6-5. خدمات مرتبط با قانون یا مقررات
					6. اعلانات و آگهی های دستگاه
0/01	222	52/48	0/49	4/73	1-6. اخبار / تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که

جدول 5-6. نتایج نظربرسی - ارقام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح ارقام
					دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار/ تازه‌ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)
0/01	223	46/98	0/54	4/70	2-6. اعلامیه‌های عمومی دستگاه
0/01	223	42/58	0/58	4/67	3-6. اختاریه‌ها و توصیه‌های دستگاه
0/01	223	32/79	0/70	4/54	4-6. نیازمندیهای دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می‌شوند.)
					7. اسناد و مدارک سازمانی
0/01	223	22/07	0/80	4/18	1-7. متن کامل برنامه‌های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم‌انداز)
0/01	222	15/62	0/91	3/95	2-7. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه
0/01	223	15/39	0/92	3/95	3-7. متن کامل برنامه‌های سالانه دستگاه
0/01	220	23/89	0/79	4/27	4-7. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه
0/01	216	15/45	0/88	3/93	5-7. منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگهداری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)
					6-7. انتشارات دستگاه
0/01	220	25/73	0/71	4/23	1-6-7. پدیدآورنده
0/01	220	22/57	0/75	4/14	2-6-7. سال انتشار
0/01	219	29/75	0/65	4/30	3-6-7. عنوان
0/01	218	30/18	0/63	4/28	4-6-7. چکیده
0/01	219	15/13	0/90	3/92	5-6-7. متن کامل
0/01	216	18/33	0/78	3/97	7-7. نمایه انتشارات دستگاه
0/01	217	21/12	0/69	4	8-7. عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه
					8. ارائه شکایت و پیشنهاد
0/01	220	27/13	0/81	4/49	1-8. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی
0/01	220	37/37	0/64	4/62	2-8. امکان شکایت به رئیس دستگاه
0/01	216	27/29	0/80	4/49	3-8. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
					شکایت رعایت شود، شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت،...
					4-8. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در دستگاه
0/01	222	31/24	0/75	4/57	1-4-8. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایات
0/01	222	32/17	0/74	4/60	2-4-8. تلفن مسئول رسیدگی به شکایات
0/01	222	32/31	0/73	4/60	3-4-8. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایات
0/01	221	26/33	0/83	4/48	4-4-8. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایات
0/01	221	30/16	0/75	4/53	5-4-8. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایات
0/01	222	38/05	0/64	4/63	5-8. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه
0/01	220	30/96	0/75	4/56	6-8. امکان پرسش از دستگاه
					9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه
0/01	219	73/20	0/38	4/87	1-9. شماره تلفن (های) دستگاه
0/01	220	48/4	0/53	4/73	2-9. ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن
0/01	221	59/65	0/45	4/81	3-9. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه
0/01	220	38/54	0/62	4/63	4-9. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)
0/01	221	68/50	0/40	4/84	5-9. دورنگار دستگاه
0/01	221	67/22	0/41	4/85	6-9. نشانی پست الکترونیکی دستگاه
0/01	220	14/73	1/01	4	7-9. تالار گفت‌وگو (chat room) درباره مسائل دستگاه
					8-9. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	17/56	0/98	4/16	1-8-9. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	20/79	0/89	4/24	2-8-9. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	19/61	0/91	4/20	3-8-9. سمت مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	15/49	1/02	4/07	4-8-9. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	16/85	0/98	4/11	5-8-9. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	219	16/54	0/95	4/06	6-8-9. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه
0/01	220	20/35	0/84	4/15	9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)
0/01	220	16/71	0/93	4/05	10-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
0/01	220	28/24	0/72	4/38	9-11. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)
0/01	220	25/01	0/78	4/32	9-12. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب
					10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه
0/01	222	38/24	0/66	4/69	10-1. روزهای کاری دستگاه در هفته
0/01	220	31/46	0/75	4/60	10-2. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری
0/01	220	19/07	1/00	4/29	10-3. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)
0/01	218	26/08	0/81	4/44	10-4. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)
0/01	220	21/95	0/92	4/37	10-5. تعطیلات خاص دستگاه
0/01	220	58/83	0/45	4/81	10-6. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری
0/01	222	11/31	1/05	3/80	10-7. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی، و...)
0/01	219	10/72	1/06	3/76	10-8. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن
0/01	221	19/07	0/85	4/09	10-9. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)
0/01	222	7/62	1/12	3/57	10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه
0/01	220	9/53	1/05	3/67	10-11. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه
0/01	220	17/32	0/98	4/14	10-12. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)
0/01	221	14/40	1/00	3/97	10-13. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط
0/01	219	8/65	1/21	3/70	10-14. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)
0/01	219	5/10	1/29	3/44	10-15. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)
0/01	220	11/62	1/11	3/87	10-16. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)
0/01	217	9/16	1/10	3/68	10-17. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)
					11. پیوندهای مرتبط
0/01	216	27/21	0/76	4/41	11-1. پرتال خدمات الکترونیکی ایران

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی

شرح اقلام	میانگین	انحراف معیار	مقدار «تی» t	درجه آزادی	معناداری Sig.
(http://www.iran.ir/web/)					
11-2. پرتال استان محل فعالیت دستگاه	4/45	0/67	31/77	218	0/01
11-3. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)	4/21	0/81	22/08	218	0/01
11-4. دستگاههای بازرسی و نظارتی	4/26	0/77	24/26	219	0/01
11-5. دستگاههای بالادست یا متبوع	4/41	0/65	32/18	219	0/01
11-6. دستگاههای پایین دست یا تابعه	4/30	0/72	26/47	219	0/01
11-7. دستگاههای مرتبط	4/32	0/64	30/03	217	0/01
12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب					
12-1. قابلیت جست و جوی ساده	4/61	0/63	37/63	220	0/01
12-2. قابلیت جست و جوی پیشرفته	4/49	0/65	33/73	220	0/01
12-3. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب	4/43	0/71	29/70	219	0/01
12-4. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)	4/52	0/62	35/90	220	0/01
12-5. تازه های پایگاه وب	4/45	0/69	30/99	220	0/01
12-6. پرسشهای متداول	4/20	0/81	22/08	219	0/01
12-7. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیتهای دستگاه	4/24	0/76	24/28	219	0/01
12-8. دستگاه در آینه رسانه ها	4/01	0/82	18/29	218	0/01
12-9. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).	4/30	0/89	21/42	218	0/01
12-10. بیانیه امنیت (نشان می دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می شود).	4/11	1/00	16/37	217	0/01
12-11. بیانیه حقوق پدیدآورندگان	4/01	0/89	16/71	216	0/01
12-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده	4/06	0/91	17/14	215	0/01

جدول 5-6. نتایج نظرسنجی - اقلام فارسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
					مسئولیتی را نپذیرد.
0/01	217	19/42	0/81	4/07	13-12. بیانیه دسترس پذیری پایگاه وب (نشان می دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد).
0/01	222	17/66	0/94	4/11	14-12. نقشه پایگاه وب
0/01	221	18/60	0/85	4/07	15-12. نمایه محتوای پایگاه وب
0/01	222	26/18	0/73	4/28	16-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران
0/01	221	32/97	0/63	4/40	17-12. آمار بازدید کنندگان پایگاه وب
0/01	220	30/11	0/67	4/35	18-12. نمایش تاریخ و ساعت
					19-12. نمایش تاریخ روز
0/01	222	30/64	0/70	4/45	1-19-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی
0/01	222	13/01	0/99	3/87	2-19-12. نمایش تاریخ هجری قمری
0/01	221	19/90	0/83	4/12	3-19-12. نمایش تاریخ میلادی
0/01	221	25/21	0/76	4/30	20-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون
0/01	222	32/87	0/65	4/43	21-12. امکان چاپ صفحه های پایگاه وب
0/01	221	30/40	0/66	4/34	22-12. وجود عبارت خوش آمدگویی به پایگاه وب
0/01	219	26/81	0/69	4/25	23-12. قابلیت اشتراک اخبار / تازه ها و انتشارات دستگاه
0/01	219	28/93	0/71	4/40	24-12. آمار بازدید کنندگان از پایگاه وب

جدول 5-7. نتایج نظرپرسی - اقسام انگلیسی

شرح اقسام	میانگین	انحراف معیار	مقدار «تی» t	درجه آزادی	معناداری Sig.
13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی					
13-1. نام دستگاه به زبان انگلیسی	4/47	0/76	28/49	217	0/01
13-2. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی	84/23	0/90	19/06	217	0/01
13-3. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)					
13-3-1. عنوان خدمت (به زبان انگلیسی)	4/38	0/82	24/82	215	0/01
13-3-2. شرح خدمت (به زبان انگلیسی)	4/26	0/85	21/67	215	0/01
13-3-3. مدارک لازم برای دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)	4/19	0/96	18/14	214	0/01
13-3-4. فرمهای مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)	4/11	0/96	16/97	214	0/01
13-3-5. راهنمای تکمیل فرمها (به زبان انگلیسی)	4/09	0/98	16/25	214	0/01
13-3-6. مراحل ارائه خدمت به (به زبان انگلیسی)	4/12	0/94	17/44	214	0/01
13-3-7. زمانبندی مراحل ارائه خدمت (به زبان انگلیسی)	4/03	0/99	15/29	213	0/01
13-3-8. هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)	4/12	0/95	17/35	214	0/01
13-3-9. چگونگی پرداخت هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)	4/08	0/96	16/41	214	0/01
13-3-10. قوانین و مقررات مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)	4/05	0/99	15/54	214	0/01
13-3-11. پرسشهای متداول درباره خدمت (به زبان انگلیسی)	3/98	0/95	15/07	213	0/01
13-3-12. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی	3/99	0/96	15/05	214	0/01
13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی	3/98	0/97	14/71	210	0/01
13-3-14. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)					
13-3-14-1. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (به زبان)	4/31	0/99	19/46	214	0/01

جدول 5-7. نتایج نظرپرسی - اقلام انگلیسی

شرح اقلام	میانگین	انحراف معیار	مقدار «تی» t	درجه آزادی	معناداری Sig.
انگلیسی)					
13-3-14-2. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	4/35	0/94	20/87	213	0/01
13-3-14-3. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	4/35	0/90	21/86	211	0/01
13-3-14-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه	4/36	0/91	21/66	210	0/01
13-4. ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)					
13-4-1. شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی	4/38	0/89	22/35	209	0/01
13-4-2. ساعتهای پاسخ گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی	4/33	0/91	21/12	208	0/01
13-4-3. دورنگار دستگاه برای اتباع خارجی	4/35	0/88	22/19	208	0/01
13-4-4. نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی	4/37	0/93	21/21	206	0/01
13-5. چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)					
13-5-1. روزها وساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی	4/38	0/95	20/88	207	0/01
13-5-2. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری (به زبان انگلیسی)	4/43	0/91	22/66	208	0/01
13-5-3. نقشه موقعیت (کروکی محل) دستگاه (به زبان انگلیسی)	4/17	1/05	16/16	208	0/01
13-5-4. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی	3/72	1/13	9/22	206	0/01
13-5-5. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه (به زبان انگلیسی)	3/68	1/10	8/92	205	0/01
13-5-6. محدودیت ورود وسایل همراه (مانند تلفن همراه، کیف، و...) مراجعان (به زبان انگلیسی)	3/76	1/07	10/31	208	0/01
13-5-7. پوشش اجباری (مانند حجاب اسلامی برای زنان، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)	3/85	1/15	10/64	208	0/01

جدول 5-7. نتایج نظرپرسی - اقلام انگلیسی

معناداری Sig.	درجه آزادی	مقدار «تی» t	انحراف معیار	میانگین	شرح اقلام
0/01	208	15/99	0/99	4/09	8-5-13. مدارک لازم (مانند کارت شناسایی، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)
0/01	208	16/87	0/94	4/10	9-5-13. خدمات جانبی (مانند مترجم، و...) برای مراجعان خارجی (به زبان انگلیسی)
0/01	28	16/20	0/96	4/08	6-13. بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).
0/01	207	14/11	1/01	3/99	7-13. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).
					8-13. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی
0/01	202	15/46	1/02	4/11	1-8-13. سفارت خانه ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران
0/01	203	15/15	0/98	4/04	2-8-13. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکتهای هواپیمایی، شرکتهای گردشگری، و...)

3-5. یافته‌ها

نتایج نظرسنجی نشان می‌دهد که میانگین تمامی پاسخها بالاتر از سه قرار می‌گیرد (جدولهای 5-6 و 5-7). به عبارت دیگر، از نظر پاسخ‌گویان، وجود تمام اقلام در پایگاه وب دستگاههای دولتی ضروری یا از نبود آنها بهتر است. با این وجود تنها چهار قلم از مجموعه اقلام معنادار نبودند که عبارت‌اند از:

3-2-6-2. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی (برای مدیران دیگر دستگاه)

3-3-2. عکس (برای کارکنان دستگاه)

3-3-5-2. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی (برای کارکنان دستگاه)

3-3-5-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی (برای کارکنان دستگاه)

با حذف این اقلام از فهرست پیشین، فهرست اقلام نهایی اطلاعات و ارتباطات پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی استخراج گردید که در بخش فارسی و انگلیسی ارائه می‌گردد.

5-3-1. فهرست اقلام نهایی اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی - بخش فارسی

1. اطلاعات عمومی دستگاه

1-1. نام دستگاه

2-1. نشان (آرم، لوگو، ...)

3-1. نام دستگاه مادر

2. معرفی دستگاه

1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)

2-2. تاریخچه دستگاه (اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، و...)

3-2. اساس نامه یا سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است

4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه

5-2. چشم‌انداز دستگاه

6-2. نمودار سازمانی

7-2. وظایف واحدهای سازمانی

8-2. دستگاههای تابعه

2-8-1. نام دستگاه تابعه

2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه

9-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز جشنواره‌ها، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...)

3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه

1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه

1-1-3. نام و نام خانوادگی

2-1-3. عکس

3-1-3. تاریخ انتصاب

4-1-3. تحصیلات

1-4-1-3. دکترای تخصصی

1-1-4-1-3. رشته و گرایش دکترای تخصصی

2-1-4-1-3. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی

3-1-4-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی

4-1-4-1-3. سال دریافت دکترای تخصصی

2-4-1-3. کارشناسی ارشد

1-2-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی ارشد

2-2-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد

3-2-4-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد

4-2-4-1-3. سال دریافت کارشناسی ارشد

3-4-1-3. کارشناسی

1-3-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی

2-3-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی

4-4-1-3. کاردانی

1-4-4-1-3. رشته و گرایش کاردانی

5-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه

1-5-1-3. نام دستگاه

2-5-1-3. سمت

3-5-1-3. تاریخ شروع

6-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه

1-6-1-3. نام دستگاه

3-1-6-2. سمت

3-1-6-3. تاریخ شروع

3-1-6-4. تاریخ پایان

3-1-7. مشخصات مدیران ارشدِ پیشین دستگاه

3-1-7-1. نام و نام خانوادگی مدیران ارشدِ پیشین

3-1-7-2. تاریخ شروع و پایان مدیریتِ مدیران ارشدِ پیشین

3-1-7-3. عکس مدیران ارشدِ پیشین

3-2. معرفی مدیران دیگر دستگاه

3-2-1. نام و نام خانوادگی

3-2-2. عکس

3-2-3. سمت

3-2-4. واحد سازمانی تحت مدیریت

3-2-5. تاریخ انتصاب

3-2-6. آخرین مدرک تحصیلی

3-2-6-1. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی

3-3. معرفی کارکنان دستگاه

3-3-1. نام و نام خانوادگی

3-3-2. واحد سازمانی

3-3-3. سمت

3-3-4. آخرین مدرک تحصیلی و رشته و گرایش آن

3-3-5. تلفن

3-3-6. دورنگار

3-3-7. نشانی پست الکترونیکی

4. خدمات دستگاه

4-1. عنوان خدمت

4-2. شرح خدمت

4-3. خدمت گیرندگان

4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت

4-5. فرمهای مربوط به خدمت

- 6-4. راهنمای تکمیل فرمها
- 7-4. نمونه فرمهای تکمیل شده
- 8-4. مراحل ارائه خدمت
- 9-4. زمانبندی مراحل ارائه خدمت
- 10-4. هزینههای دریافت خدمت
- 11-4. چگونگی پرداخت هزینههای دریافت خدمت
- 12-4. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمت
- 13-4. ذکر امکان مراجعه وکیل قانونی خدمت گیرنده به دستگاه برای دریافت خدمت
- 14-4. قوانین و مقررات مربوط به خدمت
- 15-4. پرسشهای متداول درباره خدمت
- 16-4. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
- 1-16-4. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
- 2-16-4. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
- 3-16-4. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
- 4-16-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
- 17-4. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند
- 18-4. پیشنهاد درباره خدمت
- 19-4. پرسش درباره خدمت
5. قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند
- 1-5. عنوان قانون یا مقررات
- 2-5. مرجع تصویب کننده
- 3-5. تاریخ تصویب
- 4-5. تاریخ اعتبار
- 5-5. متن کامل قانون یا مقررات
- 6-5. خدمات مرتبط با قانون یا مقررات
6. اعلانات و آگهی های دستگاه
- 1-6. اخبار/ تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار/ تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)
- 2-6. اعلامیه های عمومی دستگاه

- 3-6. اختاریه‌ها و توصیه‌های دستگاه
- 4-6. نیازمندیهای دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می‌شوند).
7. اسناد و مدارک سازمانی
 - 1-7. متن کامل برنامه‌های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم‌انداز)
 - 2-7. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه
 - 3-7. متن کامل برنامه‌های سالانه دستگاه
 - 4-7. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه
 - 5-7. منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگهداری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)
 - 6-7. انتشارات دستگاه
 - 1-6-7. پدیدآورنده
 - 2-6-7. سال انتشار
 - 3-6-7. عنوان
 - 4-6-7. چکیده
 - 5-6-7. متن کامل
 - 7-7. نمایه انتشارات دستگاه
 - 8-7. عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه
8. ارائه شکایت و پیشنهاد
 - 1-8. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی
 - 2-8. امکان شکایت به رئیس دستگاه
 - 3-8. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود، شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت، ...)
 - 4-8. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایتها در دستگاه
 - 1-4-8. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایتها
 - 2-4-8. تلفن مسئول رسیدگی به شکایتها
 - 3-4-8. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایتها

- 8-4-4. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایتها
- 8-4-5. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایتها
- 8-5. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه
- 8-6. امکان پرسش از دستگاه
9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه
 - 9-1. شماره تلفن (های) دستگاه
 - 9-2. ساعتهای پاسخ گویی از طریق تلفن
 - 9-3. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه
 - 9-4. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)
 - 9-5. دورنگار دستگاه
 - 9-6. نشانی پست الکترونیکی دستگاه
 - 9-7. تالار گفت و گو (chat room) درباره مسائل دستگاه
 - 9-8. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-1. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-2. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-3. سمت مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-4. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-5. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-8-6. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه
 - 9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)
 - 9-10. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)
 - 9-11. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)
 - 9-12. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب
10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه
 - 10-1. روزهای کاری دستگاه در هفته
 - 10-2. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری
 - 10-3. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)
 - 10-4. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)
 - 10-5. تعطیلات خاص دستگاه

- 6-10. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری
 - 7-10. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی، و...)
 - 8-10. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن
 - 9-10. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)
 - 10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه
 - 11-10. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه
 - 12-10. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)
 - 13-10. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط
 - 14-10. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)
 - 15-10. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)
 - 16-10. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)
 - 17-10. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)
11. پیوندهای مرتبط
- 1-11. پرتال خدمات الکترونیکی ایران (<http://www.iran.ir/web/>)
 - 2-11. پرتال استان محل فعالیت دستگاه
 - 3-11. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)
 - 4-11. دستگاههای بازرسی و نظارتی
 - 5-11. دستگاههای بالادست یا متبوع
 - 6-11. دستگاههای پایین دست یا تابعه
 - 7-11. دستگاههای مرتبط
12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب
- 1-12. قابلیت جست و جوی ساده
 - 2-12. قابلیت جست و جوی پیشرفته
 - 3-12. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب
 - 4-12. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)
 - 5-12. تازه های پایگاه وب
 - 6-12. پرسشهای متداول
 - 7-12. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیتهای دستگاه

- 8-12. دستگاه در آینه رسانه‌ها
- 9-12. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می‌دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می‌کند و به وی اطمینان می‌دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می‌مانند).
- 10-12. بیانیه امنیت (نشان می‌دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می‌شود).
- 11-12. بیانیه حقوق پدیدآورندگان
- 12-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می‌کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است، برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).
- 13-12. بیانیه دسترس‌پذیری پایگاه وب (نشان می‌دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد).
- 14-12. نقشه پایگاه وب
- 15-12. نمایه محتوای پایگاه وب
- 16-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران
- 17-12. آمار بازدیدکنندگان پایگاه وب
- 18-12. نمایش تاریخ و ساعت
- 19-12. نمایش تاریخ روز
- 1-19-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی
- 2-19-12. نمایش تاریخ هجری قمری
- 3-19-12. نمایش تاریخ میلادی
- 20-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون
- 21-12. امکان چاپ صفحه‌های پایگاه وب
- 22-12. وجود عبارت خوش‌آمدگویی به پایگاه وب
- 23-12. قابلیت اشتراک اخبار / تازه‌ها و انتشارات دستگاه
- 24-12. آمار بازدیدکنندگان از پایگاه وب
- 2-3-5. فهرست اقلام نهایی اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی - بخش انگلیسی

13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی

- 1-13. نام دستگاه به زبان انگلیسی
- 2-13. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی
- 3-13. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی
(در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 1-3-13. عنوان خدمت (به زبان انگلیسی)
- 2-3-13. شرح خدمت (به زبان انگلیسی)
- 3-3-13. مدارک لازم برای دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
- 4-3-13. فرمهای مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
- 5-3-13. راهنمای تکمیل فرمها (به زبان انگلیسی)
- 6-3-13. مراحل ارائه خدمت به (به زبان انگلیسی)
- 7-3-13. زمانبندی مراحل ارائه خدمت (به زبان انگلیسی)
- 8-3-13. هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
- 9-3-13. چگونگی پرداخت هزینه‌های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
- 10-3-13. قوانین و مقررات مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
- 11-3-13. پرسشهای متداول درباره خدمت (به زبان انگلیسی)
- 12-3-13. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی
- 13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی
- 14-3-13. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
(در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 1-14-3-13. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
(به زبان انگلیسی)
- 2-14-3-13. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 3-14-3-13. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 4-14-3-13. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
- 4-13. ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه
(در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 1-4-13. شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی
- 2-4-13. ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی

- 13-4-3. دورنگار دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-4-4. نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-5-5. چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
- 13-5-1. روزها و ساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی
- 13-5-2. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری (به زبان انگلیسی)
- 13-5-3. نقشه موقعیت (کروکی محل) دستگاه (به زبان انگلیسی)
- 13-5-4. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی
- 13-5-5. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه (به زبان انگلیسی)
- 13-5-6. محدودیت ورود وسایل همراه (مانند تلفن همراه، کیف، و...) مراجعان (به زبان انگلیسی)
- 13-5-7. پوشش اجباری (مانند حجاب اسلامی برای زنان، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)
- 13-5-8. مدارک لازم (مانند کارت شناسایی، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)
- 13-5-9. خدمات جانبی (مانند مترجم، و...) برای مراجعان خارجی (به زبان انگلیسی)
- 13-6-6. بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند).
- 13-7-7. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).
- 13-8-8. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی
- 13-8-1. سفارت خانه ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران
- 13-8-2. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکتهای هواپیمایی، شرکتهای گردشگری، و...)

6. طراحی ساختار راهبری

6-1. مقدمه

طراحی ساختار راهبری مرحله بعد بود که برای هدایت بازدیدکنندگان از پایگاه به نحوی که بتوانند به راحتی اطلاعات را بازیابی و در میان صفحه‌ها و بخشهای گوناگون آن حرکت کنند. ساختار راهبری به صورت ترکیبی از چهار ساختار خطی¹، سلسله مراتبی²، شبکه‌ای³، و ابرپیوندی⁴ طراحی شد (Jadav 2003, 68-73; Rees, White, and White 2001, 49-55; Rosenfeld and Mrville 1998, 36-40). ساختار خطی در مواردی به کار رفت که لازم بود بازدیدکننده، اطلاعات را با ترتیبی از پیش تعیین شده بازیابی و مشاهده کند. این ساختار کمترین کاربرد را در طراحی به خود اختصاص داد. ساختار سلسله مراتبی برای ایجاد دسترسی به بخشهایی از اطلاعات از طریق نقاط ورودی خاص به کار رفت. در مواردی که اطلاعات قابل طبقه‌بندی و دسترسی از نقاطی چندگانه بود، از ساختار شبکه‌ای استفاده شد. ساختار ابرپیوندی نیز برای ایجاد پیوندهای لازم میان صفحه‌ها و بخشهای گوناگون پایگاه به صورت مستقیم و ساخت‌نیافته، و ایجاد انعطاف در بازیابی و دسترسی به اطلاعات به کار رفت. تلاش شد ساختار راهبری به گونه‌ای طراحی شود که بخشهای اصلی پایگاه از صفحه اصلی⁵ و حداکثر با سه «کلیک»⁶ قابل دسترس باشند (Nobles, and Grady 2001, 25). شماری از پیوندها در تمام صفحه‌ها تکرار شده‌اند که پیوندهای عمومی⁷ نام دارند و برخی از آنها تنها در یک

¹ linear

² hierarchical

³ grid

⁴ hyperlinked

⁵ home page

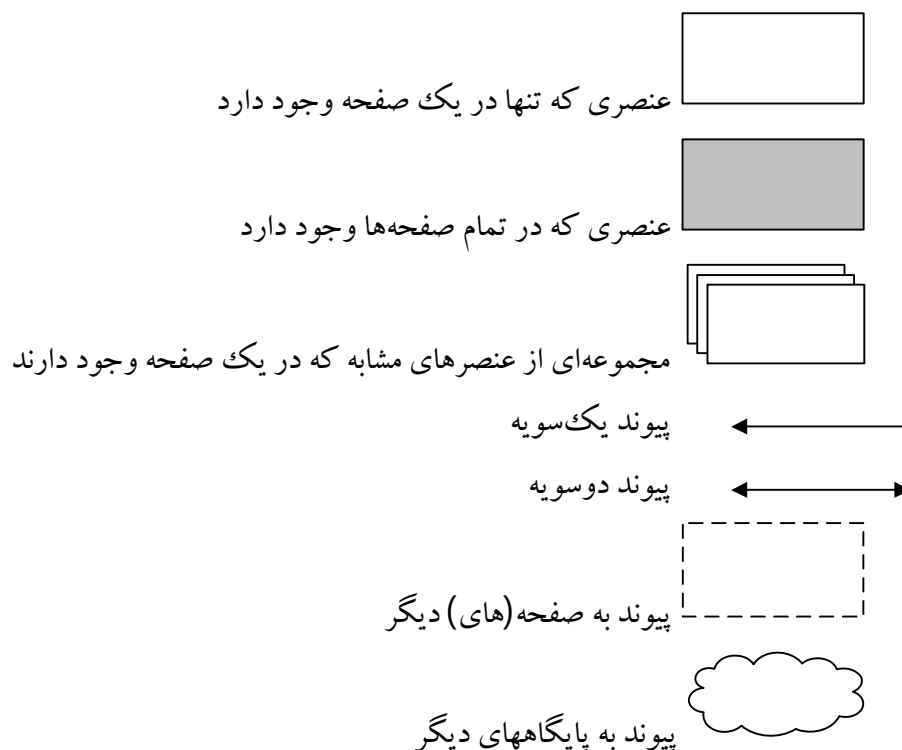
⁶ click

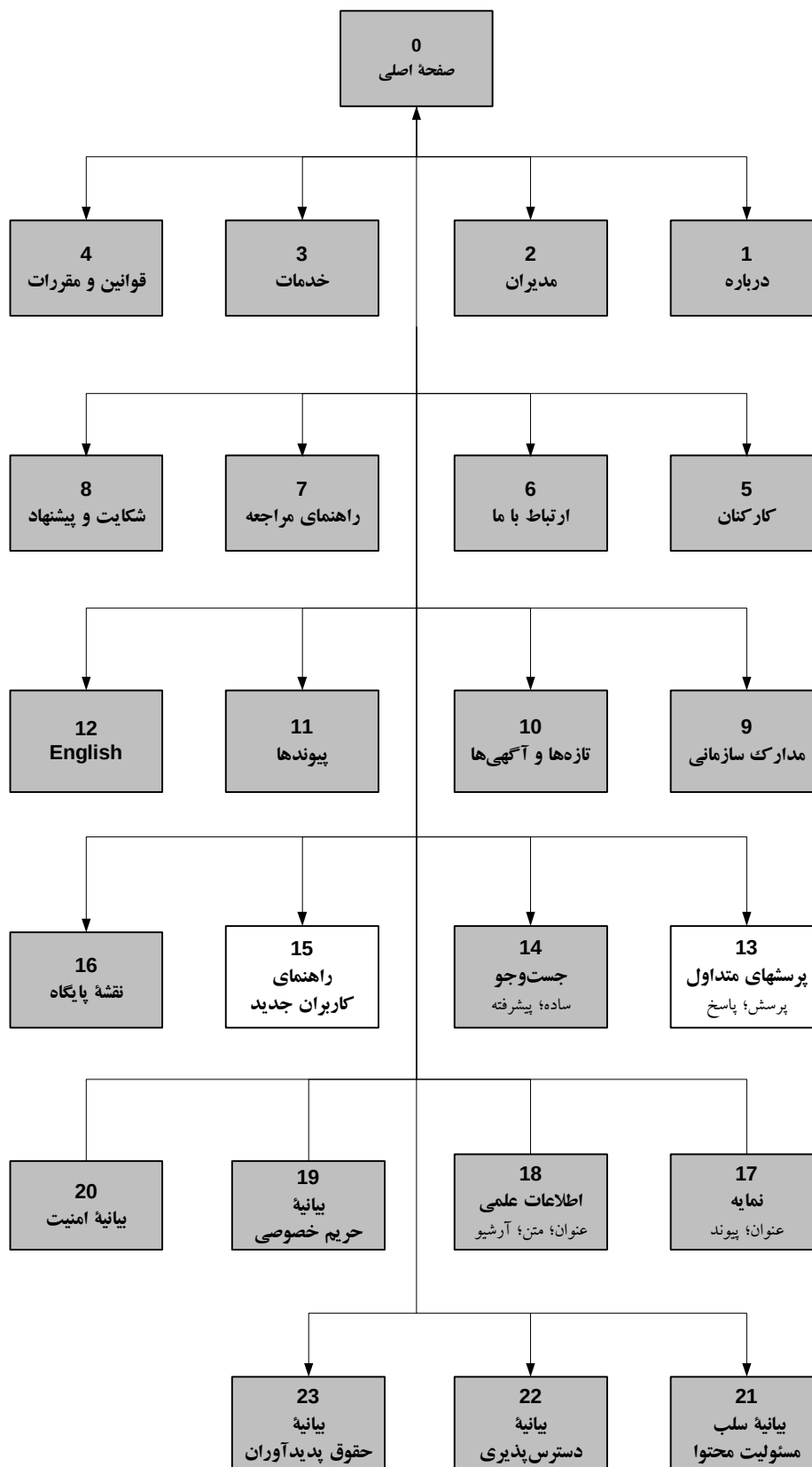
⁷ global link

صفحه به خصوص آمده‌اند که پیوندهای اختصاصی نام دارند (Jadav 2003, 71-72).

2-6. ساختار راهبری

در ادامه، ساختار راهبری در پایگاه وب دستگاههای دولتی برای اقلام اطلاعاتی و ارتباطی تأیید شده در مراحل پیشین می‌آید. در طراحی ساختار راهبری از علامتهای زیر استفاده شده است:





0

صفحة اصلی

نام دستگاه؛ نشان دستگاه؛

نام دستگاه مادر؛

عبارت خوش آمدگویی؛

تاریخ روز به خورشیدی و قمری و میلادی؛ ساعت

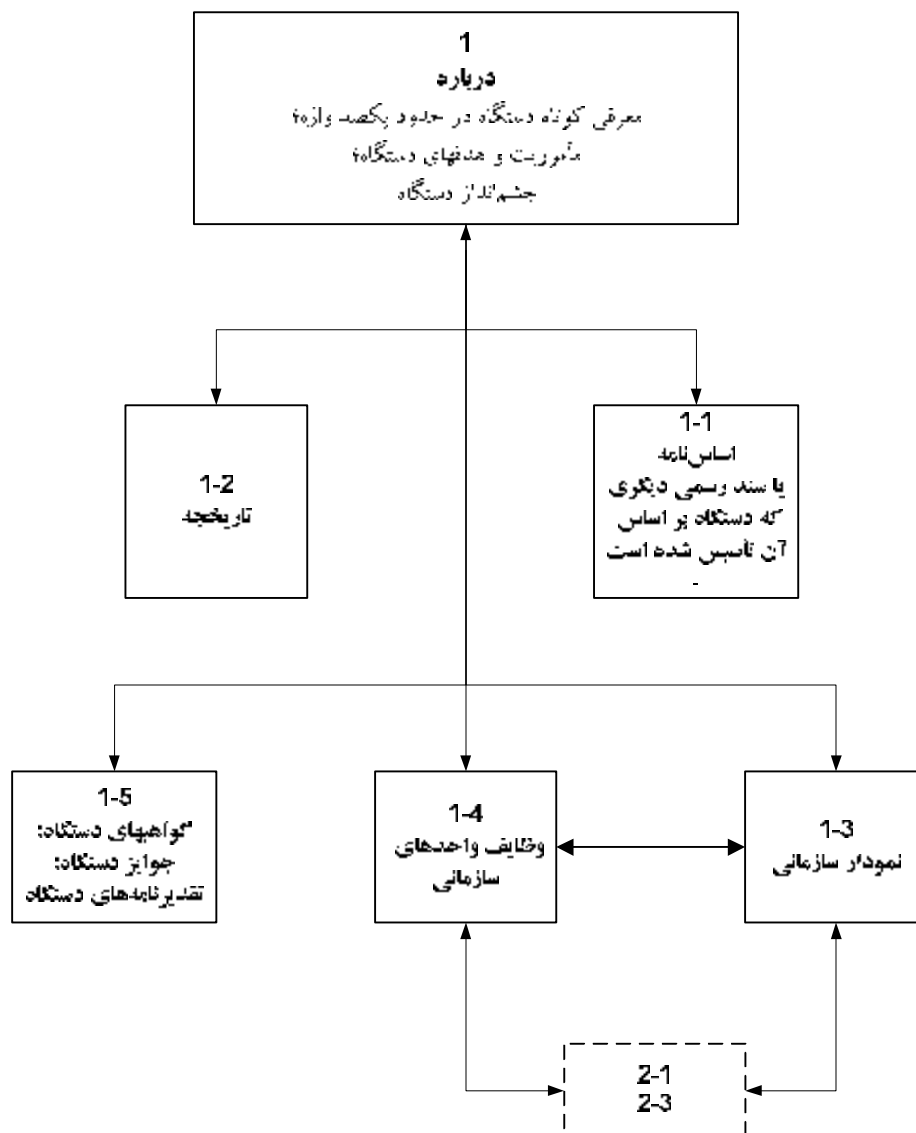
آمار بازدید؛ تاریخ ایجاد؛ آخرین روز آوری

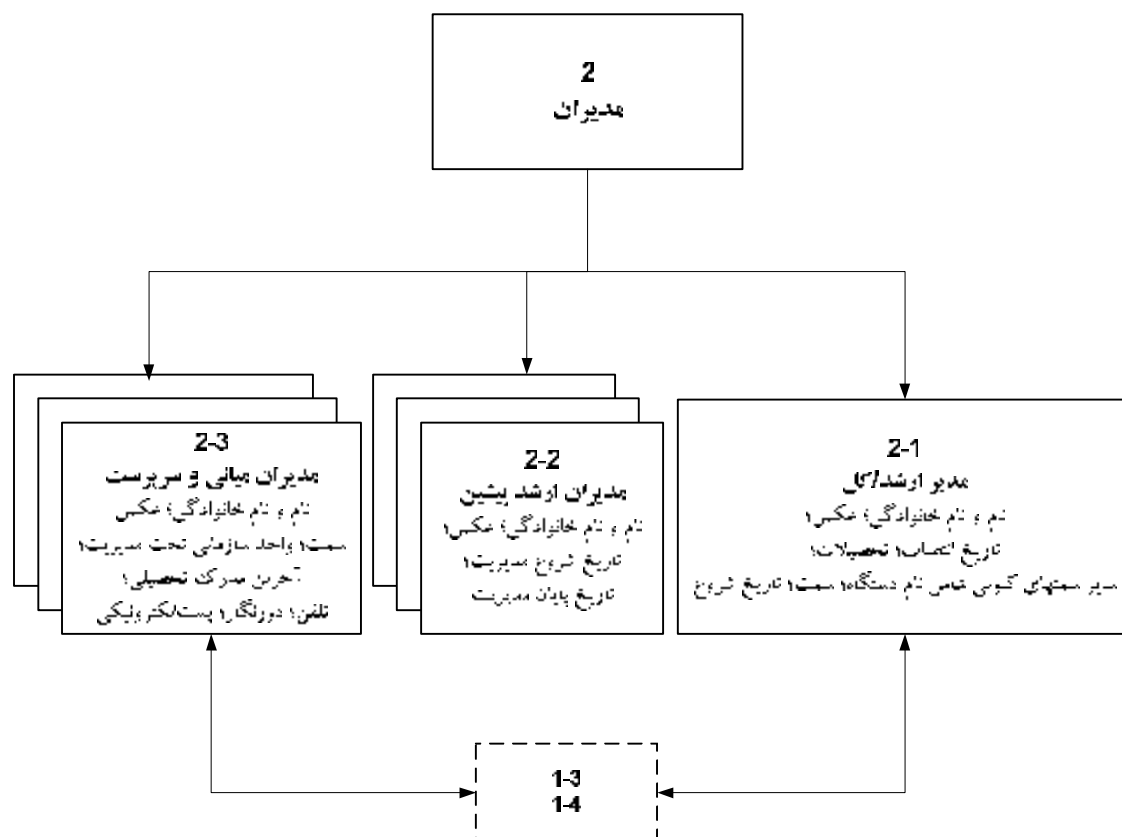
بست الکتریکی؛ مدیر پایگاه وب؛

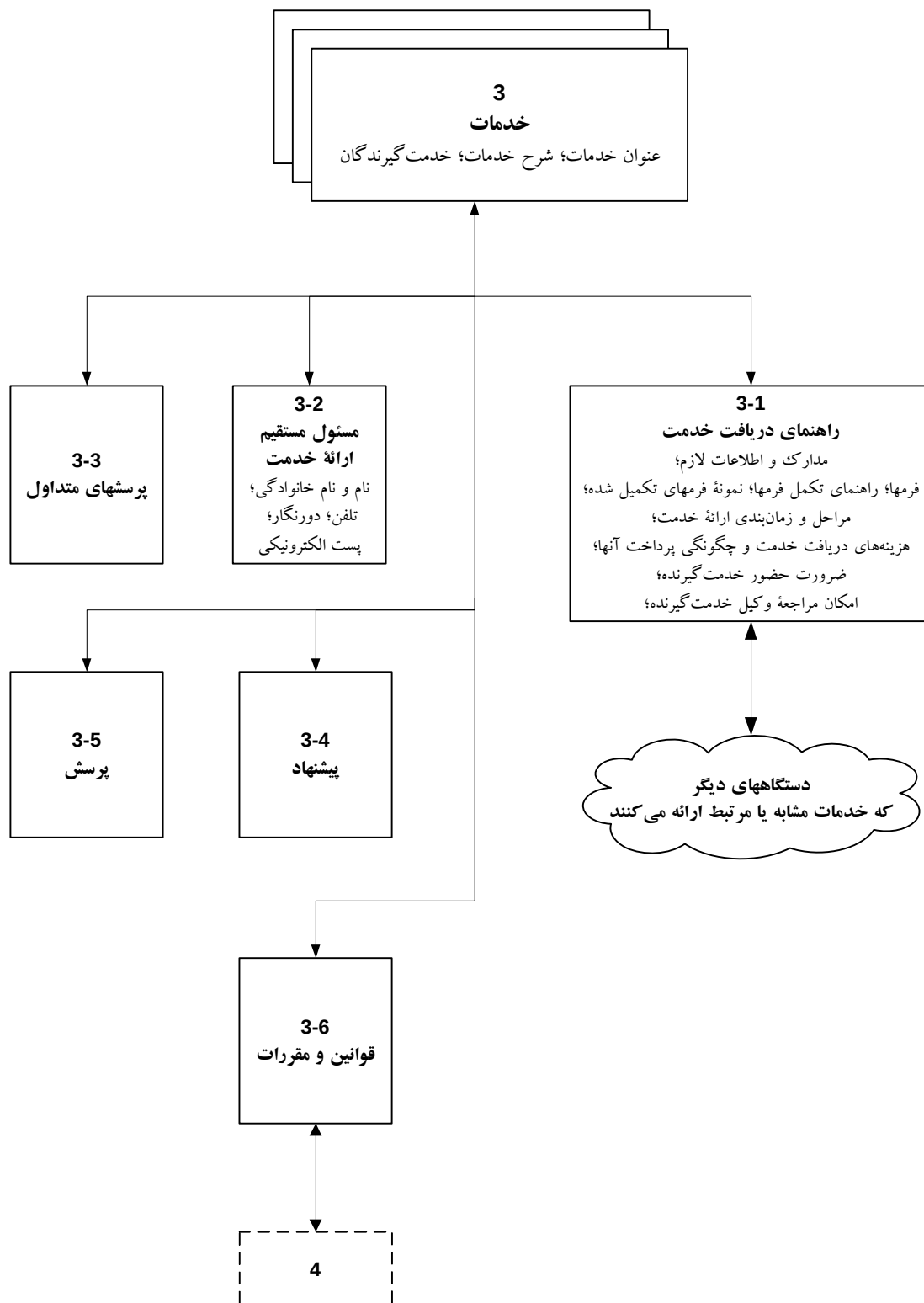
بست الکتریکی؛ مسئول محتوای وب؛

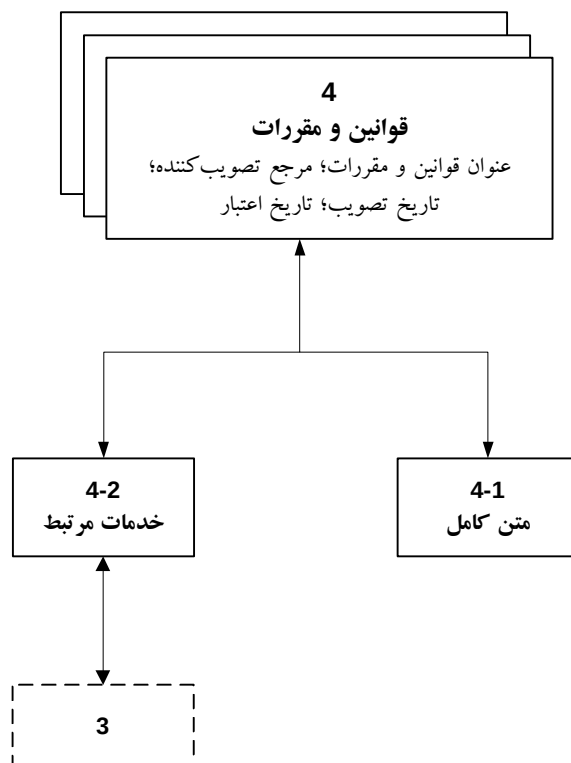
نظریه‌ی؛ ارزیابی پایگاه؛

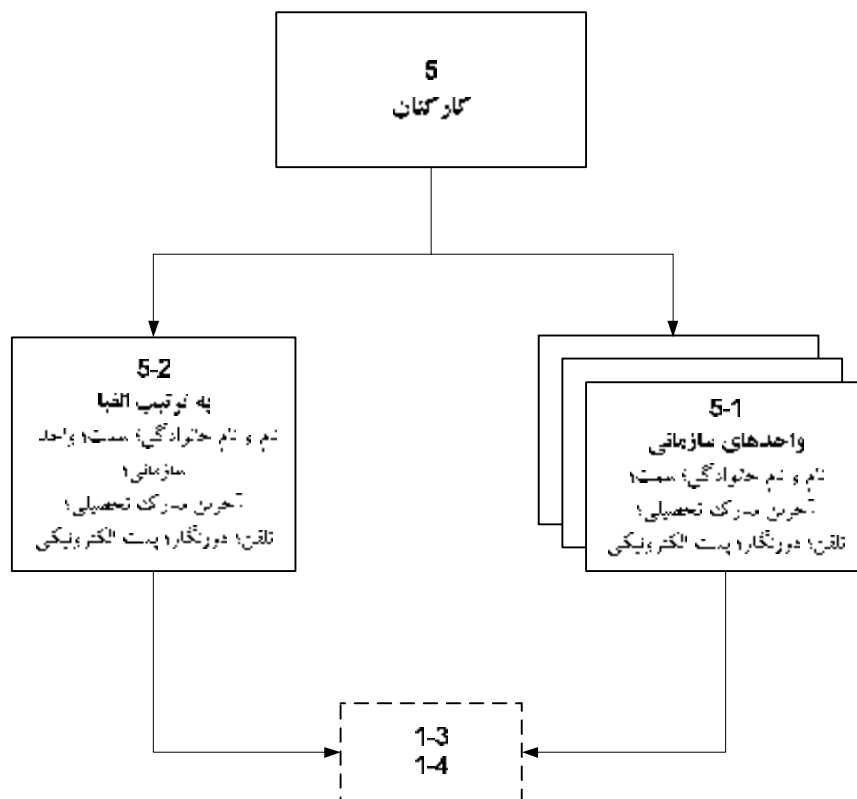
نام دستگاه به انگلیسی

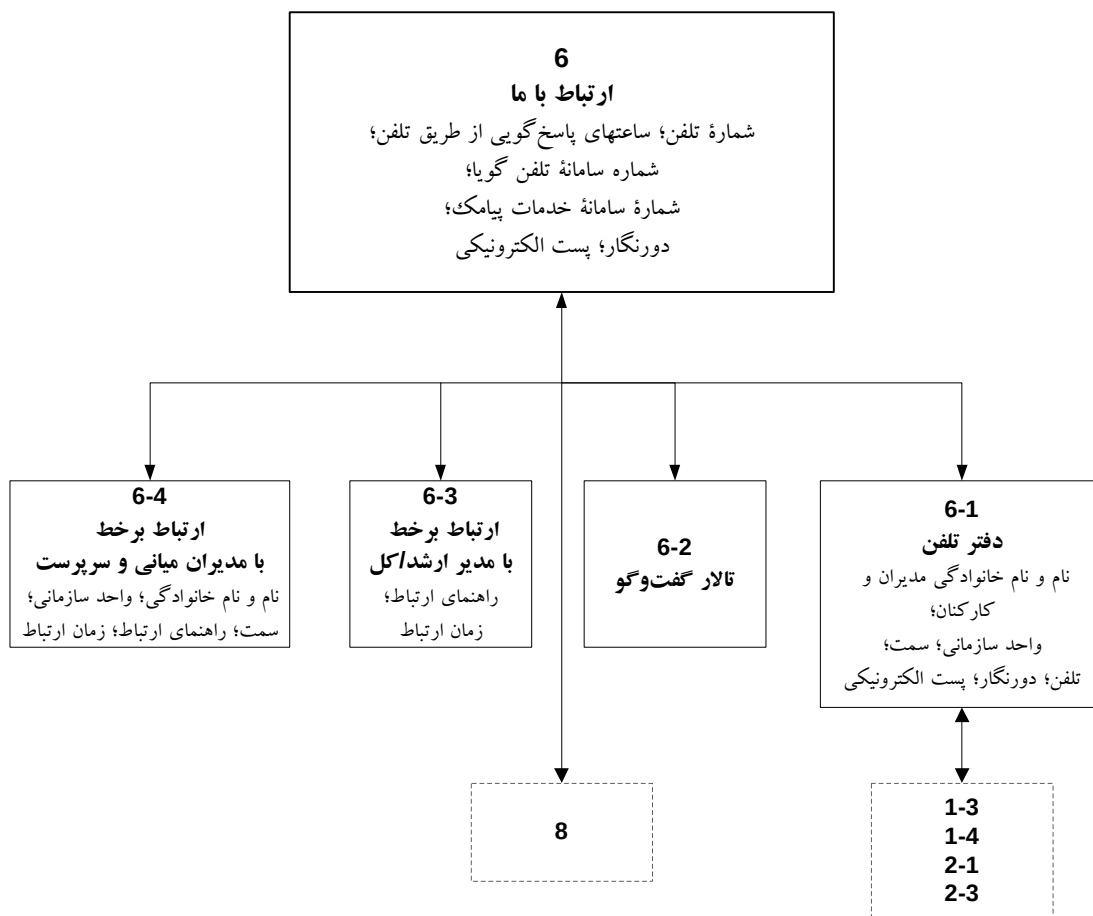












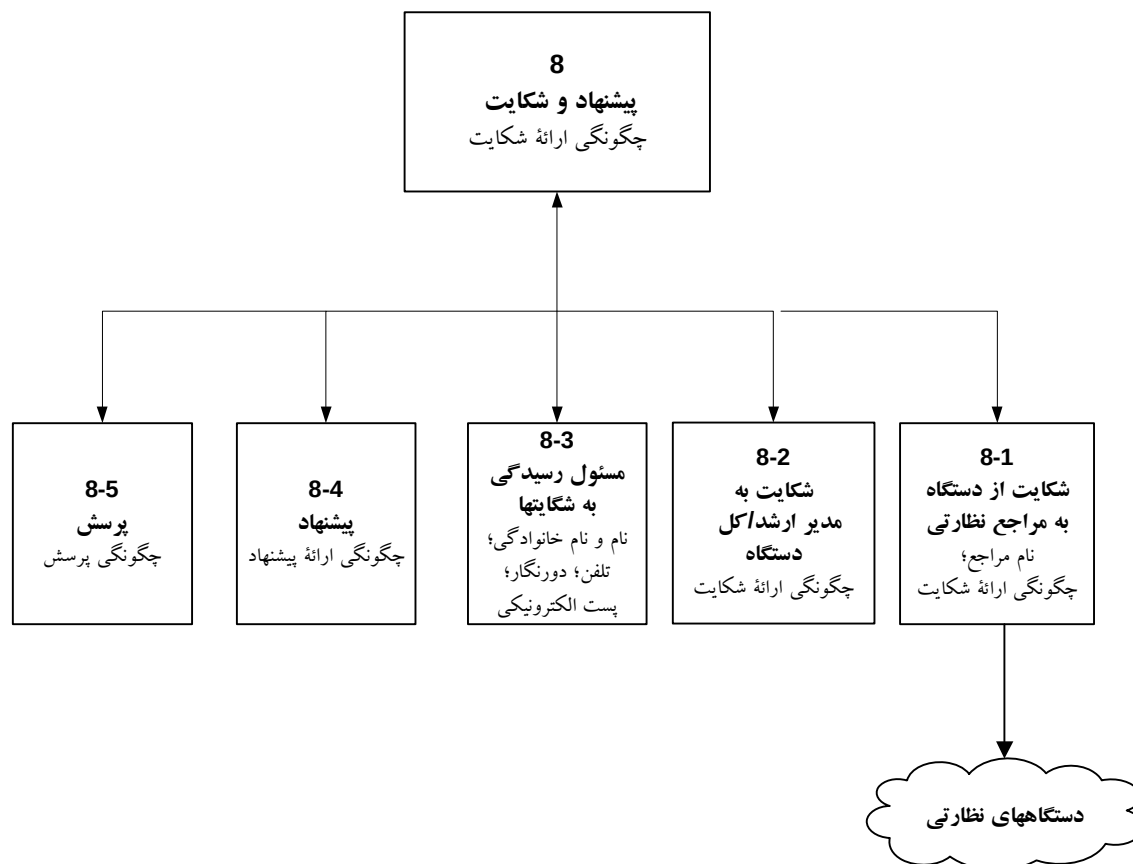
7

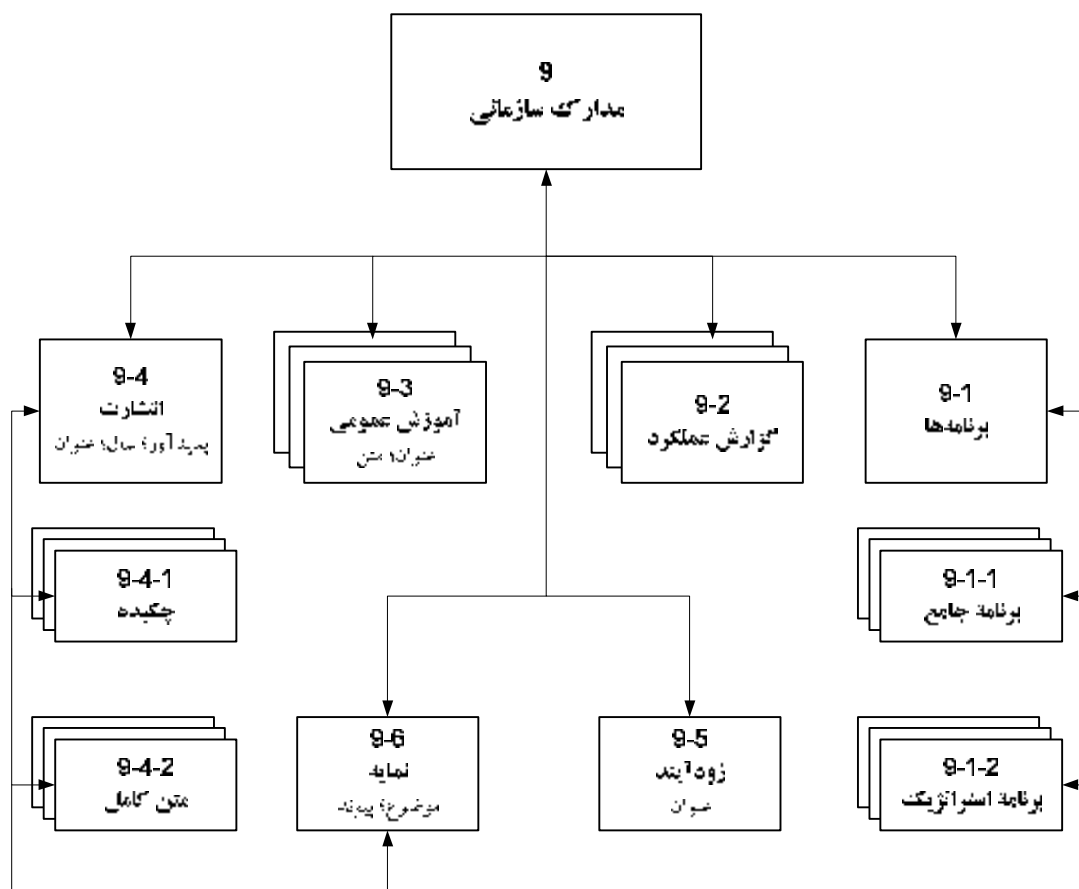
راهنمای مراجعه

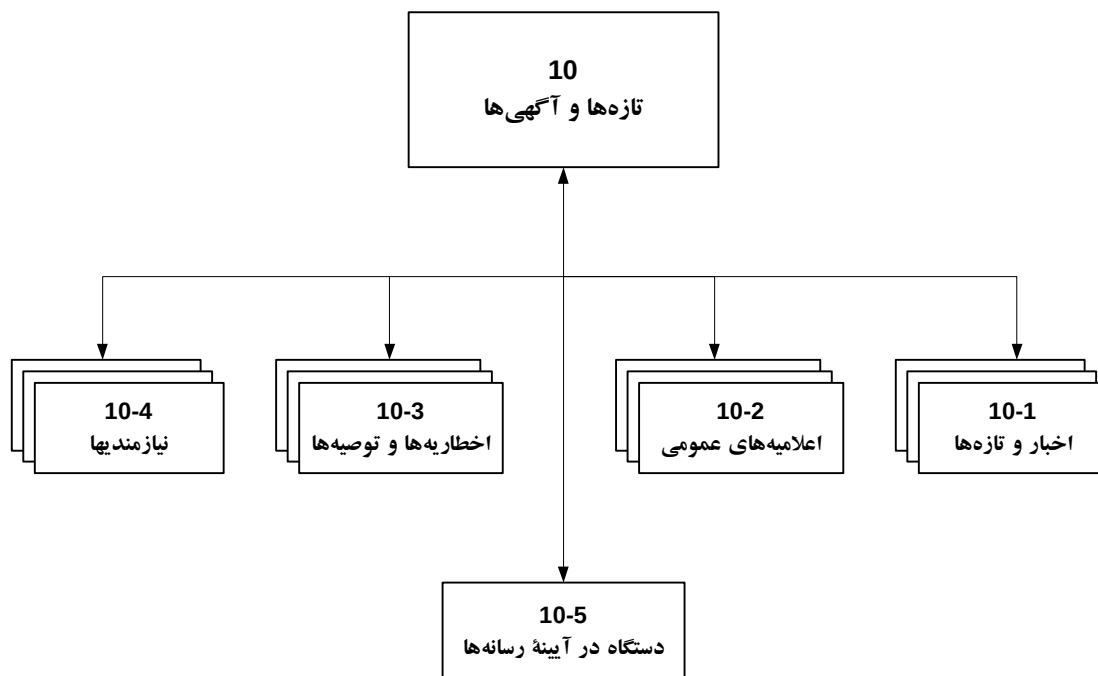
روزهای کاری در هفته؛ ساعتهای معمول کار در هر روز کاری؛
ساعتهایی که خدمات ارائه نمی‌شوند؛ ساعتهای کار در اوقات خاص؛
تعطیلات خاص دستگاه؛ نشانی برای مراجعه؛
چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی؛
مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن؛
امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه؛
نشانی نزدیک‌ترین پارکینگ عمومی به دستگاه؛
تسهیلات مراجعه برای معلولان؛
نشانی نزدیک‌ترین شعبه بانکهای مربوط؛
محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان؛
پوشش اجباری برای ورود؛ مدارک لازم برای ورود؛
خدمات جانبی برای مراجعان

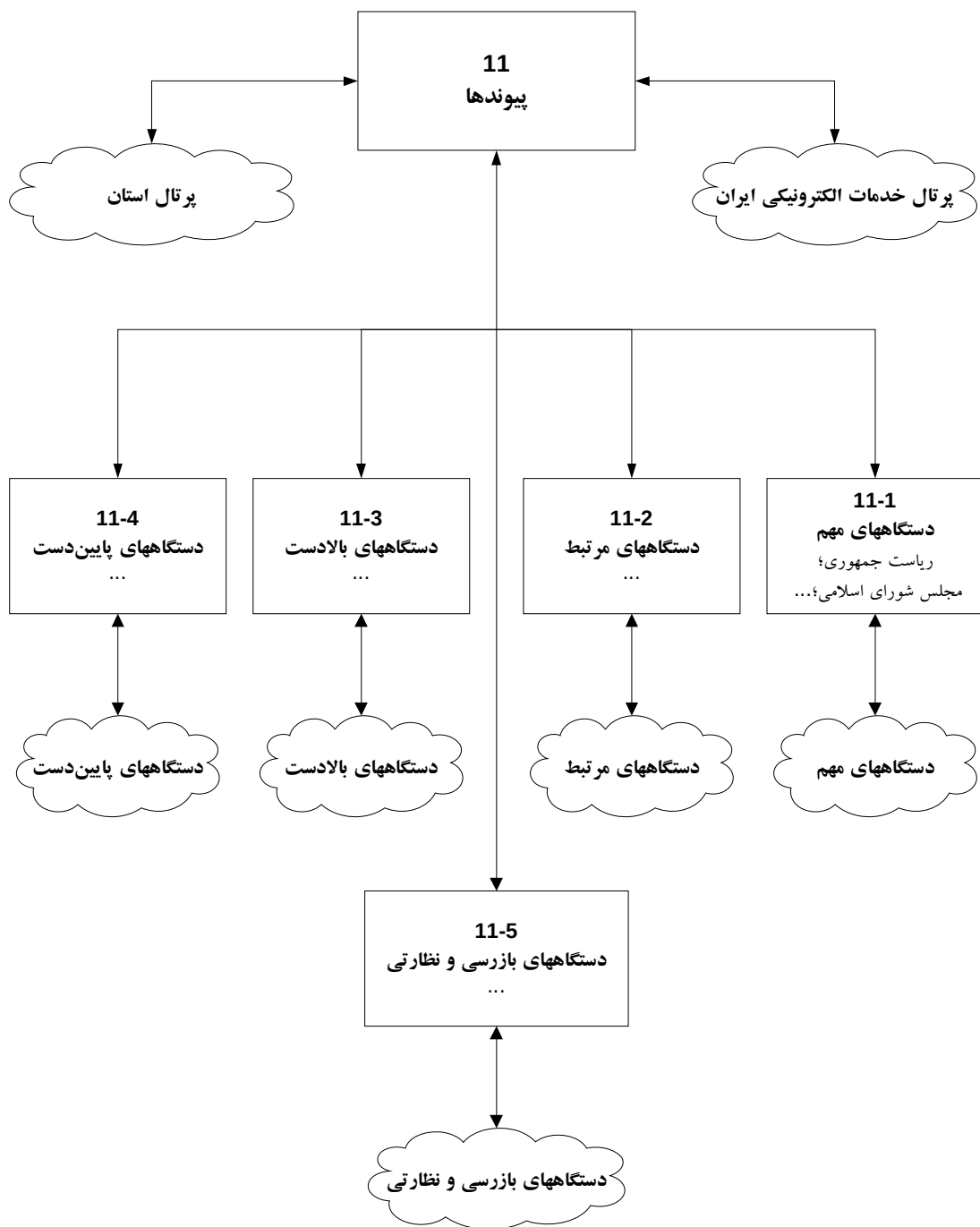
7-1

نقشه موقعیت

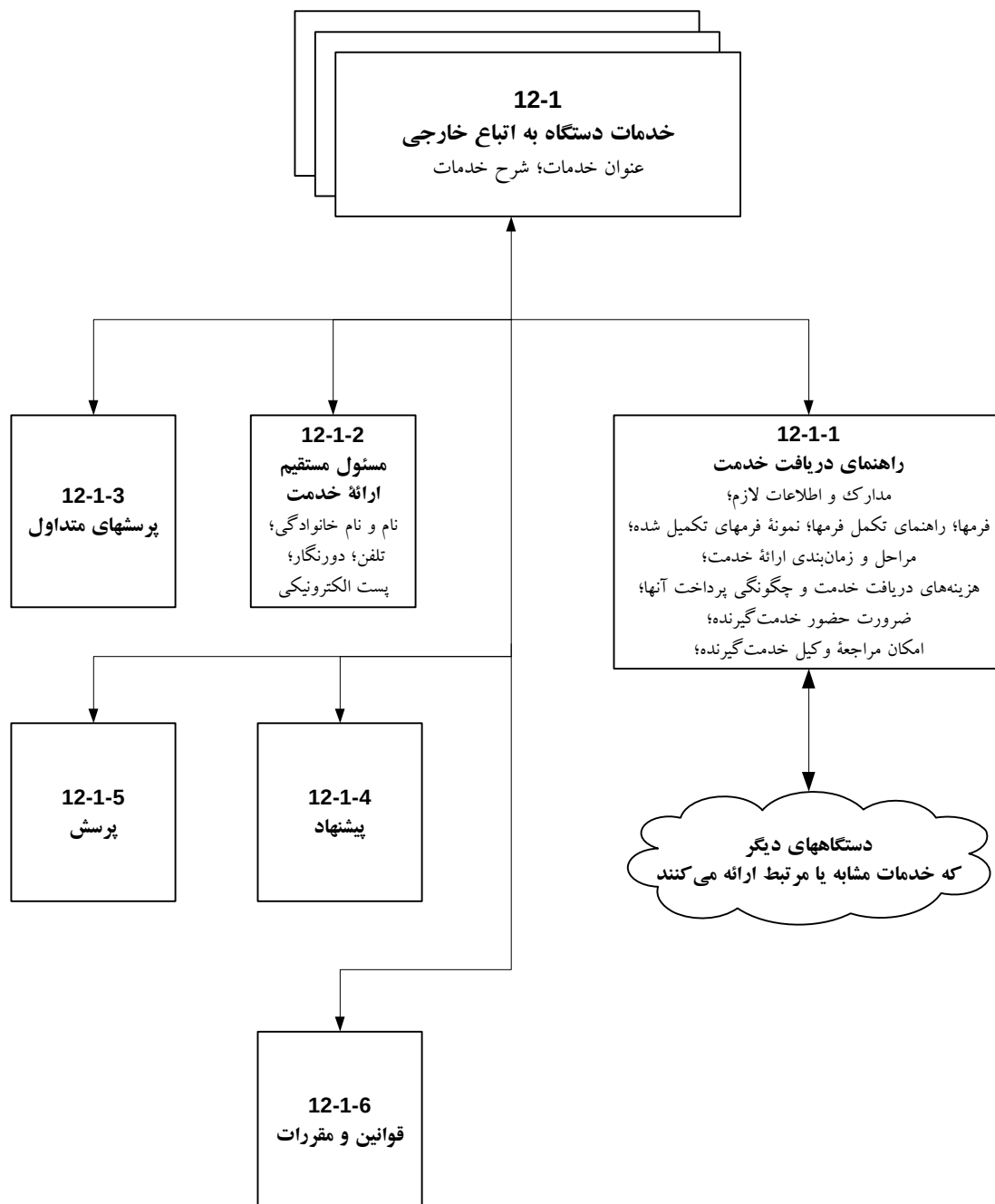












12-2

راهنمای مراجعه

روزها و ساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی؛ نشانی برای مراجعه؛
امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه؛
نشانی نزدیک‌ترین پارکینگ عمومی به دستگاه؛
محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان؛
پوشش اجباری برای ورود؛ مدارک لازم برای ورود؛
خدمات جانبی برای مراجعان خارجی

12-2-1

نقشه موقعیت

7. تدوین ویژگیهای مناسب بازنمایی اطلاعات

1-7. بازنمایی اطلاعات

در میان ابتکار عملهای دولت الکترونیک، برنامه‌های کاربردی اینترنت محور¹، اصلی‌ترین راهبرد ارائه اطلاعات و خدمات برخط به شهروندان، کسب و کارها، و دیگر ذی‌نفعان هستند. از این‌رو، نحوه بازنمایی اطلاعات در پایگاه وب سازمانهای دولتی از اهمیت زیادی برخوردار است، چرا که کارایی و اثربخشی طراحی آنها عامل مهمی در موفقیت پروژه‌های دولت الکترونیک به شمار می‌رود (Gil-Garcia et al. 2007). پایگاههای وب دولت باید همه کاربران پوشش دهند و شرایط گوناگون کاربران، قابلیت‌های رایانه‌های آنان، و دانایی فنی آنها را در نظر داشته باشند. بر همین اساس، در اینجا رهنمودها و استانداردهای طراحی پایگاههای وب دولتی ارائه می‌شوند؛ به گونه‌ای که محتوای پایگاه وب برای تمام افراد جامعه دسترس‌پذیر و قابل استفاده باشد.

موفقیت فعالیتهای برخط یک سازمان وابستگی زیادی به طراحی درست پایگاه وب آن سازمان دارد. طراحی پایگاههای وب از زوایای گوناگونی از جمله استفاده‌پذیری²، دسترس‌پذیری³ و راهبری⁴ بررسی و مطالعه شده است (Gehrke and Turban 1999). استفاده‌پذیری به کیفیت یک سیستم و فرایند طراحی یک سیستم اشاره می‌کند (Maurer 2004) و دسترس‌پذیری به قابل دسترس بودن اطلاعات پایگاه وب برای همه افراد جامعه بویژه افراد دارای ناتوانی‌های جسمی و فکری می‌پردازد. راهبری در پایگاه وب نحوه ساختار بندی صفحه‌ها مختلف پایگاه وب، ارتباط بین صفحه‌ها، و چگونگی حرکت بین صفحه‌ها پایگاه وب را بیان می‌کند.

¹ internet-based applications

² usability

³ accessibility

⁴ navigation

7-1-1. استفاده پذیری

سیستمهای کامپیوتری، همواره مشکلاتی را دربر دارند و گاه تلاش زیادی از کاربر در استفاده از این سیستمها بی نتیجه می ماند. پایگاههای وبی که نمی توانیم اطلاعات مورد نیاز خود را در آنها بیابیم، واژه پردازهایی¹ که با یک کلیک ساعتها تلاش ما را هدر می دهند، یا دستگاههای کنترل از راه دوری² که کلیدهایی بیش از اندازه دارند، از این جمله اند (Maurer 2004).

استفاده پذیری، کیفیت تجربه کاربر در تعامل با یک محصول یا سیستم را تعیین می کند. این محصول یا سیستم می تواند یک پایگاه وب، برنامه کاربردی، فناوری سیار، یا هر وسیله دیگری باشد که کاربران استفاده می کنند. بر این اساس، استفاده پذیری بیان می کند که کاربران چگونه می توانند استفاده از محصول را فراگیرند و از آن استفاده کنند، و رضایت آنها از این فرایند به چه میزان تأمین می شود (U.S. Department of Health & Human Services n.d.).

«سازمان بین المللی استانداردسازی» در استاندارد «ایزو 9126: کیفیت محصول مهندسی نرم افزار» که در سال 1991 تدوین شده است، استفاده پذیری را «مجموعه ای از ویژگیهای مربوط به استفاده از محصول و نیز ارزیابی فردی کاربر از استفاده از آن» تعریف می کند (ISSCO. University of Geneva n.d.). این سازمان در سند «ایزو 9241-11: راهنمای استفاده پذیری» این تعریف را نیز برای استفاده پذیری بیان می کند: «میزانی که یک محصول می تواند توسط کاربران مشخص برای رسیدن به اهداف مشخص استفاده شود» (Userfocus n.d.).

7-1-1-1. رهنمودهای عمومی در طراحی صفحه ها

“ صفحه های پایگاه وب را ساده، یکسان، و کم حجم طراحی کنید

مطالعات نشان می دهند که هشت ثانیه انتظار برای پاسخ گویی کافی است تا کاربران علاقه خود را از دست دهند. اما کاربران وب آموخته اند که باید صبر بیشتری داشته باشند؛ بنابراین زمان انتظار حداکثر 10 ثانیه نیز برای بارگذاری صفحه های وب پذیرفتنی است. پایگاه وب را نباید با فایل های گرافیکی، انیمیشن، و دیگر شکلهای جذاب و اضافی پر کرد. شکل ظاهری تمام صفحه ها نیز باید یکسان باشد. به عنوان نمونه پس زمینه، فونت، عنوانها، عنوانهای فرعی، پانویسها، پیوندها، و ... در تمام صفحه ها باید الگوی مشابهی داشته باشند. تصاویر و گرافیک پایگاه وب باید با هدفهای آن هم راستا باشند و توجه بازدید کنندگان را از این هدفها منحرف ن سازند. (VeriSign Inc. 2005; Naval Sea Systems Command 2001; e-Government Unit. Cabinet Office 2006).

“ تمام صفحه های یک پایگاه وب گویای این باشند که مربوط به چه پایگاه وبی هستند

¹ word processors

² remote controls

مطمئن شوید که تمام صفحه‌های پایگاه وب، نشانی از پایگاه وبی که به آن تعلق دارند، داشته باشند. ممکن است بازدیدکنندگان پایگاه وب به‌طور مستقیم و بدون اینکه از طریق صفحه اصلی پایگاه وارد شوند، به صفحه‌هایی از پایگاه وب دسترسی پیدا کنند. به همین دلیل، هر صفحه باید یک پیوند به صفحه اصلی پایگاه وب داشته باشد و نیز به کاربر نشان دهد که بر اساس ساختار فضای اطلاعاتی پایگاه وب، در کجا قرار دارد (ACT Information Management 2004; Nielsen 1996a). به این ترتیب، نام و لوگوی پایگاه وب را در تمام صفحه‌ها قرار دهید و لوگوی تمام صفحه‌ها را به صفحه اصلی پایگاه وب پیوند دهید؛ لوگوی صفحه اصلی استثناست؛ چرا که صفحه اصلی پایگاه وب نیاز به پیوندی ندارد که به همان صفحه برگردد (Nielsen 1999b).

“ تمام اطلاعات مهم و پیوندهای راهبری بین صفحه‌های پایگاه وب در بالای صفحه باشند ” پژوهش «نیلسون» نشان می‌دهد تنها 10 درصد از کاربران از «اسکرول»¹ صفحه برای مشاهده اطلاعات پایین صفحه استفاده می‌کنند. از این‌رو، تمام اطلاعات مهم و پیوندهای راهبری بین صفحه‌های پایگاه وب باید در بالای صفحه باشند (Nielsen 1996a).

“ عنوان صفحه‌ها را روشن و مؤثر انتخاب کنید ” عنوان صفحه‌هایی که برای موتورهای جست‌وجو قابل‌بازیابی² باشند یکی از مشکلات عمده پایگاه‌های وب به‌شمار می‌رود. امروزه جست‌وجو مهم‌ترین روش یافتن پایگاه‌های وب است. «عنوان صفحه»³ مناسب، ابزار اصلی پایگاه وب برای جذب بازدیدکنندگان جدیدی است که ممکن است از فهرست نتایج جست‌وجو، پایگاه وب شما را بیابند. عنوان صفحه، در کد «اچ‌تی‌ام‌ال»⁴ صفحه در تگ <title> قرار می‌گیرد و تقریباً همیشه به عنوان سرتیتر در فهرست نتایج موتورهای جست‌وجو نشان داده می‌شود. موتورهای جست‌وجو معمولاً 66 کاراکتر اول عنوان صفحه را نمایش می‌دهند، از این‌رو، عنوان صفحه در عمل می‌تواند «خلاصه‌ای از محتوای»⁵ صفحه باشد. زمانی نیز که کاربر یک پایگاه وب را به فهرست پایگاه‌های وب مورد علاقه⁶ خود اضافه می‌کند، عنوان صفحه به عنوان مدخل پیش‌فرض آن استفاده می‌شود.

در عنوان صفحه‌های دیگر پایگاه وب از واژه‌هایی استفاده کنید که محتوای صفحه را نشان دهند. چرا که عنوان صفحه در پنجره مرورگر و نیز در «نوار وظیفه»⁷ استفاده می‌شود و کاربران حرفه‌ای با

¹ scroll

² low search engine visibility

³ page title

⁴ HTML: Hyper Text Markup Language

⁵ microcontent

⁶ Favorites

⁷ taskbar

کمک اولین کلمات عنوان صفحه‌ها می‌توانند بین پنجره‌ها حرکت کنند. اگر تمام عنوانها با واژه‌های یکسانی آغاز شده باشند، قابلیت استفاده هم‌زمان از چند پنجره¹ به میزان زیادی کاهش می‌یابد (Nielsen 2006, 1996b).

“چیدمان صفحه را با قابلیت انعطاف طراحی کنید

چیدمان با پهنای ثابت دشواریهایی را برای کاربران ایجاد می‌کند. در نمایشگرهای بزرگ اگر صفحه‌های پایگاه وب متناسب با پنجره مرورگر وب تغییر نکنند، استفاده از آنها دشوار می‌شود. در مقابل نیز اگر پنجره مرورگری که پایگاه وب در آن باز است کوچک باشد و صفحه پایگاه وب چیدمان قابل انعطاف² نداشته باشد، اسکرول‌های افقی، کار را دشوار می‌کنند.

اندازه فونت نیز به در اینجا اهمیت می‌یابد. فرض کنید که پایگاه وب با قابلیت انعطاف طراحی شده، اما اندازه فونت نوشته ثابت باشد؛ در این حالت کاربرانی که نمایشگرهایی با دقت تصویر بالا دارند، اندازه فونتها را بزرگ‌شده می‌بینند و اگر بخواهند اندازه صفحه را بزرگ کنند تا متن قابل خواندن شود، چیدمان‌های ثابت³ تلاش آنها را بی‌نتیجه می‌گذارد (Nielsen 2003a, 2005).

“استفاده از «اچ‌تی‌ام‌ال» در طراحی

ساختار پیش فرض نمایش اطلاعات در صفحه‌ها باید بر اساس «اچ‌تی‌ام‌ال» باشد. این زبان باید برای ساختاردهی اطلاعات به کار رود و طرح⁴ صفحه‌ها نباید بر اساس این زبان تعیین شود. افزون بر این، تمام اقلامی که برای نمایش آنها نیاز به «پلاگ‌این»⁵ خاصی است، باید در قالب «اچ‌تی‌ام‌ال» نیز نمایش داده شوند (e-Government Unit. Cabinet Office 2006).

“پرهیز از کاربرد هرچیز که شبیه آگهی‌های تبلیغاتی است

امروزه کاربران آموخته‌اند که آگهی‌های تبلیغاتی‌ای را که در راستای هدفهای پیمایش پایگاه وب نیستند، نادیده بگیرند، اما در همین حال از اقلام و عناصری که شبیه شکل‌های تبلیغاتی هستند نیز چشم‌پوشی می‌کنند. نادیده گرفتن این اقلام باعث می‌شود کاربر جزئیات آنها را مطالعه نکند. از این رو بهتر است از کاربرد آنچه که شبیه آگهی‌های تبلیغاتی هستند، پرهیز کنید. اقلامی که از بعد شکل یا موقعیت شبیه بنرهای تبلیغاتی هستند، منتهای چشم‌ک‌زن، یا انیمیشن‌های سریع⁶، نمونه‌هایی از این موارد به‌شمار می‌روند (Nielsen 1996a).

“هم‌خوانی را در طراحی رعایت کنید

¹ multi-windowing

² liquid layout

³ frozen layout

⁴ style

⁵ Plug in

⁶ aggressive animations

هم خوانی¹ یکی از مهم ترین اصول استفاده پذیری در وب است. زمانی که ویژگیهای پایگاههای وب هم خوان باشند، کاربران با توجه به تجربه های پیشین خود می دانند چه چیزی رخ می دهد. هر چه رفتار پایگاه وب بیشتر مطابق با انتظارات کاربر باشد، احساس بهتری از تحت کنترل بودن سیستم دارد و علاقه وی به پایگاه وب بیشتر می شود (Nielsen 1996a). بنابراین مانند پایگاههای وب دیگر عمل عمل کنید. اگر بیشتر پایگاههای وب بزرگ کار مشابهی را انجام می دهند، بر اساس همان الگو عمل کنید؛ زیرا کاربران انتظار دارند پایگاههای وب، هم خوان با الگوهای ذهنی پیشین آنها باشد (Nielsen 1999b).

“ صفحه را ساختار بندی کنید تا یافتن اطلاعات در آن راحت تر باشد

صفحه را ساختار بندی کنید تا یافتن اطلاعات در آن راحت تر باشد. برای مثال، از دسته بندی و عنوانهای فرعی² برای تقسیم اطلاعات زیاد به بخشهای کوچک تر استفاده کنید. به جای قرار دادن یا گنجانیدن همه موضوع در یک صفحه بلند، از صفحه های متوالی استفاده کنید. به این منظور، بهتر است صفحه اول چکیده مطالب را دربر داشته باشد و صفحه های بعدی، هر کدام یک بخش از مطلب را بیان کنند. بدین ترتیب، از اتلاف زمان کاربران پیش گیری می شود (Nielsen 1999b).

“ برای طراحی صفحه های اصلی پایگاه وب زمان و هزینه بیشتری اختصاص دهید

صفحه اصلی هر پایگاه وب دروازه ورودی یا ویتترین آن است و نقش زیادی در ایجاد انگیزه در کاربر برای استفاده از پایگاه دارد. بسیار مهم است که این صفحه، احساس اولیه خوبی به بازدید کنندگان بدهد (VeriSign Inc. 2005).

“ تاریخ ایجاد یا روزآمد سازی را در تمام صفحه ها درج کنید

در تمام صفحه ها باید تاریخ ایجاد یا روزآمد سازی درج شود (Naval Sea Systems Command 2001).

“ اطلاعات را روزآمد کنید

پایگاه وب نیازمند نگهداری پیوسته است. از این رو، باید اطلاعات در تمام پایگاه وب بررسی و اطلاعات قدیمی حذف و اطلاعات جدید جایگزین آن شود. با این وجود، اغلب پایگاههای وب تنها برای ایجاد محتوای جدید وقت صرف می کنند و توجهی به نگهداری پایگاه وب ندارند. البته روشن است که بعد از گذشت تاریخ انقضای برخی صفحه ها، بهتر است این صفحه ها کاملاً حذف شوند (Nielsen 2005).

¹ consistency

² subheadings

” استفاده نامناسب از فناوریهای نو

پایگاههای وب نباید با تبلیغات دروغین درباره استفاده از آخرین فناوریهای وب کاربران را جذب کنند. اکثر کاربران به محتوای مفید و توانایی شما برای ارائه خدمات بهتر به آنان اهمیت می دهند. استفاده از فناوریهای نو که هنوز در مرحله آزمایشی خود قرار دارند، کاربران را دلسرد می کند. اگر رایانه کاربران زمانی که از یک پایگاه وب دیدن می کند، از کار بیفتد، بسیاری از آنها دیگر به آن پایگاه مراجعه نمی کنند (Nielsen 2005).

7-1-1-2. متن صفحه

نوشته های پایگاه وب باید مخصوص پایگاه وب نوشته شوند. نوشتن برای وب به معنی تولید محتوایی کوتاه، قابل پیمایش¹، متناسب، و بدون مطالب اضافی است. محتوای وب باید پاسخ گوی پرسشهای کاربران باشد و به جای استفاده از زبانهای ساختگی از زبان مرسوم و مشترک استفاده کند. بدین ترتیب، کاربران می توانند جست و جوی بهتری انجام دهند، زیرا آنان با واژگان خود جست و جو می کنند نه با واژگانی که پایگاه وب از آن استفاده کرده است (Nielsen 2005).

متنهای طولانی در صفحه های وب، عاملی بسیار منفی در تعامل با کاربر هستند. این متنها، خسته کننده و مطالعه آنها بسیار دشوار است. متن باید مخصوص وب نوشته شود. برای جلب توجه کاربر به چنین متنهایی و بهبود قابلیت پیمایش² آنها می توان از ترفندهای زیر استفاده کرد (Nielsen 1996a):

- § عنوانهای فرعی؛
- § لیستهای تفکیک شده³؛
- § واژه های کلیدی برجسته⁴؛
- § پاراگرافهای کوتاه؛
- § بهره گیری از تکنیک هرم معکوس که بر اساس آن، مهم ترین بخشهای موضوع در ابتدای نوشته قرار می گیرند؛
- § شیوه (الگوی) نگارش ساده؛
- § اندازه فونت یکسان برای مطالب شبیه به هم.

¹ scannable

² scannability

³ bulleted lists

⁴ highlighted keywords

7-1-1-3. فونت نوشته

مشکلات خوانایی و فونت بد صفحه‌ها، بیش از هر چیز دیگری برای کاربران مشکل‌ساز است. کاربران از کوچک بودن اندازه فونت نوشته‌ها یا غیرقابل تغییر بودن اندازه فونت آنها و همچنین از کنتراست¹ اندک بین نوشته و پس‌زمینه² ناراضی هستند (Nielsen 2005). بنابراین به کاربران اجازه کنترل اندازه فونت را بدهید (Nielsen 2002). با این وجود، حداکثر از یک یا دو فونت در پایگاه وب استفاده کنید و استانداردهای فونت را در تمام صفحه‌ها به‌طور یکسان به کار گیرید (Government of Western Australia 2006).

7-1-1-4. پیوندها

پیوندها اولین عنصر برای تعامل در وب هستند. عدم رعایت انتظارات مرسوم کاربر از عملکرد پیوندها، منجر به سردرگمی کاربر و اتلاف زمان وی می‌شود و این ممکن است کاربر را از استفاده از پایگاه منصرف کند. نکات زیر مهم‌ترین رهنمودهای پیوند دادن در صفحه‌های وب است (Nielsen 1999b, 2005, 2006; New Zealand Government 2006; Government of Western Australia 2006):

• به روشنی مشخص کنید چه چیزی قابل کلیک کردن³ است. برای پیوندهای متنی، از نوشته‌های رنگی یا از نوشته‌هایی با خط زیرین⁴ استفاده کنید و متنهایی را که پیوند ندارند، با خط زیرین ننویسید.

• پیوندهای مشاهده شده⁵ و مشاهده نشده را متمایز کنید.

• آنچه را که در انتهای دیگر پیوند وجود دارد بیان کنید. نوشته‌ای که پیوند دارد باید شامل اطلاعات کلیدی صفحه پیوند باشد تا قابلیت پیمایش⁶ صفحه و بهینه‌سازی موتور جست‌وجو⁷ افزایش یابد. سعی کنید از عبارتهایی مانند «اینجا را کلیک کنید» استفاده نکنید.

• از «جاوا اسکریپت» یا دیگر تکنیکهای زیبایی⁸ که جزء تکنیکهای استاندارد پیوند دادن نیست، استفاده نکنید.

• به‌جز برای فایل‌هایی مانند فایل‌های «پی‌دی‌اف»، هیچگاه صفحه‌های پیوندی را در پنجره جدید مرورگر وب باز نکنید. در برخی پایگاه‌های وب با کلیک بر روی پیوندها، پنجره جدیدی باز

¹ low contrast

² background

³ clickable

⁴ underline text

⁵ visited links

⁶ scannability

⁷ search engine optimization (SEO)

⁸ fancy technique

می‌شود؛ اما این کار آسیب زیادی به پایگاه وب می‌رساند؛ چون کاربر نمی‌تواند از «دکمه بازگشت»¹ استفاده کند. افزون بر این، صفحه نمایش کاربر شلوغ می‌شود و این شلوغی برای وی آزار دهنده است. کاربران خود می‌توانند در صورت نیاز با استفاده از دستور «باز کردن در پنجره جدید»² صفحه‌های جدید را باز کنند.

” به پیوندهای صفحه‌ها، عنوان پیوند نیز اضافه کنید تا کاربر پیش از اینکه روی آن کلیک کند، بداند او را به چه صفحه‌ای خواهد برد.

7-1-1-5. فایل‌های فلش / تصویرهای متحرک

استفاده از فایل‌های فلش، از دیگر عوامل آزاردهنده کاربران است. با وجود انگیزه‌های مثبت طراحان وب از کاربرد این گونه فایل‌ها، بیشتر فلشهایی که کاربران وب با آن مواجه می‌شوند، برای آنان آزاردهنده است. پایگاه‌های وب دولتی نباید از «صفحه‌های پاشیده»³ و «صفحه‌های اینترو»⁴ (صفحات معرفی تبلیغاتی) نیز استفاده کنند. این صفحه‌ها، زمان زیادی برای بارگزاری نیاز دارند، در حالی که دسترسی به اطلاعات و خدمات برخط دولت باید تا حد امکان سریع باشد (ACT Information Management 2004; Nielsen 2005).

فلش نباید برای ایجاد حرکت در صفحه استفاده شود. اگر محتوا خسته‌کننده است، متن را دوباره نویسی کنید تا جذاب‌تر شود و یک عکاس حرفه‌ای استخدام کنید تا عکسهای جذاب‌تری بگیرد. صفحه‌های خود را متحرک نکنید. این کار توجه کاربران را جلب نمی‌کند، بلکه آنها را فراری می‌دهد. بسیاری از کاربران، از محتوای متحرک هیچ استفاده‌ای نمی‌کنند. استفاده از فلش برای راهبری نیز مناسب نیست. کاربران وب، راهبری قابل پیش‌بینی⁵ و فهرستهای ساکن را ترجیح می‌دهند (Nielsen 2005).

از عناصری که دائماً در حال حرکت هستند نباید در صفحه‌های وب استفاده شود. تصاویر متحرک تأثیر زیادی بر دید پیرامونی انسان دارد. صفحه وب نباید تمرکز کاربر را مختل کند، به کاربر خود آرامش و سکوت بدهد تا متن را کاملاً و به راحتی مطالعه کند (Nielsen 1996a).

7-1-1-6. جست‌وجو در پایگاه وب

15 تا 20 درصد کاربران برای یافتن اطلاعات خود به‌طور مستقیم به بخش جست‌وجوی پایگاه

¹ Back button

² open in new window

³ splash screens: صفحه‌هایی که عناصر گرافیکی زیادی دارند و برای جلب توجه کاربر ایجاد می‌شوند

⁴ Intro pages: صفحه‌هایی که از بیان اصل مطلب پرهیز می‌کنند و تنها به مقدمات و تبلیغات می‌پردازند

⁵ predictable navigation

وب مراجعه می کنند. از این رو، یک موتور جست و جوی کارا که مخصوص پایگاه وب ایجاد شده باشد، برای پایگاههای وب دولتی حیاتی است. افزون بر این، لازم است امکان جست و جوی پیشرفته نیز وجود داشته باشد تا به عنوان نمونه کاربران بتوانند با محدود کردن عبارت جست و جو بر اساس معیارهایی مانند تاریخ، موضوع، بخش سازمان، و... جست و جوی خود را انجام دهند (Office of E-
envoy 2002, 32).

کاربران علاقه مندند که به سرعت قابلیت جست و جوی پایگاه وب را بیابند. مطالعات «نیلسون» نشان می دهد که کاربران در صفحه اصلی پایگاه وب به دنبال چارگوش¹ کوچکی هستند تا بتوانند عبارت جست و جوی خود را در آن وارد کنند. وی توصیه کرده است که:

“ قابلیت جست و جوی پایگاه وب باید در صفحه اصلی پایگاه وب بصورت یک چارگوش قابل تایپ باشد. این قابلیت نباید به شکل پیوند به صفحه دیگری از پایگاه وب باشد.

“ فیلد ورود عبارت جست و جو باید به اندازه کافی بزرگ باشد تا عبارتهای معمول جست و جو را شامل شود. اگر چارگوش جست و جو کوچک باشد، عبارت مورد نظر اسکرول می خورد و استفاده از امکان جست و جو دشوار می شود.

هرچند جست و جو به ابزاری رایج در اینترنت تبدیل شده است، اما مهارت کاربران در جست و جو افزایش نیافته است. آمار حاصل از نتایج جست و جو در پایگاههای وب تجاری نشان می دهد که اگر کاربران، نتوانند نتایج مورد نظر خود را در اولین جست و جو بدست آورند، احتمال موفقیت آنها در دفعات بعد کم و کمتر می شود. افزون بر این، نیمی از کاربران که جست و جوی اول آنها ناموفق بوده است، به سرعت جست و جو را رها می کنند. کاربران نوعاً قضاوتهای سریع خود را درباره پایگاه وب، براساس کیفیت نتایج یک یا دو جست و جو در آن انجام می دهند. اگر نتایج موتور جست و جو ضعیف و بی ارزش باشند، پایگاه وب را ترک خواهند کرد یا از قابلیت جست و جوی پایگاه وب صرف نظر و از موتورهای جست و جویی مانند «گوگل» استفاده می کنند. افزون بر این، اغلب کاربران هرگز نتایج حاصل از جست و جو در صفحه های دوم به بعد را نمی بینند. بنابراین توصیه شده است که با استفاده از روشهای مناسب جست و جو، مهم ترین اقلام در صفحه اول نتایج نمایش داده شوند (Nielsen 2001).

جست و جو بخش بنیادین تجربه کاربران وب است و زمانی که کاربران نمی توانند اطلاعات مورد نیاز خود را با راهبری پایگاه وب بیابند، از موتورهای جست و جوی آن استفاده می کنند. به بیان دیگر جست و جو وسیله نجات کاربران از کاوش در صفحه های گوناگون پایگاه وب است. گفتنی است که

¹ box

با وجود اینکه جست‌وجوی پیشرفته در برخی موارد سودمند است، جست‌وجوی ساده معمولاً بهتر جوابگوی نیاز کاربران است. موتورهای جست‌وجوی ضعیف، استفاده‌پذیری پایگاه وب را کاهش می‌دهند؛ زیرا نمی‌توانند خطاهای تایپی، واژه‌های جمع، خط فاصله، و ... را تشخیص بدهند. استفاده از این موتورهای جست‌وجو بویژه برای کاربران سالمند دشوار است. مشکل دیگر زمانی است که موتور جست‌وجو، نتایج را تنها بر اساس اینکه یافته مورد نظر چه تعداد از کلمات عبارت جست‌وجو را شامل می‌شوند، اولویت‌بندی می‌کنند و اهمیت اطلاعات را در نظر نمی‌گیرد (Nielsen 2005, 2006).

7-1-1-7. مرورگر وب

از آنجایی که امروزه کاربران از مرورگرهای گوناگون وب استفاده می‌کنند، پایگاههای وب نیز باید با مرورگرهای مختلف سازگار باشند (Nielsen 2005). افزون بر این، صفحه‌های پایگاه وب باید با دقت تصویر¹ های متفاوت مرورگرهای وب سازگار باشند.

7-1-1-8. فرمها

کاربران از مشکلات متعددی که فرمها در پایگاههای وب دارند، ناراضی هستند. این فرمها معمولاً زیاد و بیش از حد نیاز در وب استفاده می‌شوند، بسیار طولانی‌اند، و پرسشها و گزینه‌های غیرضروری زیادی دارند. امروزه کاربران با فرمهای پرشماری روبه‌رو هستند، بنابراین باید تا آنجایی که امکان دارد این فرمها ساده‌تر طراحی شوند. چهار رهنمود اساسی برای این هدف وجود دارند که عبارت‌اند از (Nielsen 2005):

- " هر پرسش بی‌مورد را حذف کنید. برای نمونه نیازی به استفاده از عنوانهایی مانند آقا، خانم، و ... در فیلدهای فرم نیست.
- " از عنوانهای² غیرمعمول برای فیلدها استفاده نکنید تا بتوان از قابلیت تکمیل خودکار³ فیلدهای فرم بیشترین استفاده را کرد.
- " علامت چشمک‌زن صفحه کلید را به طور پیش‌فرض در اولین فیلد فرم قرار دهید. در این صورت، کاربر نیاز ندارد برای تکمیل فرم، بر روی اولین فیلد کلیک کند.
- " اطلاعات ورودی شماره‌های تلفن، شماره کارتهای اعتباری، و مانند آنها باید قابل تغییر باشد.

¹ resolution

² labels

³ autofill

7-1-1-9. تصویرها

کاربران پایگاه وب باید امکان بزرگ کردن عکسها را برای بزرگ‌نمایی دید داشته باشند. یکی از اشتباهات بزرگ در استفاده از تصویرها، زمانی است که کاربر بر روی دکمه «بزرگ کردن عکس» کلیک می‌کند و پایگاه وب همان عکس کوچک را نمایش می‌دهد. این گونه پیوندها و دکمه‌های بی‌مصرف باعث ایجاد درهم‌ریختگی، هدر دادن وقت، و گیج شدن کاربر می‌شود و کاربر متوجه نمی‌شود که چه اتفاقی افتاده و اینکه آیا کار اشتباهی انجام داده است؟ اشتباه بزرگ دیگر زمانی است که به کاربر امکان بزرگ‌نمایی عکس داده می‌شود، اما این بزرگ‌نمایی بسیار کم است. در بهترین حالت، بزرگ‌نمایی عکس باید تمام بخش معمول صفحه را پر کند. در بعضی مواقع این هم کافی نیست و لازم است اطلاعاتی را دربارهٔ حدود بزرگ‌نمایی با جزئیات به کاربر ارائه کنیم تا مجبور به اسکرول کردن یک عکس بسیار بزرگ نباشد. البته صفحه‌های اصلی باید حاوی عکسهای کوچک باشند.

در تهیهٔ تصویر کوچک¹ به جای کوچک‌سازی تصویر اصلی، قسمت‌های مهم تصویر اصلی را در تصویر کوچک‌شده نشان دهید. برای این کار، از ترکیب ابزارهای قیچی کردن تصویر² و تغییر اندازه³ به صورت هم‌زمان استفاده کنید (Nielsen 1999b, 2003b, 2005). برش و تغییر اندازه به عنوان دو روش مرسوم ایجاد تصویرهای کوچک، تصویرهایی ایجاد می‌کنند که گویای تصویر اصلی نخواهند بود. این موضوع در شکل 7-1 نشان داده شده است.



شکل 7-1. سه روش برای ایجاد تصویرهای کوچک (Nielsen 1996b)

همان‌گونه که در شکل 7-1 مشخص است، کاهش اندازه در تصویر بهبودیافته⁴ کیفیت بهتری ایجاد کرده است و تعادل بین جزئیات و زمینهٔ اصلی باقی مانده است (Nielsen 1996b).

¹ thumbnail

² cropping

³ resizing

⁴ relevance-enhanced image

استفاده از تصویرهای کوچک در کاهش زمان بارگزاری صفحه بسیار مؤثر است. این تصویرها حجمی بیش از 10 کیلوبایت ندارند و روش مؤثری برای استفاده از آنها بدون کاهش زمان بارگزاری صفحه است. با این روش، کاربر در صورت تمایل خود می‌تواند تصویر بزرگ را مشاهده کند (Gehrke and Turban 1999; e-Government Unit. Cabinet Office 2006).

7-1-1-10. فریم

جدا کردن صفحه با فریم برای کاربر بسیار گیج‌کننده است. فریمها دشواریهایی را نیز برای طراحی ایجاد می‌کنند. از جمله اینکه نمی‌توانید صفحه را نشانه‌گذاری¹ کرد یا نمی‌توان دوباره به آن صفحه بازگشت؛ چاپ صفحه‌ها دشوار می‌شود؛ و نیز کاربر نمی‌تواند رفتار پایگاه وب را پیش‌بینی کند. به بیان دیگر کاربر نمی‌داند با کلیک بر روی یک پیوند، اطلاعات مورد نیاز در کجا نمایش داده خواهد شد (Gehrke and Turban 1999; Nielsen 2005). علاوه بر این، فریمها مشکلاتی را در نمایه‌سازی² و بازیابی اطلاعات برای موتورهای جست‌وجو پدید می‌آورند (Government of Western Australia 2006).

7-1-1-11. آدرسهای وب

با وجود اینکه آدرس‌دهی توسط رایانه³ مانند «یوآرال»⁴، نباید در معرض دید کاربر قرار گیرد، این آدرسها در صفحه نمایشگر نشان داده می‌شوند. بررسیها نشان می‌دهند که کاربر تمایل دارد آدرسهای «یوآرال» صفحه‌ها را برای خود تفسیر کند تا بتواند به ساختار پایگاه وب پی ببرد. کاربر این کار را به دلیل نبود راهبری مناسب در پایگاه وب انجام می‌دهد تا بتواند موقعیت خود را در پایگاه وب تعیین کند. بنابراین، «یوآرال»ها (آدرس صفحه‌های پایگاه وب) و نام فایلها باید ساختار خوانایی داشته باشند و مجموعه فضای اطلاعاتی⁵ را نشان دهند (Nielsen 1996a).

7-1-1-12. نام و اندازه فایلها

چند قانون ساده برای نام فایلهای صفحه‌ها، آدرسهای وب، و پوشه‌های پایگاه وب کمک می‌کنند تا کاربران راحت‌تر بتوانند از پایگاه وب استفاده کنند (New Zealand Government 2004; ACT Information Management 2004; Office of the e-Envoy n.d.)

“ تنها از حروف کوچک (a-z) برای نام گذاری فایلها و فهرستها استفاده کنید.

¹ bookmark

² indexing

³ machine-level addressing

⁴ URL: Unified Resource Location

⁵ information space

” به جای فضای خالی (فاصله) یا خط زیرین، از علامت خط فاصله (-) برای نشان گذاری اسامی فایلها استفاده کنید.

” اسامی فایلها را ساده و کمتر از 50 کاراکتر و در عین حال توصیف کننده موضوع فایل انتخاب کنید.

” پسوند فایل صفحه ها را در پایگاه وب، یکسان برگزینید.

توصیه شده است حجم فایل صفحه اصلی پایگاه وب نباید بیش از 30 کیلوبایت و حجم دیگر صفحه ها نیز نباید از 120 کیلوبایت تجاوز کند. حجم فایل های خاص در پایگاه وب مانند گزارشها یا اطلاعات آماری که چاپ آنها برای کاربران می تواند مفید باشد، نباید از 300 کیلوبایت تجاوز کند. در غیر این صورت، باید پیش از دانلود، اندازه فایل به روشنی به کاربران اطلاع داده شود (Office of the e-Envoy n.d.).

7-1-13. فایل های «پی دی اف»¹

کاربران در وب از برخورد با فایل های «پی دی اف» تنفر دارند، زیرا روند ادامه کار آنها را مختل می کند. فایل های «پی دی اف» برای مدارک بزرگی که باید چاپ شوند، مناسب است. این فایلها را تنها برای این منظور استفاده کنید و هر گونه اطلاعات دیگری را که کاربر باید بخواند، در صفحه های وب قرار دهید (Nielsen 2006).

7-1-2. راهبری

علاوه بر ساختار مفهومی پایگاه وب، ساختار ارتباط میان صفحه ها در وب بسیار مهم است. هدف از راهبری، ایجاد روابطی میان صفحه ها است که کاربر بتواند آن را خوب درک کند و ساختار منطقی آن را بفهمد. رهنمودهای زیر می توانند کاربر را در درک راهبری پایگاه وب و بهبود استفاده پذیری او کمک کنند:

” ارائه پیوندهای راهبری یکسان در تمام صفحه های داخلی

§ سیستم راهبری باید ساده، قابل درک، و منطقی باشد؛ به گونه ای که کاربران به آسانی بتوانند اطلاعات و خدمات مورد نظر خود را بیابند.

§ پیوند به صفحه اصلی و قابلیت جست و جو باید در تمام صفحه های پایگاه وجود داشته باشند.

§ اندازه، شکل، موقعیت، رنگ، و عملکرد عناصر مهم صفحه ها باید ثابت باشند. متفاوت بودن الگوی صفحه ها، موجب سردرگمی و دشواری کاربران در یافتن اطلاعات می شود (Government of Western Australia 2006; Gehrke and Turban 1999).

¹ PDF

پشتیبانی از موقعیت کاربر در پایگاه وب

کاربران همیشه برای یافتن اطلاعات در پایگاه وب دچار مشکل می شوند. از این رو، نیاز دارند کاملاً بدانند که در چه بخشی از ساختار و موقعیت پایگاه وب قرار دارند. راهبری پایگاه وب باید بگونه‌ای باشد که به پرسشهای اصلی کاربر پاسخ دهد (ACT Information Management 2004; Nielsen 1996a).

§ در کجا قرار دارد؟

§ پیش از این کجا بوده است؟ و

§ از اینجا به چه صفحه‌هایی می‌تواند وارد شود؟

راهبری ساده و سریع

طراح پایگاه وب باید تلاش کند تا کاربران بتوانند با کمترین کلیک ممکن و حداکثر با سه «کلیک»، از صفحه اصلی به بخشهای اصلی پایگاه دسترسی پیدا کنند (Nobles, and Grady 2001, 25). پیوندها باید برای کاربران قابل درک باشند تا بدانند که برای یافتن موضوع مورد نظر خود، بر روی چه گزینه‌های کلیک کنند. در نگارش عنوانهای راهبری نیز باید از واژه‌های مرسوم و متعارف شود (Gehrke and Turban 1999).

تهیه نقشه پایگاه وب

نقشه پایگاه وب، ساختار آن را به شکل گرافیکی یا نوشتاری در یک صفحه نشان می‌دهد. بدین ترتیب، کاربر می‌تواند یک تصویر کلی از پایگاه وب داشته باشد و ساختار محتوای آن را درک کند. نقشه پایگاه وب، امکان دسترسی سریع به بخشهای مختلف را نیز به کاربر می‌دهد. از این رو نقشه پایگاه وب باید ایجاد شود تا به کاربران امکان دهد بدانند در کجا قرار دارند و کجا می‌توانند بروند (Government of Western Australia 2006; ACT Information Management 2004; Gehrke and Turban 1999).

افزودن قابلیت جست‌وجو

پایگاه وب نیازمند امکان جست‌وجوی مناسب است، چرا که حتی بهترین پشتیبانی راهبری نیز پاسخ‌گوی نیازهای کاربران نیست (Nielsen 1996a, 2006; VeriSign Inc. 2005).

تغییر رنگ پیوندها

دانستن مسیر راهبری به کاربر کمک می‌کند تا موقعیت فعلی خود را بداند. درک موقعیت قبلی و فعلی در پایگاه وب، تصمیم‌گیری برای رفتن به صفحه‌های بعدی را ساده‌تر می‌کند. پیوندها در فرایند راهبری نقشی کلیدی دارند. کاربران می‌توانند به پیوندهایی که در بازدیدهای پیشین خود نامناسب یافته‌اند، مراجعه نکنند یا پیوندهای مفید را دوباره بازدید نمایند. تغییر رنگ پیوندهای بازدید شده باعث می‌شود تا کاربران بدانند چه صفحه‌های را تاکنون بازدید کرده‌اند و بدین ترتیب از بازدید

ناخواسته مجدد آنها پیش‌گیری می‌شود (Nielsen 1996a, 2006; VeriSign Inc. 2005).

• تعیین ساختار سلسله‌مراتبی هر صفحه

در هر صفحه، مسیر راهبری از صفحه اصلی تا صفحه جاری را مشخص کنید. این کار باعث می‌شود که کاربر مسیر سلسله‌مراتبی ساختار صفحه‌ها را بداند و بتواند به صفحه‌های سطح بالاتر هر صفحه دسترسی پیدا کند (ACT Information Management 2004).

• کلیدهای راهبری در بالا و پایین صفحه‌ها

کلیدهای راهبری را در بالا و پایین صفحه‌ها قرار دهید. بدین ترتیب، کاربر نیازی به اسکرول صفحه ندارد. در صفحه‌های بزرگ، کلید «بالا» در فاصله‌های مختلف برای بازگشتن به قسمت بالای صفحه، مفید خواهد بود (ACT Information Management 2004).

• پیوند به صفحه اصلی

همه صفحه‌ها باید پیوندی به صفحه اصلی پایگاه وب، جست‌وجوی پایگاه وب، و سطوح بالاتر صفحه را داشته باشند (ACT Information Management 2004; Government of Western Australia 2006).

• راهبری بین بخشهای یک متن در وب

تمام بخشهای متنی که در یک صفحه وب ارائه می‌شود، باید به یک‌دیگر پیوند متقابل داشته باشند تا راهبری میان آنها ساده شود. افزون بر این، یک صفحه فهرست مطالب یا نمایه باید تدارک دیده شود تا دسترسی مستقیم به بخشهای دلخواه را امکان‌پذیر کند. چنین صفحه‌ای باید در تمام متن قابل دسترسی باشد (Department of Corporate and Information Services (DCIS) 2001; ACT Information Management 2004).

• استفاده از متن در برجسبهای راهبری

متن مؤثرترین روش ایجاد برجسبهای راهبری¹ است. نوشته نسبت به تصویر مزایای زیر را دارد، از جمله (New Zealand Government 2006; Jadav 2003):

§ حجم بسیار کمتری دارد.

§ در هنگام بارگزاری صفحه، نوشته پیش از تصویر نمایش داده می‌شود و کاربر می‌تواند حتی پیش از بارگزاری تمام صفحه روی متن کلیک کند.

§ نوشته دسترسی‌پذیر است، بنابراین کاربرانی که مشکلات بینایی دارند، می‌توانند اندازه فونت آن را بزرگ‌تر کنند یا رنگ آن را تغییر دهند؛ در حالی که تصویر این قابلیت‌ها را ندارد.

• تعیین مقصد هر پیوند

¹ navigation labels

مقصد هر پیوند را به روشنی تعیین کنید. نوشته‌ای که پیوند دارد باید شامل اطلاعات کلیدی صفحه پیوند باشد (New Zealand Government 2006; Nielsen 2005).

منوهای آشنایی

اگر منوها با استفاده از تکنیکهای غیر از «اچ تی ام ال» (مانند جاوا اسکریپت) ایجاد شده‌اند، جایگزین آن در فرمت «اچ تی ام ال» نیز باید ارائه شود (Office of the e-Envoy n.d.).

کلیدهای دسترسی

کلیدهای دسترسی باید برای پیوندهای راهبری تعریف شوند تا بتوان به صفحه‌های مهم در پایگاه از طریق صفحه کلید نیز دست یافت. این کلیدها به افرادی که در کار با «ماوس» مشکلاتی دارند نیز کمک می‌کند (e-Government Unit. Cabinet Office 2006).

به عنوان نمونه، رهنمودهای دولت نیوزیلند اعداد زیر را برای یکسان‌سازی کلیدهای دسترسی در پایگاههای وب دولتی پیشنهاد می‌کند (New Zealand Government 2004):

0: لیست کلیدهای دسترسی

1: صفحه اصلی

2: نقشه پایگاه وب

3: جست‌وجو

4-8: متناسب با پایگاه وب سازمان تعریف می‌شود

9: ارتباط با ما.

2-7. دسترسی پذیری

چراغهای خطر در تقاطعهای خیابانها، ابزاری برای راهبری هستند که همه در زندگی روزمره خود، ناگزیر از استفاده از آنها هستند. این چراغها برای افرادی که بینا هستند از لامپ استفاده می‌کنند. برای افرادی که می‌شنوند، اما قدرت بینایی ندارند، از صدا استفاده می‌شود. در نهایت نیز برای افرادی که نه قدرت شنوایی دارند و نه بینایی، دکمه لرزانی در زیر پای آنان تعبیه شده است که هنگام عبور آن را فشار می‌دهند. به عبارت دیگر چراغهای خطر با نیازهای طیفی از کاربران سازگار هستند. وب نیز ساخته شده است تا قابل تطبیق با نیازهای کاربران باشد، اما در طراحی وب، اغلب این نکته مهم نادیده گرفته می‌شود (New Zealand Government 2006). مفهوم سازگاری وب با توان کاربران گوناگون، با عنوان دسترسی شناخته می‌شود. دسترسی در وب، به این معناست که همه افراد جامعه از جمله افرادی که ناتوانیهای جسمی یا ذهنی دارند، بتوانند از پایگاههای وب استفاده کنند. این دسترسی می‌تواند به صورت مستقیم یا به وسیله فناوریهای کمکی باشد (Ma and Zaphiris n.d.).

دسترسی وب، بسته به نوع ناتوانی افراد متغیر است. کاربرانی که دید ضعیف دارند نیاز به فونت بزرگ با تقابل رنگ زیاد¹ بین پس زمینه و پیش زمینه دارند، در حالی که برای کاربرانی که بیماری کوررنگی دارند، اطلاعات رنگی باید به طیفهای رنگی خاکستری و قابل تشخیص درآید. کاربران نابینا می توانند با استفاده از «خواننده صفحه»² به اطلاعات پایگاه وب دسترسی پیدا کنند. این وسیله یک فناوری کمکی است که اطلاعات نمایش داده شده روی صفحه کامپیوتر را به گفتار الکترونیکی³ ترجمه می کند. در حال حاضر تقریباً 400 هزار نفر در آمریکا برای دستیابی به محتوای وب از این وسایل استفاده می کنند. زمانی که پایگاه وب با این وسایل کمکی سازگار نباشد، این بخش از جامعه نمی توانند به پایگاه وب دسترسی داشته باشند (Lazar et al. 2003; W3C 2005). کاربران دارای ناتوانایی های جسمی ممکن است برای تایپ با کلیدهای ترکیبی یا راهبری با استفاده از دستگاه های ورودی دیگر مشکل داشته باشند. انواع دیگر فناوریهای کمکی عبارتند از برنامه های بزرگ نمایی برای درشت کردن متن بر روی صفحه و نمایشگرهای «بریل» که متن صفحه ها را به صورت خروجیهای لمسی⁴ باز می گرداند. رعایت اصول دسترسی پذیری در پایگاه وب ممکن است هزینه طراحی را یک تا دو درصد افزایش دهد، اما بازدید کنندگان پایگاه وب را 20 درصد افزایش خواهد داد (Hackett 2000; British Standards Institution and Disability Rights Commission 2006).

«تیم برنرز لی»، رهبر کنسرسیوم شبکه جهان گستر وب⁵، در زمان تأسیس «اتحادیه دسترسی وب»⁶ چنین می گوید (Paciello 2001):

بیش از 750 میلیون نفر ناتوان در دنیا وجود دارند... از این رو، در مسیر حرکت به سوی جهانی یک پارچه، استفاده همه افراد از وب فارغ از تواناییها و معلولیتهایی که دارند، امری حیاتی است.

بنا بر گزارش مرکز آمار وزارت اقتصاد آمریکا، 49/7 میلیون نفر در این کشور دارای نوعی از ناتوانیهای دائمی هستند که از میان آنها 9/3 میلیون نفر ناتوانی حسی شامل دیدن یا شنیدن و 12/4 میلیون مشکلات فیزیکی، فکری، و احساسی دارند که در فرایند یادگیری، به یاد سپاری، یا تمرکز در صفحه های وب مشکل ایجاد می کند. افراد دارای ناتوانی در طول تاریخ همیشه در حاشیه بوده اند و از فرصتهایی که به افراد سالم بخشیده شده، محروم مانده اند (U.S. Census Bureau 2003). چنین

¹ sharp contrast

² screen reader

³ synthesized speech

⁴ tactile output

⁵ World Wide Web Consortium (W3C)

⁶ Web Accessibility Initiative (WAI)

مسئله‌ای در اینترنت نیز، به علت شکاف بین پیشرفتهای فناوری در وسایل کمکی برای افراد ناتوان و پیشرفتهای سریع برنامه‌نویسی و طراحی وب، تاحدی به چشم می‌خورد.

دسترس‌پذیری برای پایگاههای وب دولتی اهمیت بیشتری دارد، زیرا این سازمانها خدماتی انحصاری ارائه می‌کنند. از این رو، سازمانهای دولتی باید خدمات برخط خود را به گونه‌ای ارائه کنند که برای همه افراد دسترس‌پذیر باشد (New Zealand Government 2004).

دسترس پذیر ساختن پایگاههای وب تنها برای افراد ناتوان سودمند نیست، بلکه برداشتن موانع دسترسی در پایگاههای وب نشان از طراحی خوب پایگاه وب دارد و برای کاربران دیگر از جمله افرادی که از فناوریهای قدیمی و «مودم»های کم سرعت استفاده می‌کنند، نیز سودمند است (Hackett 2000).

7-2-1. موانع دسترس‌پذیری

فناوری استفاده شده در طراحی بیشتر پایگاههای وب «اچ‌تی‌ام‌ال» است. این زبان قابلیت برنامه‌نویسی ندارد، اما می‌توان از فناوریهای دیگر در کنار آن بهره برد که البته پیچیدگی را افزایش می‌دهند و معمولاً مانعی برای دسترس‌پذیری به شمار می‌روند. برخی از این فناوریها که مانع دسترس‌پذیری می‌شوند عبارت‌اند از «پلاگ اینزها»¹، «برنامه‌های جاوا»²، «فریمها»³ و «زبانهای اسکریپتی»³ (Hackett 2000).

«پلاگ اینزها» تکنیکهایی جانبی هستند که با استفاده از آنها می‌توان قابلیت‌های جدیدی را به «اچ‌تی‌ام‌ال» افزود. هر «پلاگ اینز» نیاز به استراتژی جداگانه‌ای برای دسترس‌پذیری دارد. «پلاگ اینزها» یا برنامه‌های کاربردی دیگر، برای مشاهده محتوای چند رسانه‌ای مانند صدا و تصویر استفاده می‌شوند. فناوریهای چند رسانه‌ای این امکان را می‌دهند که صفحه‌های وب، نمایشها⁴ یا فیلمهای کوتاه را با پخش هم‌زمان صدا و تصویر داشته باشند. از آنجایی که درک محتوای چند رسانه‌ای عموماً به چند حس کاربر وابسته است، افراد ناتوان برای درک محتوای چنین صفحه‌هایی دچار مشکل می‌شوند.

برنامه‌های «جاوا» معمولاً برای ایجاد نور، صدا، یا صحنه‌آرایی⁵ و به عبارت دیگر جلوه‌های ویژه ویژه در صفحه وب به کار می‌روند. این برنامه‌ها به چند دلیل مشکلاتی برای دسترس‌پذیری ایجاد می‌کنند. بسیاری از مرورگرهای که افراد ناتوان استفاده می‌کنند، از این برنامه‌ها پشتیبانی نمی‌کنند. از

¹ plug-ins

² Java applets

³ scripting languages

⁴ presentations

⁵ scenery

آنجایی که این برنامه‌ها ممکن است خروجیهای صوتی یا تصویری نیز ایجاد کنند، مهم است که همراه با آنها متن جایگزین نیز آورده شوند. برای افزودن امکان خواندن عناصر غیر نوشتاری (مانند تصویرها، موجودیتهای چندرسانه‌ای، لوگوها، برنامه‌های «جاوا»، و دیگر محتوای صفحه وب که قابل تغییر به متن «اسکی»¹ نباشند) با وسایل کمکی، لازم است که همراه با آنها متنهای معنی‌دار جایگزین، اضافه کنیم. وسیله کمکی نمی‌تواند تصویرها را توصیف کند، اما متن معادل به شکل گفتار یا خط بریل امکان دسترسی به محتوا را فراهم می‌کند (Hackett 2000).

«فریم»ها صفحه وب را به نواحی مختلف تقسیم می‌کنند و این می‌تواند برای کاربرانی که از فناوریهای کمکی استفاده می‌کنند، دشواریهایی را پدید آورد چون ممکن است نتوانند به‌طور مشخص «فریم»ها را از یکدیگر تفکیک کنند و تمیز دهند. بیشتر وسایل خواننده صفحه‌ها، «فریم»ها را با ترتیبی قراردادی بررسی می‌کنند، به این ترتیب که متن را از یک «فریم» به «فریم» دیگر می‌خوانند و دوباره به «فریم» اول باز می‌گردند. تمام مرورگرها از «فریم»ها پشتیبانی نمی‌کنند و مشکلاتی برای این وسایل کمکی که تنها با مرورگرهای خاصی کار می‌کنند، پدید می‌آیند. کاربران دارای ناتوانی ادراکی² نیز ممکن است در درک ارتباط بین «فریم»های گوناگون روی صفحه مشکل داشته باشند.

زبانهای «اسکرپت»ی معمولاً برای اضافه کردن قابلیت‌های پویایی و تعامل با کاربر در صفحه‌های وب استفاده می‌شوند. برای نمونه، «اسکرپت»ها می‌توانند زمانی که کاربر بر روی تصویر، «ماوس» را حرکت می‌دهد، تصویر را تغییر دهند. این نوع «اسکرپت»ها، برای برخی کاربران دشواریهایی پدید می‌آورد. برای نمونه در تصویرهای متحرک با پسوند «گیف»³، جای‌گیری دقیق «ماوس» نیاز است و این سطح مهارت ممکن است برای برخی کاربران ناتوان و معلول ناممکن باشد (Hackett 2000).

موانع دیگری دسترس‌پذیری شامل جدولها، تصویرهای متحرک و ساکن، و متنهای لرزان یا چشمک‌زن⁴ هستند. جدولها مشکلاتی برای وسایل کمکی خواننده صفحه ایجاد می‌کنند. این وسایل معمولاً از خانه‌های جدول که اطلاعاتی در آنها نیست، بدون اینکه به کاربر اطلاع دهند صرف‌نظر می‌کنند و آنها را نمی‌خوانند. چون بیشتر این وسایل، خانه‌های جدول را ردیف به ردیف می‌خوانند، ممکن است اطلاعات را به ترتیب منظور شده برداشت نکنند. این مشکل باعث می‌شود که کاربران نتوانند یک خانه یا محتوای خاص را با ردیف یا ستون مربوط، ارتباط دهند.

¹ ASCII

² cognitive disabilities

³ rollover gif

⁴ lashing or flickering

تصویرها نیز دشواریهایی را برای افراد نابینا ایجاد می کنند. تصویرها باید با متنهای جایگزینی¹ همراه باشند که آنها را توصیف می کنند. تصویرهای گرافیکی متحرک با پسوندهای «گیف» و انیمیشنهای فایلهایی هستند که شکلها در آنها تکرار یا عوض می شوند. متنهای جایگزین باید این فایلها را برای کسانی که نمی توانند ببینند، قابل استفاده کنند. حرکت عناصر در صفحه وب مشکلات متعددی را به همراه می آورد، از جمله اینکه می تواند موجب از دست دادن تمرکز و پرت شدن حواس شوند و بدین ترتیب، بقیه محتوای صفحه برای افراد دارای ناتوانی ذهنی غیر قابل خواندن شود. علاوه بر این، متن متحرک برای وسایل خواننده صفحه غیر قابل خواندن است. افراد دارای ناتوانی جسمی ممکن است توانایی حرکت سریع یا دقیق برای تعامل با اشیای متحرک را نداشته باشند. درخشش یا چشمک زدن موجودیتهای صفحه وب نیز ممکن است برای برخی افراد که به نور حساس اند، آزاردهنده باشند (Hackett 2000).

2-2-7. استانداردهای دسترسی پذیری

مهم ترین سند بین المللی برای استانداردهای دسترسی پذیری توسط «کنسرسیوم وب جهان گستر»² تدوین شده است. افزون بر این، ایالات متحده آمریکا (Jaeger 2006; Section 508 of the Rehabilitation Act 1998) و انگلیس (Cabinet Office 2002) نیز استانداردهای دسترسی پذیری برای پایگاههای وب دولتی خود تهیه کرده اند. با این وجود میزان هم خوانی با این استانداردها در سطح پایینی بوده است.

«پوتر» پایگاههای وب دولتی ایالت آلاباما در آمریکا را بر اساس استانداردهای دسترسی پذیری دولت آمریکا و استانداردهای «دبلیوتری سی»، بررسی کرد و نشان داد که مهم ترین اشتباه در این پایگاهها عدم ارائه متن جایگزین برای تصاویر است (Potter 2002). پژوهش «شای» در چین نیز نتایج مشابهی را نشان داد. وی با بررسی چندین پایگاه وب سازمانهای دولتی و ایالتی، عدم ارائه متن جایگزین برای عناصر غیرمتنی را به عنوان مرسوم ترین اشتباه دسترسی پذیری این پایگاههای وب یافت (Shi 2006). بر اساس گزارش آمادگی دولت الکترونیکی کشورها، تعداد اندکی از پایگاههای وب ملی استانداردهای دسترسی پذیری را در صفحه های اصلی خود رعایت کرده اند (United Nations 2005). گزارش دسترسی پذیری خدمات الکترونیکی اتحادیه اروپا نیز نشان می دهد که تنها 3% از 436 خدمت الکترونیکی بررسی شده معیارهای سطح یک «رهنمودهای دسترسی محتوای وب - نسخه اول» را که از سوی «دبلیوتری سی» منتشر شده است، دارا بوده اند (European Public Administration).

¹ alternative text

² World Wide Web Consortium (W3C)

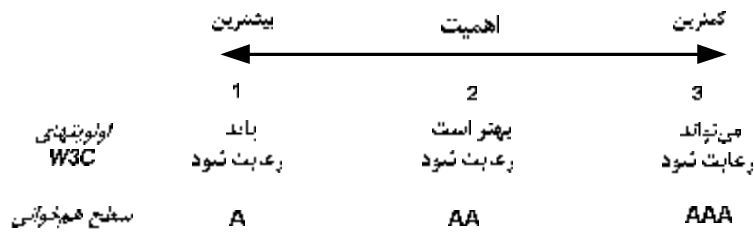
«کنسرسیوم وب جهان گستر» مسئولیت تنظیم استانداردهای جهانی وب را عهده دار است. این سازمان، مجموعه کاملی از «رهنمودهای دسترسی به محتوای وب»¹ را طراحی کرده که هر رهنمود شامل فهرستی از معیارهاست.² با استفاده از این سند می توان صفحه ها پایگاه وب را برای تعیین میزان دسترس پذیری آنها برای افراد دارای ناتوانایی های مختلف ارزیابی کرد. نسخه اول این سند در ماه «می» سال 1999م. منتشر شد که اساساً مربوط به کاربران با ناتوانیهای بینایی است. این سند شامل 14 رهنمود است که ویژگیهای ایجاد صفحه وب با قابلیت دسترسی همگانی را بیان می کند. پیش نویس نسخه دوم این سند که در حال تکمیل است، هم اکنون آن در پایگاه وب این سازمان وجود دارد. این سند به ابعاد وسیعتری از ناتوانیهای کاربران توجه کرده است و دسترسی بیشتر برای گروههای دیگری از افراد دارای ناتوانی، به ویژه افراد دارای ناتوانیهای ادراکی و خواندن را شامل می شود (W3C 1999, 2007).

این معیارها به سه سطح اولویت تقسیم شده اند. اولویت اول این اطمینان را می دهد که خود صفحه قابل دسترس باشد. بر اساس این سند، رعایت تمام معیارهای اولویت اول در صفحه های وب ضروری است تا گروههای مختلف کاربران امکان دسترسی به اطلاعات پایگاه وب را داشته باشند. معیارهای اولویت دوم بهتر است رعایت شوند تا دسترسی برخی از کاربران دشوار نباشد. تصمیم به رعایت معیارهای اولویت سوم بر عهده طراحان وب است که در صورت رعایت نکردن، دسترسی به اطلاعات پایگاه وب برای یک یا دو گروه از جامعه تاحدی مشکل خواهد بود. رعایت این معیارها تضمین می کند که تمام محتوای صفحه وب کاملاً دسترس پذیر است (W3C 1999, 2007). طراحان وب می توانند از «لوگوهای هم خوانی با استانداردهای سازمان»³ استفاده کنند تا سطح دسترس پذیری پایگاه وب خود را نشان دهند. سطوح هم خوانی با استانداردها، متناسب با سطوح اولویت هستند. سطح هم خوانی «A» نشان می دهد که تمام معیارهای اولویت اول رعایت شده اند. سطح هم خوانی «AA» نشان می دهد که اولویتهای اول و دوم محقق شده اند و سطح تطابق «AAA» بیانگر این است که تمام اولویتهای 1، 2، و 3 رعایت شده اند (W3C 2006). این موضوع در شکل 7-2 نشان داده شده است:

¹ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

² checkpoints

³ WCAG Conformance Logos



شکل 2-7. اولویتهای دسترس‌پذیری و سطوح تطابق متناسب با آن (Potter 2002)

قانون دسترس‌پذیری آمریکا در سال 1998م، نیز پایگاه وب سازمانهای دولتی را ملزم کرده است که برای همه افراد دسترس‌پذیر باشد. این استاندارد به‌طور کلی با استفاده از «رهنمودهای دسترسی محتوای وب» به‌ویژه از اولویت اول این سند تهیه شده است. اما مجموعه کمتری از رهنمودها را بدون اشاره به سطوح اولویت آنها در بردارد (Watchfire Corporation 2002).

3-2-7. رهنمودهای دسترس‌پذیری محتوای وب

در این بخش، رهنمودهای دسترس‌پذیری محتوای وب بر پایه سه رهنمود اصلی در جهان ارائه می‌شوند. بر اساس پیش‌نویس سند دسترسی «دیلوتریسی» می‌توان این اولویتها و معیارها را برای دسترس‌پذیری پایگاههای وب دولتی بیان کرد (W3C 2007):

1. الویت اول

- رهنمود 1-1: برای تمام محتوای غیر نوشتاری، متنی به‌صورت جایگزین نیز قرار دهید.
- رهنمود 2-1: برای فایل‌های چندرسانه‌ای¹ (صوتی - تصویری)، جایگزینی با صدای الکترونیکی² نیز قرار دهید.
- رهنمود 3-1: اطمینان حاصل کنید که اطلاعات و ساختار آن، می‌تواند از بازنمایی³ تفکیک شود.
- رهنمود 4-1: تمایز بین اطلاعات پیش‌زمینه از پس‌زمینه به آسانی میسر باشد.

2. اولویت دوم

- رهنمود 2-1: تمام امکانات یا قابلیت‌های پایگاه وب، از طریق صفحه کلید قابل اجرا باشند.
- رهنمود 2-2: کاربران امکان کنترل محدودیت زمانی در مطالعه صفحه‌ها یا تعاملات با پایگاه وب را داشته باشند.
- رهنمود 2-3: به کاربران این امکان را بدهید تا بتوانند از محتوایی که به سبب حساسیت به نور موجب حمله ناگهانی بیماری (به ویژه بیماری صرع) می‌شود، اجتناب کنند.
- رهنمود 2-4: سازوکارهایی را برای کمک به کاربران در یافتن محتوا، جهت‌دهی به آنها، و راهبری

¹ multimedia

² synchronized alternatives

³ presentation

در محتوای پایگاه وب فراهم کنید.

• رهنمود 2-5: به کاربران کمک کنید تا از اشتباه پرهیز کنند و اصلاح اشتباهات رخ داده نیز راحت باشد.

3. اولویت سوم

• رهنمود 3-1: محتوای متنی را قابل خواندن و قابل درک نمایید.

• رهنمود 3-2: موقعیت و فایده¹ محتوا را قابل پیش‌بینی نمایید.

• رهنمود 3-3: سازگاری با ابزارهای² کنونی و آتی کاربر را شامل فناوریهای کمکی پشتیبانی کنید.

• رهنمود 3-4: اطمینان حاصل کنید که محتوا دسترس‌پذیر است یا جایگزینی دسترس‌پذیر برای آن فراهم کنید.

واحد دولت الکترونیکی انگلیس وابسته به هیئت دولت این کشور در مجموعه رهنمودهای برخط خود با عنوان «کتاب راهنمای گروه‌های مدیریت وب» رهنمودهایی را برای بهبود دسترسی گروه‌های مختلف جامعه به پایگاه‌های وب دولتی ارائه کرده است. این رهنمودها به‌طور خلاصه عبارت‌اند از (e-Government Unit. Cabinet Office 2006):

• صفحه‌ها را ساده طراحی کنید.

• در تمام صفحه‌ها از یک الگوی ثابت استفاده کنید.

• از «اچ‌تی‌ام‌ال» برای قالب پیش‌فرض اطلاعات استفاده کنید.

• کدهای خاص «اچ‌تی‌ام‌ال» یا روشهای «اسکرپت»ی نباید در پایگاه وب استفاده شوند.

• استفاده از تصویر را به کمترین حد ممکن برسانید و از تصاویرهای کوچک استفاده کنید.

• سعی در انتقال اطلاعات با کمک رنگ نداشته باشید.

• رنگ نوشته باید با پس‌زمینه تقابل زیادی داشته باشد.

• تنها از فونت‌های مشخص و مرسوم استفاده کنید.

• از «اچ‌تی‌ام‌ال» برای ساختاردهی مدرک و نه برای الگودهی آن استفاده کنید.

• از فایل‌های «سی‌اس‌اس»³ برای شکل‌دهی و الگودادن عناصر اصلی پایگاه وب استفاده کنید.

• اندازه تمام فونت‌ها در فایل‌های «سی‌اس‌اس» باید از سوی کاربر قابل تغییر باشد.

• تمام رنگ‌ها در فایل‌های «سی‌اس‌اس» باید از سوی کاربر قابل شخصی‌سازی باشد.

• تمام تصاویرهای مهم باید «مشخصه عبارت جایگزین»⁴ را داشته باشند.

¹ functionality

² agents

³ CSS

⁴ 'alt' attribute

" توضیح عبارت جایگزین تصاویر باید روشن و معنی دار باشد.
 " نسخهٔ متنی تمامی اطلاعات در قالب صوتی یا تصویری باید ارائه شود.
 " باید شکل «اچ تی ام ال» تمام اطلاعاتی که در قالب «پلاگ اینز»ها ارائه شده نیز فراهم باشد.
 " تمام صفحه‌های وب باید مطابق با اولویت اول (A) استاندارد «ابتکار عمل دسترس پذیری وب»¹ باشد که از سوی کنسرسیوم وب جهان گستر ارائه شده است.
 " لوگوی متناسب با استاندارد دسترس پذیری می‌تواند در صفحهٔ اصلی پایگاه وب سازمان نشان داده شود سازگاری پایگاه وب با توصیه‌های کنسرسیوم را نشان دهد.
 در امریکا نیز برای دسترس پذیری محتوای وب، در سال 1998م. قانونی به نام «سکشن 508»² به تصویب رسیده است که بخشی از آن به اطلاعات مبتنی بر وب در محیط اینترنت و اینترنت اختصاص دارد. این قانون که اجرای آن برای تمامی سازمانهای دولت فدرال امریکا الزامی است، برای برطرف ساختن موانع فناوری اطلاعات در مسیر ایجاد فرصتهای جدید برای افراد ناتوان به تصویب رسیده است. بر اساس این قانون، سازمانهای دولتی باید برای کارکنان خود و عموم مردم دیگری که ناتوان هستند، دسترسی به اطلاعات را همانند دیگران فراهم سازد. بر این اساس (Section 508 of the Rehabilitation Act 1998):
 " برای تمامی اجزای غیرمتنی باید معادلی متنی نیز ارائه شود.
 " معادلهایی جایگزین برای تمام نمایشهای چندرسانه‌ای باید با آنها همراه شود.
 " صفحه‌های وب باید به گونه‌ای طراحی شوند که تمام اطلاعاتی که با رنگ به کاربران فهمانده می‌شوند، بدون رنگ نیز وجود داشته باشند.
 " مدارک باید به گونه‌ای سازمان‌دهی شوند که بدون نیاز به شیوه‌نامه‌ای جداگانه³ قابل خواندن باشند.
 " پیوندهای متنی مازاد باید برای هر بخشی از تصویرها که در نقشهٔ تصویری سمت «سرور»⁴ فعال هستند، ارائه شوند.
 " نقشه‌های تصویری سمت «کلاینت»⁵ باید به جای نقشه‌های تصویری سمت «سرور» ارائه شوند مگر در مواردی که امکان تعریف محدوده‌ها با استفاده از شکل‌های هندسی⁶ وجود نداشته باشد.
 " برای جدول‌های داده‌ها باید عنوان سطرها و ستونها تعیین شوند.
 " برای ایجاد ارتباط بین خانه‌های داده‌ها و خانه‌های عنوان در جدول داده‌هایی که عنوان سطرها یا

¹ Web Accessibility Initiative (WAI)

² Section 508

³ associated style sheet

⁴ server-side image map

⁵ client-side image map

⁶ geometric

ستونهای آنان دو سطح منطقی یا بیشتر دارند، باید از نشانه گذاری¹ استفاده شود.

”عنوان «فریم»ها باید با متن تعیین شود به نحوی که شناخت و راهبری آنها به سادگی امکان پذیر باشد.

”صفحه ها باید به شکلی طراحی شوند که از پدید آمدن نوسانی² با بسامد بیشتر از دو هرتز و کمتر از 55 هرتز پیش گیری شود.

”هنگامی که به هیچ شکلی نتوان از الزامهای این قانون تبعیت کرد، یک صفحه کاملاً متنی باید برای اطمینان از پیروی از این الزامها ارائه شود. محتوای چنین صفحه ای باید هم زمان با تغییر در صفحه اصلی، روزآمد شود.

”هنگامی که صفحه ها از زبانهای «اسکرپت» برای نمایش محتوا یا ساخت عناصر رابط کاربر استفاده می کنند، اطلاعاتی که به وسیله «اسکرپت» ارائه می شوند باید با متن قابل استفاده ای مرتبط باشند، به نحوی که با فناوریهای کمکی نیز خوانده شوند.

”در فرمهای الکترونیکی که برای تکمیل به صورت برخط طراحی می شوند، کاربران باید بتوانند از فناوریهای کمکی برای دسترسی به اطلاعات، اجزای فیلدها، و مانند آنها برای تکمیل و ارائه فرم، شامل تمام راهنماها، نشانه ها، و علامتها بهره برند.

”روشی باید تدارک دیده شود که به کاربران اجازه دهد، از پیوندهای راهبری تکراری بگذرند.

”هنگامی که برای ارائه یک پاسخ زمان تعیین می شود، کاربر باید از موضوع آگاه و به او فرصت کافی داده شود تا نشان دهد که زمان بیشتری لازم است.

¹ markup

² flicker

8. منابع

- 6, Perri. 2001. E-governance. Do digital aids make a difference in policy making? In *Designing e-government*, edited by J. E. J. Prince. The Netherlands: Kluwer Law International. 7-27.
- Accenture. 2001a. *eGovernment: connecting the dots*. Dublin: Accenture. www.accenture.com/xdoc/en/industries/governemtn/2001 (Accessed 2007 February 19).
- . 2002. *eGovernment leadership – Realizing the Vision*. Dublin: Accenture.
- ACT Information Management. 2004. *Website Development and Management Standard*. www.cmd.act.gov.au/Documents/website_std.pdf
- Ambra, John D', and Ronlad E. Rice. 2001. Emerging factors in user evaluation of the World Wide Web *Information and Management* 38:373.
- Andersen, Kim Viborg, and Helle Zinner Henriksen. 2005. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly* 23:236-248.
- Baumard, Philippe, and Jerome Ibert. 2001. What approach with which data. In *Doing Management Research: A Comprehensive Guide*. London: Sage. 68-84.
- Beck, Ulrich. 1992. *Risk society: Towards a new modernity*. London: Sage.
- Benis, Bernard C. 2004. *Research methods: A tool for life*. Boston: Pearson.
- Benjamin, P. 2001. Community development and democratisation through information technology: building the new South Africa. In *Reinventing Government in the Information Age*, edited by R. B. Heeks. London: Routledge.
- Bertot, John Carlo, and Paul T. Jaeger. 2006. User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites. *Government Information Quarterly* 23:163– 168.
- British Standards Institution and Disability Rights Commission. 2006. *PAS 78: a guide to good practice in commissioning accessible websites*. <http://www.drc-gb.org/pdf/PAS%2078.pdf> (accessed 17 July 2007).
- Cabinet Office. 2002. *Building in universal accessibility* <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/html/2-4.asp> (Last Updated: 4/5/2007).
- CIO Council. 2004. Guideline for Providing Government Information via Internet.
- Clayton, Mark J. 1997. Delphi: A technique to harness expert opinion for critical decision-making tasks in education. *Educational Psychology* 17 (4): 373-386.
- Commonwealth Centre for Electronic Governance. 2002. *E-Government, E-Governance and E-Democracy: A Background Discussion Paper*. London: Commonwealth Centre for Electronic Governance.
- Commonwealth of Massachusetts. 2000. *A Recipe for Success Building a Citizen-Centric Website*.
- DeConti, Linda. 1998. *Planning and Creating a Government Web Site: Learning from the Experience of US States*. UK: Institute for Development Policy and Management.
- Delbecq, Andre L., Andrew H. Van de Van, and David H. Gustafson. 1986. *Group*

- techniques for program planning: A guide to nominal group and Delphi processes.* Wisconsin: Green Briar Press.
- Deloitte Consulting, and Deloitte & Touche. 2000. *At the dawn of e-government: The citizen as customer.* New York: Deloitte Research.
- Department of Corporate and Information Services (DCIS). 2001. *NT Government Website Guidelines.*
www.state.mn.us/mn/externalDocs/OT/Web_Site_GuidelinesAustralia_052504022752_ntg_web_guide_2001_11.doc (accessed 8 Dec. 2006)
- e-Government Unit. Cabinet Office. 2006. *Illustrated Handbook for Web Management Teams* <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/> (accessed 8 Dec. 2006)
- Eschenfelder, Kristin R., and Clark A. Miller. 2006. Examining the role of Web site information in facilitating different citizen–government relationships: A case study of state Chronic Wasting Disease Web sites. *Government Information Quarterly*.
- European Public Administration network. 2005. *eAccessibility of public sector services in the European Union (EPAN 2005).* www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/eaccessibility (accessed 20 May 2007).
- Fink, Arlene, J. Kosecoff, M. Chassin, and R. H. Brook. 1984. Consensus methods: Characteristics and guidelines for use. *American Journal of Public Health* 74 (9): 979-983.
- Frissen, Paul. 1997. The Virtual state: Postmodernism, information and public administration. In *The Governance of Cyberspace*, edited by B. D. Loader. London: Routledge. 111-125.
- Gehrke, Dave, and Efraim Turban. 1999. Determinants of successful Website design: relative importance and recommendations for effectiveness. Paper read at 32nd International Conference on System Sciences, at Hawaii
- Gil-Garcia, J. Ramon, James Costello, Theresa A. Pardo, and Derek Werthmuller. 2007. Invigorating website management through XML: an e-government case from New York State. *Int. J. Electronic Governance*, 1 (1):52-78.
- Gordon, Theodore J. 1994. The Delphi method. In *Futures research methodology*, Edited by Jerome C. Glenn and Theodore J. Gordon. US: American Council for the United Nations University.
- Government and the Internet Survey. 2000. Handel with Care. *The Economist* 355 (8176):33-34.
- Government of Canada. 2002. Government on-line and Canadians.
- Government of South Australia. 2005. *SA Government Web Site Standards v1.3.F.* www.visionaustralia.org.au/docs/services/S5.2SAGovernmentWebsiteStandardsv1.3.F.pdf.
- Government of Western Australia. 2006. *Guidelines for State Government Websites Version 2.1.*
www.egov.dpc.wa.gov.au/documents/WebGuidelinesVersion2.1_final.pdf.
- Hackett, Stephanie R. 2000. Accessibility, complexity, and readability of internet Websites School of Health and Rehabilitation Sciences, University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Hackett, Stephanie, and Bambang Parmanto. 2005. A longitudinal evaluation of accessibility: higher education web sites. *Internet Research* 15 (3):281-294.
- Hasson, Felicity, S. Keeney, and H. McKenna. 2000. Research guidelines for the

- Delphi survey technique. *Journal of Advanced Nursing* 32 (4): 1008-1015.
- Heath, William. 2000. *Europe's Readiness for E-government*. England: Kable Limited.
- Hiller, Janine S., and France Belanger. 2001. *Privacy Strategies for Electronic Government*. Arlington: The PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government.
- Huang, Chaomeng James, and Mei-Hui Chao. 2001. Managing WWW in public administration: Uses and misuses. *Government Information Quarterly* 18:357–373.
- Huang, Zhenyu. 2006. E-government practices at local levels: an analysis of U.S counties' websites. *Issues in Information Systems* 7 (2):165-170.
- Huizingh, Eelko K.R.E. 2000. The content and design of web sites: an empirical study. *Information & Management* 37:123-134.
- Hussey, Jill, and Roger Hussey. 1997. *Business Research*. London: MacMillan.
- Information Society Commission. 2003. *eGovernment: More than an automation of government services*. www.isc.ie/downloads/egovernment.pdf (accessed 3 March 2007).
- Irani, Zahir, Madi Al-Sebie, and Tony Elliman. 2006. Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance. Paper read at Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, at Hawaii.
- ISSCO. University of Geneva. n.d. *ISO 9126*.
<http://www.issco.unige.ch/projects/ewg96/node14.html#SECTION0031100000000000000000> (accessed 24 Nov. 2007).
- Jadav, Ameeta D. 2003. *Designing usable Web interfaces*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jaeger, Paul T. 2006. Assessing Section 508 compliance on federal e-government Web sites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities. *Government Information Quarterly* 23:169–190.
- Jones, J., and D. Hunter. 1995. Qualitative Research: Consensus methods for medical and health services research. *BMJ (British Medical Journal)* (311 August): 376-380.
- Koga, Takashi. 2003. Access to government information in Japan: a long way toward electronic government? *Government Information Quarterly* 20:47–62.
- . 2006. Policy issues regarding electronic government and Web accessibility in Japan Paper read at 72ND IFLA General Conference and Council at Seoul.
- La Porte, Todd M. , Chris C. Demchak, and Martin De Jong. 2002. Democracy and Bureaucracy in the age of the web. *Administration and Society* 34 (4):411-446.
- Layne, Karen, and Jungwoo Lee. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly* 18:122-136.
- Lazar, J., P. Beere, K. Greenridge, and Y. Nagappa. 2003. Web accessibility in the mid-Atlantic United States: A study of 50 homepages. *Universal Access in the Information Society* 2:331–341.
- Library of Congress. 2005. *MARC 21 Concise Format for Community Information*.
<http://www.loc.gov/marc/community/eccihome.html> (22 Jan 2003).
- Linston, Harold A., and Murray Turoff. 1975. Introduction to *The Delphi Method: Techniques and Applications*, edited by Harold A. Linston and Murray Turoff. London: Addison-Wesley. 3-13.

- Lips, Miriam. 2001. Designing electronic government around the world. Policy developments in the USA, Singapore, and Australia. In *Designing e-government*, edited by J. E. J. Prins. The Netherlands: Kluwer Law International. 75-90.
- Ma, Hoi-Yan Terry, and Panayiotis Zaphiris. n.d. The Usability and Content Accessibility of the E-government in the UK.
- Malta. Office of the prime minister. 2005. *Website Standard*.
- Maurer, Donna. 2004. *What is usability?* .
http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_whatisusability/ (accessed 20 April 2007).
- McClure, David L. 2001. Electronic Government: Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership and Management. U.S: United States General Accounting Office.
- Mitchell, V. W. 1991. The Delphi technique: An exposition and application. *Technology Analysis & Strategic Management* 3 (4): 333-358.
- Mitra, R. K., and M. P. Gupta. 2007. A contextual perspective of performance assessment in e-government: A study of Indian Police administration. *Government Information Quarterly* .doi:10.1016/j.giq.2006.03.008.
- Moon, M. Jae. 2002. The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administrative Review* 62 (4):424-433.
- Muir, Adrienne, and Charles Oppenheim. 2002. National Information Policy development worldwide I: electronic government. *Journal of Information Science* 28 (3):173-186.
- National Electronic Commerce Coordinating Council. 2000. E-Government Strategic Planning. Paper read at NECCC Annual Conference, at Las Vegas, Nevada.
- Naval Sea Systems Command. 2001. *Guidelines for Creating and Maintaining NAVSEA Organization Public Websites*.
- New Zealand Government. 2004. *New Zealand Government Web Guidelines*.
<http://www.e.govt.nz/standards/web-guidelines/web-standards-v3/web-guidelines-v2-1/>
- . 2006. *NZ Government Web Standards and Recommendations Version 3.0 (Draft)*. www.e.govt.nz/standards/web-guidelines/web-standards-v3/web-standards-v3.rtf.
- Nielsen, Jakob. 1996a. *Original Top Ten Mistakes in Web Design*.
<http://www.useit.com/alertbox/9605a.html> (accessed 3 March 2007).
- . 1996b. *Marginalia of Web Design*.
<http://www.useit.com/alertbox/9611.html> (accessed 24 Nov. 2007).
- . 1997a. *Be Succinct! (Writing for the Web)*.
<http://www.useit.com/alertbox/9703b.html> (accessed 3 March 2007).
- . 1997b. *How Users Read on the Web*.
<http://www.useit.com/alertbox/9710a.html> (accessed 3 March 2007).
- . 1999a. *Differences Between Print Design and Web Design*.
<http://www.useit.com/alertbox/990124.html> (accessed 3 March 2007).
- . 1999b. *Ten Good Deeds in Web Design*.
<http://www.useit.com/alertbox/991003.html> (accessed 10 April 2007).
- . 2001. *Search: Visible and Simple*.
<http://www.useit.com/alertbox/20010513.html> (accessed 7 June 2007).
- . 2002. *Let Users Control Font Size*.

- <http://www.useit.com/alertbox/20020819.html> (accessed 7 June 2007).
- . 2003a. *The Ten Most Violated Homepage Design Guidelines*.
<http://www.useit.com/alertbox/20031110.html> (accessed 3 March 2007).
- . 2003b. *Top Ten Web Design Mistakes of 2003*.
<http://www.useit.com/alertbox/20031222.html> (accessed 10 May 2007).
- . 2005. *Top Ten Web Design Mistakes of 2005*.
<http://www.useit.com/alertbox/designmistakes.html>.
- . 2006. *Top Ten Mistakes in Web Design*.
<http://www.useit.com/alertbox/9605.html> (accessed 2 June 2007).
- Nobles, R., and K.-L. Grady. 2001. *Web site: Analysis and reporting*. California: Prima.
- OECD. 2003. *Checklist for e-Government Leaders*
www.oecd.org/dataoecd/62/58/11923037.pdf (accessed 6 March 2007).
- Office of Management and Budget. 2002. *e-Government strategy*. Washington, D.C: Office of Management and Budget.
- Office of the E-envoy. 2002. *Quality Framework for UK Government Website Design: What is a good government website?* London: Office of the e-envoy.
- Office of the e-Envoy. n.d. *Modernising government: Framework for information age government Websites*. UK: Office of the e-Envoy. <http://www.e-envoy.gov.uk/assetRoot/04/00/09/14/04000914.pdf> (accessed 1 Oct. 2003).
- Okoli, Chitu, and Suzanne D. Pawlowski. 2004. The Delphi method as a research tool: An example, design considerations and applications. *Information & Management* 42 (1): 15-30.
- Oppenheim, Charles, and Louise Ward. 2006. Evaluation of web sites for B2C e-commerce. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* 58:237-260.
- Paciello, Michael G. 2001. *Web Accessibility: 500 Million and Growing*.
<http://www.disabledperson.com/articles/web.asp> (accessed 2 July 2007).
- Potter, Andrew. 2002. Accessibility of Alabama government Web sites. *Journal of Government Information* 29 303–317.
- Powell, Catherine. 2003. The Delphi technique: Myths and realities. *Methodological Issues in Nursing Research* 41 (4): 376- 382.
- Proctor, Robert W. et al. 2002. Content preparation and management for Web design: Eliciting, structuring, searching, and displaying information. *Journal of Human-Computer Interaction* 14 (1):25-92.
- Rees, M., A. White, and B. White. 2001. *Designing Web interfaces*. New Jersey: Prentice Hall PTR.
- Reffat, Rabee M. 2006. *Developing a Successful e-Government*. Unive of Sydney, Austria.
<http://publications.ksu.edu.sa/Conferences/eGovernment%20Conference/E16.pdf> (Accessed 20 Dec, 2006)
- Relyea, Harold C. 2002. E-gov: Introduction and overview. *Government Information Quarterly* 19:9-35.
- Remenyi, Dan, Brian Williams, Arthur Money, and Ethne Swartz. 1998. *Doing research in business and management: An introduction to process and method*. London: Sage.
- Reynolds, M., and M. Regio. 2001. *E-Government as a Catalyst in the Information Age, Microsoft E-Government Initiatives*.
www.netcaucus.org/books/egov2001 (Accessed 18 Feb, 2006).

- Riggs, Walter E. 1983. The Delphi technique: An experimental evaluation. *Technological Forecasting and Social Changes* 23: 89-94.
- Robbins, Stephanie S., and Antonis C. Stylianou. 2003. Global corporate web sites: an empirical investigation of content and design. *Information & Management* 40:205–212.
- Rosenfeld, Louis, and Peter Morville. 1998. *Information architecture for the World Wide Web*. Beijing: O'Reilly.
- Saunders, Mark, Philip Lewis, and Adrian Thornhill. 2003. *Research methods for business students*. 3rd ed. Harlow, England: Prentice Hall.
- Schmidt, Roy C. 1997. Managing Delphi surveys using nonparametric statistical techniques. *Decision Sciences* 28 (3): 763-773.
- Section 508 of the Rehabilitation Act. 1998. 29 U.S.C. § 794d.
<http://www.section508.gov/index.cfm?FuseAction=Content&ID=3> (accessed 20 Apr. 2008).
- Shi, Yuquan. 2006. The accessibility of Chinese local government Web sites: An exploratory study. *Government Information Quarterly*
- Story, Victoria, L. Hurdley, G. Smith, and J. Saker. 2001. Methodological and practical implications of the Delphi technique in marketing decision-making: A re-assessment. *The Marketing Review* 1: 487-504.
- Taylor, M.J., and D. England. 2005. Internet marketing: web site navigational design issues. *Marketing Intelligence & Planning* 24 (1):77-85.
- Teicher, Julian, and Nina Dow. 2002. E-government in Australia: Promise and progress. *Information Polity* 7:231-246.
- Treasury Board of Canada Secretariat. 2007. *Common Look and Feel for the Internet 2.0*. available at <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp> (accessed 30 May 2007).
- U.S. Census Bureau. 2003. *Disability Status: 2000*. Department of Commerce, <http://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-17.pdf> (accessed 25 June 2007).
- U.S. Department of Health and Human Services. n.d. *What is usability?*: <http://www.usability.gov/basics/whatusa.html> (accessed 8 June 2007).
- U.S. Department of Health and Human Service. 2006. *Research Based Web Design and Usability Guidelines* New York: U.S. Department of Health & Human Services. http://usability.gov/pdfs/guidelines_book.pdf (accessed 3 March 2007).
- U.S. Department of Labor. 2003. *E-Government Strategic Planning: Transforming into a Digital Department*. Washington: U.S. Department of Labor.
- UN Department of Economic and Social Affairs. 2005. *World public sector report 2005: unlocking the human potential for public sector performance*. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021616.pdf> (Accessed August 18, 2006).
- United Nations. 2005. *UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion*. New York: United Nations publication.
- Userfocus. n.d. *Guidance on usability*. <http://www.userfocus.co.uk/resources/iso9241/part11.html> (accessed 24 Nov. 2007).
- VeriSign Inc. 2005. *How to Create an E-Commerce Web Site*. www.verisign.com.au/guide/ecomweb/eCommerceWeb.pdf (accessed 3 March 2007)

- W3C. 1999. *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*. <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/> (accessed 2 July 2007).
- . 2005. *How People with Disabilities Use the Web*. <http://www.w3.org/WAI/EO/Drafts/PWD-Use-Web/> (accessed 2 July 2007).
- . 2006. *W3C Web Content Accessibility Guidelines 1.0 Conformance Logos*. available at <http://www.w3.org/WAI/WCAG1-Conformance.html> (accessed 2 July 2007).
- . 2007. *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed 2 July 2007).
- Watchfire Corporation. 2002. *WebQA™ v2.0*. www.watchfire.com/resources/webqa.pdf (accessed 20 January 2007).
- Watson, R.T., and B. Mundy. 2001. A strategic perspective of electronic democracy. *Communications of the ACM* 44 (1):27-30.
- Webster, Frank. 2001. *A new politics? In Culture and politics in the information age*. London: Routledge.
- Wescott, Clay G. 2001. E-Government in the Asia-Pacific Region. *Asian Journal of Political Science* 9 (2):1-24.
- West, Darrell M. 2000. *Assessing E-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments*. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/EGovReportUS00.htm> (30 Sep. 2003).
- . 2006. *Global E-Government*. <http://www.insidepolitics.org/egovt06int.pdf> (accessed January 13, 2007).
- World Bank. 2002. *The E-Government Handbook For Developing Countries: A project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology*.
- . n.d. *Definition of E-Government*. available at <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (accessed 12 August 2007).
- Woudenberg, Fred. 1991. An evaluation of Delphi. *Technological Forecasting and Social Change* 40: 131-150.
- شورای عالی اطلاع رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری. 1381. *بخشنامه شماره 1903/177146 تاریخ 1381/9/27*.
- . 1383. *سرفصلها و عناوین اطلاعات پورتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم افزاری آن. بخشنامه شماره 1903/121905 تاریخ 1383/7/8*.

پوستها

درخواست از متخصصان برای مشارکت در پانل دلفی
موضوع پژوهش: طراحی وب سایت دستگاه های دولتی
(اطلاعات و ارتباطات پایه)

پاسخگوی گرامی

با سلام و احترام

پایگاه وب یک دستگاه دولتی می تواند کارکردهای گوناگونی داشته باشد که ارائه اطلاعات و ایجاد ارتباطات از کارکردهای اولیه آن محسوب می شوند. با این وجود، اگر ساخت پایگاه های وب برای این دستگاهها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورت مستقل صورت گیرد این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه ای نامتقارن و ناموزون از سایت های دولتی روبه رو شویم که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشد. هم اکنون بسیاری از سازمانهای دولتی دارای پایگاه های وب مخصوص به خود هستند. اما آنچه مشخص است یک طرحواره استاندارد در طراحی و ایجاد پایگاه های وب در سازمان های دولتی وجود ندارد. در صورتیکه اگر پایگاه های وب دستگاه های دولتی از الگوی مشابهی پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی می شود و کاربران می توانند با کمترین درگیری فکری از

آنها استفاده کنند. به این ترتیب ارتباط شهروندان با دستگاههای متعدد دولتی آسان خواهد شد. روش دلفی که از دهه 1950 میلادی ابداع شده است، یکی از روشهای دستیابی به اجماع و اتفاق نظر میان گروهی از افراد درباره موضوع مورد پژوهش از طریق مجموعه‌ای از پرسش‌نامه‌های ساخت یافته و طی دو یا چند مرحله به هم نزدیک می‌شوند. در اولین دور روش دلفی در این پژوهش، مجموعه‌ای از اقلام ضروری در پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی که با استفاده از پژوهش‌های پیشین تدوین شده‌اند، برای اظهار نظر در اختیار شرکت کنندگان در پانل قرار می‌گیرد. علاوه بر این، از آنان درخواست می‌شود که ابعاد جدیدی را ارائه کنند که به نظر آنها باید بررسی و تحلیل شوند. پاسخ‌هایی که در دور اول گردآوری می‌شوند، جمع‌بندی و در دور دوم به نظرخواهی اعضای پانل گذاشته خواهد شد. پیش‌بینی می‌شود که زمان لازم برای پاسخ به پرسش‌نامه مربوط در هر دور، حداکثر نیم ساعت باشد. برای هر دور نیز دو هفته پیش‌بینی شده که یک هفته آن برای پاسخ به پرسش‌نامه توسط شرکت کنندگان و یک هفته دیگر برای تحلیل داده‌ها و تنظیم پرسش‌نامه دور بعد توسط پژوهشگر اختصاص داده شده است. بدیهی است، کارایی و اعتبار روش دلفی به مشارکت کامل شرکت کنندگان در تمامی مراحل بستگی دارد.

بدین ترتیب انجام کامل این کار که پس از شناسایی، تکمیل اعضای پانل آغاز می‌شود، حداکثر یک ماه به طول خواهد انجامید. پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری به شرکت کنندگان تقدیم و پس از تکمیل نیز به صورت حضوری دریافت خواهد شد. اطلاعات گردآوری شده برای مقاصد پژوهشی استفاده و محرمانه تلقی خواهد شد.

بدین جهت از جناب عالی درخواست می‌شود با اختصاص بخشی از وقت گرانبهای خود و پاسخ به پرسش‌های برگ پیوست که برای شناسایی و تکمیل اعضای پانل طرح شده‌اند، در انجام این پژوهش همکاری فرمایید.

با سپاس

پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

درخواست از متخصصان برای مشارکت در پانل دلفی

نام: ◀	نام خانوادگی: ◀	تاریخ تکمیل: ◀
آخرین مدرک تحصیلی: کارشناسی " کارشناسی ارشد " دکترای تخصصی " رشته و گرایش:		
مشاغل و سمتهای فعلی		
عنوان شغل یا سمت		محل کار
۱		
۲		
۳		
◀ از میان عناوین زیر، یک یا چند عنوان را که بیشتر معرف شما هستند، انتخاب و میزان سابقه کارهای خود را در آن(ها) تعیین فرمایید: " مدیر پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی - سابقه کار به سال: " مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی - تعداد پروژه: " عضو شوراهای دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی - سابقه کار به سال: " عضو شوراهای دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی - سابقه کار به سال: " عضو هیئت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات - سابقه کار به سال: " مدیر روابط عمومی دستگاههای دولتی - سابقه کار به سال: " مدیر ارشد دستگاههای دولتی - سابقه کار به سال:		
◀ آیا فرصت و تمایل به همکاری در این پژوهش را برای یافتن اقلام ضروری در وبسایت دستگاههای دولتی، از طریق روش دلفی دارید؟ بلی " خیر " ◀ در صورت «بلی»، نشانی محلی را بنویسید که برای دریافت پرسشنامه‌ها مناسب می‌دانید:		
شماره تلفن ثابت: ◀		تلفن همراه: ◀
پست الکترونیکی: ◀		
◀ آیا فرد یا افراد دیگری را برای مشارکت در این پانل دلفی مناسب می‌دانید؟ بلی " خیر " ◀ در صورت «بلی»، مشخصات ایشان را بنویسید: نام و نام خانوادگی: سمت: نشانی: شماره تلفن: در صورت نیاز از پشت صفحه استفاده فرمایید.		

فهرست اعضای پانل دلفی

۱. آسیابانی، رضا

- کارشناس مهندسی کامپیوتر
- کارشناس ارشد فقه و حقوق
- جانشین ریاست مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی

۲. بابائی، محمود

- کارشناس ارشد علوم اطلاع‌رسانی
- دانشجوی دکترای علوم ارتباطات دانشگاه علامه طباطبائی
- مربی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
- مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۷ سال
- مجری یا همکار ۹ پروژه طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی
- عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۱۲ سال

۳. بشیری، علی

- کارشناس مدیریت دولتی
- مدیر پروژه وب‌سایت و دولت الکترونیک سازمان آموزش و پرورش شهر تهران
- مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۴ سال
- مجری یا همکار ۴ پروژه طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی
- عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۴ سال
- عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی به مدت ۴ سال

۴. بصیری، ساسان

- دکترای مهندسی برق (مخابرات)
- سرپرست مرکز تحقیقات و آموزش سازمان فضایی ایران
- مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۶ سال

۵. پارس‌ی اصفهانی، امیر

- کارشناس مهندسی کامپیوتر- گرایش سخت‌افزار
- مدیر دفتر سیستم‌های رایانه‌ای پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران
- مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۹ سال
- مجری یا همکار ۲۰ پروژه طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی

- عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۲ سال
- مدیر روابط عمومی دستگاه‌های دولتی به مدت ۴ سال

۶. تسلیمی، محمدسعید

- دکترای مدیریت و توسعه سازمانی
- استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- عضو هیات ممیزه سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران
- مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۲۵ سال

۷. زارعیان، داود

- دکترای علوم ارتباطات اجتماعی
- مدیر کل روابط عمومی شرکت پست
- مدیر کل روابط عمومی بانک مسکن
- مدیر کل روابط شرکت مخابرات ایران
- مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۶ سال
- مدیر روابط عمومی دستگاه‌های دولتی به مدت ۱۷ سال

۸. ستاری‌فر، محمد

- دکترای اقتصاد توسعه
- استادیار دانشکده اقتصاد دانشگاه علامه طباطبائی
- مدیر گروه آموزشی برنامه‌ریزی و توسعه
- عضو هیات علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۲۷ سال
- مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۲۴ سال

۹. عسگری آزاد، محمود

- کارشناس ارشد مدیریت سیستم‌ها
- معاون سیاستگذاری و برنامه‌ریزی وزارت رفاه
- عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۵ سال

۱۰. قلی‌پور، آرین

- دکترای مدیریت سیاستگذاری
- استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- معاون گروه آموزشی مدیریت دولتی دانشگاه تهران
- عضو هیات علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۱۳ سال

۱۱. کاظمی مقدم، علی

- کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات گرایش تجارت الکترونیکی
- رئیس هیات مدیره شرکت توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات سیگما

- مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۵ سال
 - مجری یا همکار ۵ پروژه طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۳ سال
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی به مدت ۳ سال
- ۱۲. محقر، علی**
- دکترای مهندسی صنایع
 - استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۳ سال
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی به مدت ۳ سال
 - عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۱۷ سال
 - مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۱۲ سال
- ۱۳. منتظر، غلامعلی**
- دکترای مهندسی برق - گرایش نرم رایانش و کنترل
 - معاون پژوهشی مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور
 - مجری یا همکار ۳ پروژه طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی به مدت ۷ سال
 - عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی به مدت ۶ سال
 - عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۵ سال
 - مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۱۰ سال
- ۱۴. منتظر قائم، مهدی**
- دکترای علوم ارتباطات اجتماعی
 - استادیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران
 - عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۱۰ سال
- ۱۵. مینایی بیدگلی، بهروز**
- دکترای مهندسی و علوم کامپیوتر گرایش هوش مصنوعی (داده کاوی)
 - سرپرست معاونت فنی دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی
 - دبیر هیأت علمی مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی
 - استادیار دانشگاه علم و صنعت ایران
 - عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات به مدت ۳ سال
 - مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی به مدت ۲ سال

پرش نامه شناسایی اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وب دستگاههای دولتی «دور اول روش دلفی»

پاسخگوی گرامی جناب آقای
با سلام و احترام؛

در پی گفت و گوی پیشین، بدین وسیله پرسش نامه دور اول روش دلفی با هدف «دستیابی به اقلام اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی» تقدیم می شود. منظور از دستگاههای دولتی در این پژوهش، سازمانهایی هستند که دارای ویژگیهای زیر باشند:

1. در سطح کل یک استان فعالیت کنند؛
 2. زیرمجموعه دستگاهی (وزارتخانه، سازمان، ...) در سطح ملی باشند؛
 3. بالاترین مدیر آنها از طرف دستگاه سطح بالاتر یا استاندارد منصوب شود؛
 4. از منابع مالی عمومی استفاده کنند.
- پایگاههای وب چنین دستگاههایی، سنگ بنای دولت الکترونیکی کشور را تشکیل می دهند. دولت الکترونیکی پدیده ای تکاملی (evolutionary phenomenon) است که با گذار از مراحل تدریجی به وجود می آید. به همین دلیل، پژوهشگران مراحل گوناگونی را برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه کرده اند که تمامی آنها با اشاعه اطلاعات دولتی آغاز می گردند. بر این اساس، شکل گیری دولت الکترونیکی با ایجاد پایگاههای وب برای دستگاههای دولتی، ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران، و همچنین تأمین امکان ارتباط از این طریق شروع می شود. با این وجود، اگر ساخت پایگاههای وب برای این دستگاهها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورتی مستقل

از هم صورت گیرد این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از پایگاه‌های وب دولتی روبه‌رو شویم که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشد. از این‌رو اگر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی از الگویی نسبتاً مشابه پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی (routine) می‌شود و کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب ارتباط شهروندان با دستگاه‌های متعدد دولتی آسان خواهد شد. در طراحی پایگاه وب به عنوان ساختاری مرتبط از اجزایی به نام صفحه‌های وب که معمولاً در قالب یک سلسله مراتب قرار دارند، مهم‌ترین قدم، سازمان‌دهی اطلاعات است. در حقیقت یکی از عوامل عمده‌ای که موفقیت پایگاه‌های وب به آن بستگی دارد، محتوای آنهاست و کیفیت این محتوا با موفقیت پایگاه، ارتباطی قوی دارد. از این‌رو موضوع این پرسش‌نامه، شناخت اقسام اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه‌ای است که باید در پایگاه وب دستگاه‌های دولتی به عنوان مرحله آغازین گذار به دولت الکترونیکی، به‌ویژه برای شهروندان ارائه و فراهم شوند. این پرسش‌نامه دارای دو بخش است. در بخش «الف» از پاسخ‌گو درخواست شده است که نظر خود را درباره لزوم وجود هر یک از اقلامی که ارائه شده‌اند، با علامت‌گذاری در یکی از خانه‌های «لازم است» یا «لازم نیست» بیان کند. شایان ذکر است که دسته‌بندی ارائه شده در این بخش، برای درک بهتر اقسام صورت گرفته است و نهایی نیست. در بخش «ب» نیز از پاسخ‌گو خواسته شده است که اقلامی را نام ببرد که لازم است در پایگاه وب دستگاه‌های دولتی وجود داشته باشند، اما در فهرست بخش «الف» نیامده‌اند. اقسام پیشنهادی پاسخ‌گویان در بخش «ب» پس از جمع‌بندی و یک‌پارچه‌سازی در پرسش‌نامه‌ای جدید برای نظرخواهی در اختیار تمامی پاسخ‌گویان قرار خواهد گرفت.

موفقیت در دستیابی به هدفهای این پژوهش، بستگی به پاسخ جناب‌عالی دارد. تکمیل این پرسش‌نامه حدود 30 دقیقه به طول می‌انجامد، بنابراین از اینکه با اختصاص بخشی از وقت گران‌بهای خود و تکمیل آن، به انجام بهتر این کار مساعدت می‌فرمایید، کمال امتنان را دارد. شایان ذکر است که بر اساس توافق قبلی، ظرف یک تا دو هفته آینده برای دریافت پرسش‌نامه تکمیل شده به جناب‌عالی مراجعه خواهد شد. پرسش‌نامه دور دوم نیز پس از گردآوری و تحلیل پرسش‌نامه‌های دور اول، تدوین و مجدداً تقدیم خواهد گردید.

برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانید از طریق تلفن شماره (داخلی 340) 66494980 یا پست الکترونیکی shahriari@irandoc.ac.ir با جناب آقای شهریار تماس بگیرید.

پیشاپیش از همکاری جناب‌عالی سپاس‌گزارم

سیروس علیدوستی - مجری پژوهش

مرداد ماه 1386

«الف»

به نظر جناب عالی کدام یک از اقلام زیر، لازم است
در پایگاه وب دستگاههای دولتی وجود داشته باشند؟

(لطفاً پاسخ خود را در هر مورد با علامت **ü** مشخص فرمایید)

لازم نیست	لازم است	شرح اقلام
		1. اطلاعات عمومی دستگاه
		1-1. نام دستگاه
		2-1. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه
		3-1. نام دستگاه مادر
		4-1. پیام مدیر ارشد دستگاه برای کاربران پایگاه وب
		2. معرفی دستگاه
		1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)
		2-2. تاریخچه دستگاه (شامل اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، گاه‌شمار وقایع کلیدی دستگاه)
		3-2. اساس نامه یا هرگونه سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است
		4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه
		5-2. چشم‌انداز دستگاه
		6-2. نمودار سازمانی
		7-2. وظایف واحدهای سازمانی
		8-2. دستگاههای تابعه
		1-8-2. نام دستگاه تابعه
		2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه
		9-2. امکانات و تجهیزات اصلی دستگاه (مانند ساختمان، رایانه، و...)
		10-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز)

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
جشنواره‌هایی مانند خوارزمی، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...		
11-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های اعضای دستگاه (مانند کارمند نمونه)		
3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه		
1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه		
1-1-3. نام و نام خانوادگی		
2-1-3. تاریخ تولد		
3-1-3. محل تولد		
4-1-3. عکس		
5-1-3. شهر یا روستای محل سکونت		
6-1-3. تاریخ انتصاب		
7-1-3. تحصیلات		
1-7-1-3. دکترای تخصصی		
1-1-7-1-3. رشته و گرایش دکترای تخصصی		
2-1-7-1-3. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی		
3-1-7-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی		
4-1-7-1-3. سال دریافت دکترای تخصصی		
2-7-1-3. کارشناسی ارشد		
1-2-7-1-3. رشته و گرایش کارشناسی ارشد		
2-2-7-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد		
3-2-7-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد		
4-2-7-1-3. سال دریافت کارشناسی ارشد		
3-7-1-3. کارشناسی		
1-3-7-1-3. رشته و گرایش کارشناسی		
2-3-7-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی		
3-3-7-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی		
4-3-7-1-3. سال دریافت کارشناسی		
4-7-1-3. کاردانی		
1-4-7-1-3. رشته و گرایش کاردانی		
2-4-7-1-3. دانشگاه محل دریافت کاردانی		
3-4-7-1-3. کشور محل دریافت کاردانی		

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
4-4-7-1-3. سال دریافت کاردانی		
8-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه		
1-8-1-3. نام دستگاه		
2-8-1-3. سمت		
3-8-1-3. تاریخ شروع		
9-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه		
1-9-1-3. نام دستگاه		
2-9-1-3. سمت		
3-9-1-3. تاریخ شروع		
4-9-1-3. تاریخ پایان		
10-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه		
1-10-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین		
2-10-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین		
3-10-1-3. عکس مدیران ارشد پیشین		
2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه		
1-2-3. نام و نام خانوادگی		
2-2-3. تاریخ تولد		
3-2-3. عکس		
4-2-3. سمت		
5-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت		
6-2-3. تاریخ انتصاب		
7-2-3. آخرین مدرک تحصیلی		
1-7-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی		
2-7-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
3-7-2-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
4-7-2-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
3-3. معرفی کارکنان دستگاه		
1-3-3. نام و نام خانوادگی		
2-3-3. عکس		
3-3-3. واحد سازمانی		

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
3-3-4. سمت		
3-3-5. آخرین مدرک تحصیلی		
3-3-5-1. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی		
3-3-5-2. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
3-3-5-3. کشور محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
3-3-5-4. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی		
3-3-6. تلفن		
3-3-7. دورنگار		
3-3-8. نشانی پست الکترونیکی		
4. خدمات دستگاه		
4-1. عنوان خدمت		
4-2. شرح خدمت		
4-3. خدمت گیرندگان		
4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت		
4-5. فرمهای مربوط به خدمت		
4-6. راهنمای تکمیل فرمها		
4-7. نمونه فرمهای تکمیل شده		
4-8. مراحل ارائه خدمت		
4-9. زمان بندی مراحل ارائه خدمت		
4-10. هزینه های دریافت خدمت		
4-11. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت		
4-12. قوانین و مقررات مربوط به خدمت		
4-13. پرسشهای متداول درباره خدمت		
4-14. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه		
4-14-1. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه		
4-14-2. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه		
4-14-3. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه		
4-14-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه		
4-15. پیشنهاد درباره خدمت		
4-16. پرسش درباره خدمت		

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
5. قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند		
1-5. عنوان قانون یا مقررات		
2-5. مرجع تصویب کننده		
3-5. تاریخ تصویب		
4-5. تاریخ اعتبار		
5-5. متن کامل قانون یا مقررات		
6-5. خدمات مرتبط با قانون یا مقررات		
6. اعلانات و آگهی های دستگاه		
1-6. اخبار / تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار / تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)		
2-6. اعلامیه های عمومی دستگاه		
3-6. اختاریه ها و توصیه های دستگاه		
4-6. نیازمندی های دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می شوند.)		
7. اسناد و مدارک سازمانی		
1-7. متن کامل گزارش های دستگاه		
2-7. متن کامل برنامه های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم انداز)		
3-7. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه		
4-7. متن کامل برنامه های سالانه دستگاه		
5-7. متن کامل بودجه سالانه دستگاه		
6-7. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه		
7-7. انتشارات دستگاه		
1-7-7. پدیدآورنده		
2-7-7. سال انتشار		
3-7-7. عنوان		
4-7-7. چکیده		
5-7-7. متن کامل		
8-7. نمایه انتشارات دستگاه		

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
7-9. عنوان اسناد و مدارك در دست انتشار دستگاه		
8. ارائه شکایت و پیشنهاد		
8-1. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی		
8-2. امکان شکایت به رئیس دستگاه		
8-3. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود، شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت،...)		
8-4. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در دستگاه		
8-4-1. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایات		
8-4-2. تلفن مسئول رسیدگی به شکایات		
8-4-3. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایات		
8-4-4. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایات		
8-4-5. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایات		
8-5. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه		
8-6. امکان پرسش از دستگاه		
9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه		
9-1. شماره تلفن (های) دستگاه		
9-2. ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن		
9-3. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه		
9-4. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)		
9-5. دورنگار دستگاه		
9-6. نشانی پست الکترونیکی دستگاه		
9-7. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-1. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-2. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-3. سمت مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-4. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-5. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه		
9-7-6. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه		
9-8. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش		

شرح اقدام	لازم است	لازم نیست
تعیین شده)		
9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)		
9-10. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)		
9-11. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب		
10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه		
1-10. روزهای کاری دستگاه در هفته		
2-10. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری		
3-10. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)		
4-10. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)		
5-10. تعطیلات خاص دستگاه		
6-10. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری		
7-10. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، و...)		
8-10. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن		
9-10. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)		
10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه		
11-10. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه		
12-10. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)		
13-10. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط		
14-10. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)		
15-10. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)		
16-10. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)		
17-10. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)		
11. پیوندهای مرتبط		
1-11. پرتال خدمات الکترونیکی ایران (http://www.iran.ir/web/)		
2-11. پرتال استان محل فعالیت دستگاه		
3-11. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)		
4-11. دستگاههای بازرسی و نظارتی		
5-11. دستگاههای بالادست		
6-11. دستگاههای پایین دست		

شرح افلام	لازم است	لازم نیست
7-11. دستگاههای مرتبط		
12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب		
1-12. قابلیت جست و جوی ساده		
2-12. قابلیت جست و جوی پیشرفته		
3-12. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب		
4-12. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)		
5-12. تازه‌های پایگاه وب		
6-12. پرسشهای متداول		
7-12. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می‌دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می‌کند و به وی اطمینان می‌دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می‌مانند.)		
8-12. بیانیه امنیت (نشان می‌دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می‌شود.)		
9-12. بیانیه حقوق پدیدآورندگان		
10-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می‌کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است، برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد.)		
11-12. بیانیه دسترس‌پذیری پایگاه وب (نشان می‌دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد.)		
12-12. نقشه پایگاه وب		
13-12. نمایه محتوای پایگاه وب		
14-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران		
15-12. آمار بازدیدکنندگان پایگاه وب		
16-12. نمایش تاریخ و ساعت		
17-12. نمایش تاریخ روز		
1-17-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی		
2-17-12. نمایش تاریخ هجری قمری		
3-17-12. نمایش تاریخ میلادی		
18-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون		

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
12-19. امکان چاپ صفحه‌های پایگاه وب		
12-20. وجود عبارت خوش آمدگویی به پایگاه وب		
12-21. قابلیت اشتراک اخبار/ تازه‌ها و انتشارات دستگاه		
12-22. آمار بازدیدکنندگان از پایگاه وب		
13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی		
13-1. نام دستگاه به زبان انگلیسی		
13-2. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی		
13-3. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)		
13-3-1. عنوان خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-2. شرح خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-3. مدارک لازم برای دریافت خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-4. فرمهای مربوط به خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-5. راهنمای تکمیل فرمها به زبان انگلیسی		
13-3-6. مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-7. زمان‌بندی مراحل ارائه خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-8. هزینه‌های دریافت خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-9. چگونگی پرداخت هزینه‌های دریافت خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-10. قوانین و مقررات مربوط به خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-11. پرسشهای متداول درباره خدمت به زبان انگلیسی		
13-3-12. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی		
13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی		
13-3-14. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)		
13-3-14-1. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه به زبان انگلیسی		
13-3-14-2. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه		
13-3-14-3. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه		
13-3-14-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه		

شرح افلام	لازم است	لازم نیست
13-4. ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)		
13-4-1. شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی		
13-4-2. ساعت‌های پاسخ‌گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی		
13-4-3. دورنگار دستگاه		
13-4-4. نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی		
13-5. چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)		
13-5-1. روزها و ساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی		
13-5-2. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری به زبان انگلیسی		
13-5-3. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل) به زبان انگلیسی		
13-5-4. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی		
13-5-5. نشانی نزدیک‌ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه به زبان انگلیسی		
13-5-6. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...) به زبان انگلیسی		
13-5-7. پوشش اجباری برای ورود (مانند نوع پوشش برای زنان، و...) به زبان انگلیسی		
13-5-8. مدارک لازم برای ورود (مانند مدرک شناسایی، و...) به زبان انگلیسی		
13-5-9. خدمات جانبی برای مراجعان خارجی (مانند مترجم، و...) به زبان انگلیسی		
13-6. بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می‌کند و به وی اطمینان می‌دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می‌ماند.)		
13-7. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می‌کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد.)		
13-8. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی		
13-8-1. سفارت‌خانه‌ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران		
13-8-2. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکت‌های هواپیمایی، شرکت‌های گردشگری، و...)		

«ب»

لطفاً اقلامی اطلاعاتی و ارتباطی ای را نام ببرید که لازم است
در پایگاه وب دستگاههای دولتی وجود داشته باشند،
اما در فهرست بخش «الف» نیامده‌اند

شماره	شرح اقلام
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	

شماره	شرح اقلام
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	
۱۶	
۱۷	
۱۸	
۱۹	
۲۰	



پرسش نامه شناسایی اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی

«دور دوم روش دلفی»

پاسخ گوی گرامی جناب آقای / سرکار خانم
با سلام و احترام؛

بدین وسیله پرسش نامه دور دوم روش دلفی با هدف «دستیابی به اقلام اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه در پایگاه وب دستگاههای دولتی» تقدیم می شود. منظور از دستگاههای دولتی در این پژوهش، سازمانهایی هستند که دارای ویژگیهای زیر باشند:

1. در سطح کل یک استان فعالیت کنند؛
2. زیرمجموعه دستگاهی (وزارتخانه، سازمان، ...) در سطح ملی باشند؛
3. بالاترین مدیر آنها از طرف دستگاه سطح بالاتر یا استاندار منصوب شود؛
4. از منابع مالی عمومی استفاده کنند.

پایگاههای وب چنین دستگاههایی، سنگ بنای دولت الکترونیکی کشور را تشکیل می دهند. دولت الکترونیکی پدیده ای تکاملی (evolutionary phenomenon) است که با گذار از مراحل تدریجی به وجود می آید. به همین دلیل، پژوهشگران مراحل گوناگونی را برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه کرده اند که تمامی آنها با اشاعه اطلاعات دولتی آغاز می گردند. بر این اساس، شکل گیری دولت الکترونیکی با ایجاد پایگاههای وب برای دستگاههای دولتی، ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران، و همچنین تأمین امکان ارتباط از این طریق شروع می شود. با این

وجود، اگر ساخت پایگاههای وب برای این دستگاهها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورتی مستقل از هم صورت گیرد این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از پایگاههای وب دولتی روبه‌رو شویم که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشد. از این‌رو اگر پایگاههای وب دستگاههای دولتی از الگویی نسبتاً مشابه پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی (routine) می‌شود و کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب ارتباط شهروندان با دستگاههای متعدد دولتی آسان خواهد شد. در طراحی پایگاه وب به عنوان ساختاری مرتبط از اجزایی به نام صفحه‌های وب که معمولاً در قالب یک سلسله مراتب قرار دارند، مهم‌ترین قدم، سازمان‌دهی اطلاعات است. در حقیقت یکی از عوامل عمده‌ای که موفقیت پایگاههای وب به آن بستگی دارد، محتوای آنهاست و کیفیت این محتوا با موفقیت پایگاه، ارتباطی قوی دارد. از این‌رو موضوع این پرسش‌نامه، شناخت اقلام اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه‌ای است که باید در پایگاه وب دستگاههای دولتی به عنوان مرحله آغازین گذار به دولت الکترونیکی، به‌ویژه برای شهروندان ارائه و فراهم شوند. این پرسش‌نامه دارای یک بخش است و براساس نظرهای اعضای محترم پانل در دور اول به‌دست آمده است که پس از جمع‌بندی و یک‌پارچه‌سازی ارائه شده‌اند. در این پرسش‌نامه از پاسخ‌گو درخواست شده است که نظر خود را درباره لزوم وجود هر یک از اقلامی که ارائه شده‌اند، با علامت‌گذاری در یکی از خانه‌های «لازم است» یا «لازم نیست» بیان کند. شایان ذکر است که دسته‌بندی ارائه شده در این بخش، برای درک بهتر اقلام صورت گرفته است و نهایی نیست. موفقیت در دستیابی به هدفهای این پژوهش، بستگی به پاسخ جناب‌عالی دارد. تکمیل این پرسش‌نامه حدود 5 دقیقه به طول می‌انجامد، بنابراین از اینکه با اختصاص بخشی از وقت گران‌بهای خود و تکمیل آن، به انجام بهتر این کار مساعدت می‌فرمایید، کمال امتنان را دارد. برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانید از طریق تلفن شماره (داخلی 340) 66494980 یا پست الکترونیکی shahriari@irandoc.ac.ir با جناب آقای شهریار تماس بگیرید.

پیشاپیش از همکاری جناب‌عالی سپاس‌گزارم

سیروس علیدوستی - مجری پژوهش

آبان ماه 1386

به نظر جناب عالی کدام یک از اقلام زیر، لازم است
در پایگاه وب دستگاههای دولتی وجود داشته باشند؟

(لطفاً پاسخ خود را در هر مورد با علامت **ü** مشخص فرمایید)

شرح اقلام	لازم است	لازم نیست
1. خدمات دستگاه		
1-1. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده در سازمان برای دریافت خدمات		
2-1. ذکر امکان مراجعه وکیل قانونی خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمات		
3-1. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند		
2. اسناد و مدارک سازمانی		
1-2. منابع آموزش عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگه داری گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمکهای اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)		
3. ارتباط غیر حضوری با دستگاه		
1-3. تالار گفتگو (chat room) درباره مسائل دستگاه		
4. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب		
1-4. اوقات شرعی		
2-4. وضعیت آب و هوا		
3-4. اطلاعات علمی پیرامون فعالیتهای دستگاه		
4-4. دستگاه در آیین رسانه ها		

به نام خدا

پیوست
«ث»



پرسش نامه شناخت اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی

پاسخ گوی گرامی
با سلام و احترام؛

در پژوهشی که در پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران در حال انجام است، اقلام اطلاعات و ارتباطی پایگاه وب دستگاههای دولتی که دارای ویژگیهای زیر باشند، بررسی و شناسایی می شوند:

1. در سطح یک استان فعالیت کنند؛
2. زیرمجموعه دستگاهی (وزارتخانه، سازمان، ...) باشند که در سطح ملی فعالیت می کنند؛
3. بالاترین مدیر آنها از طرف دستگاه سطح بالاتر یا استاندارد منصوب شود؛
4. از منابع مالی عمومی استفاده کنند.

پایگاههای وب چنین دستگاههایی، سنگ بنای دولت الکترونیکی کشور را تشکیل می دهند. دولت الکترونیکی پدیده ای است که به تدریج، تکامل می یابد. به همین دلیل، پژوهشگران مراحل گوناگونی را برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه کرده اند که تمامی آنها با اشاعه اطلاعات دولتی آغاز می گردند. بر این اساس، شکل گیری دولت الکترونیکی با ایجاد پایگاههای وب برای دستگاههای دولتی، ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران، و همچنین تأمین امکان ارتباط با آنان شروع می شود. با این وجود، اگر ساخت پایگاههای وب برای این دستگاهها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورتی

مستقل از هم صورت گیرد این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از پایگاه‌های وب دولتی روبه‌رو شویم که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشند. از این رو اگر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی از الگویی نسبتاً مشابه پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی (routine) می‌شود و کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب ارتباط شهروندان با دستگاه‌های متعدد دولتی آسان خواهد شد. در طراحی پایگاه وب به عنوان ساختاری مرتبط از اجزایی به نام صفحه‌های وب که معمولاً در قالب یک سلسله مراتب قرار دارند، مهم‌ترین قدم، سازمان‌دهی اطلاعات است. در حقیقت یکی از عوامل عمده‌ای که موفقیت پایگاه‌های وب به آن بستگی دارد، محتوای آنهاست و کیفیت این محتوا با موفقیت پایگاه، ارتباطی قوی دارد.

پرسش‌نامه‌ای که در پیش رو دارید برای شناخت اقسام اطلاعاتی و ارتباطاتی پایه‌ای است که باید در پایگاه وب دستگاه‌های دولتی به عنوان مرحله آغازین گذار به دولت الکترونیکی، به‌ویژه برای شهروندان ارائه و فراهم شوند. موفقیت در دستیابی به نتیجه مناسب در این زمینه بستگی به پاسخهای دقیق شما به این پرسشنامه دارد. بنابراین از جناب‌عالی تقاضا می‌شود با اختصاص حدود ۳۰ دقیقه از وقت خود و تکمیل این پرسشنامه، به انجام بهتر این مهم مساعدت فرمایید. شایان ذکر است که پاسخهای شما کاملاً محرمانه تلقی و تنها برای مقاصد پژوهشی استفاده می‌شوند. هر گونه پرسش خود را می‌توانید با تلفن شماره (داخلی ۳۶۰) ۰۲۱-۶۶۴۹۴۹۸۰ یا پست الکترونیکی alidousti@irandoc.ac.ir با مجری پژوهش مطرح فرمایید.

تقاضا می‌شود پرسش‌نامه را پس از تکمیل به دورنگار شماره ۰۲۱-۶۶۴۹۴۹۸۰ یا به نشانی تهران - صندوق پستی ۱۳۷۱-۱۳۱۸۵ - پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران ارسال فرمایید. تسریع در ارسال پاسخ، مزید امتنان خواهد بود.

پیشاپیش از همکاری جناب‌عالی سپاس‌گزارم
سیروس علیدوستی - مجری پژوهش
دی ماه ۱۳۸۶

«الف»

درباره شما

الف-1. نام دستگاهی ^a که در آن کار می کنید:
الف-2. نام استانی که دستگاه شما در آن واقع است:
الف-3. سمت فعلی شما در دستگاه:
الف-4. جنس: زن ☐ 1 مرد ☐ 2
الف-5. سابقه کار در بخش دولتی:
5 سال یا کمتر ☐ 1 10-6 سال ☐ 2 15-11 سال ☐ 3 20-16 سال ☐ 4 25-21 سال ☐ 5 26 سال یا بالاتر ☐ 6
الف-6. میزان تحصیلات: دیپلم ☐ 1 کاردانی ☐ 2 کارشناسی ☐ 3 کارشناسی ارشد ☐ 4 دکترای تخصصی ☐ 5
^a منظور از «دستگاه» در تمام پرسشنامه، «سازمان»، «اداره کل»، یا نامهای مشابه است.

«ب»

به نظر جناب عالی وجود هریک از اقلام جدول زیر
در پایگاه وب دستگاههای دولتی، تا چه حدی ضرورت دارد؟

(لطفاً پاسخ خود را در هر مورد با علامت **ü** مشخص فرمایید)

شرح اقلام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
1. اطلاعات عمومی دستگاه					
1-1. نام دستگاه					
2-1. نشان (آرم، لوگو، ...) دستگاه					
3-1. نام دستگاه مادر					
2. معرفی دستگاه					
1-2. معرفی کوتاه دستگاه (در حدود 100 کلمه)					
2-2. تاریخچه دستگاه (اطلاعاتی مانند تاریخ تأسیس، سیر تحول، و ...)					
3-2. اساس نامه یا سند رسمی دیگری که دستگاه بر اساس آن تأسیس شده است					
4-2. مأموریت و هدفهای دستگاه					
5-2. چشم انداز دستگاه					
6-2. نمودار سازمانی					
7-2. وظایف واحدهای سازمانی					

شرح اقلام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
8-2. دستگاههای تابعه					
1-8-2. نام دستگاه تابعه					
2-8-2. نشانی پایگاه وب دستگاه تابعه					
9-2. گواهی‌ها، جوایز، و تقدیرنامه‌های دستگاه (مانند گواهی‌های کیفیت، جوایز جشنواره‌ها، تقدیرنامه از طرف مقامات رسمی، و...)					
3. اطلاعات مدیران و کارکنان دستگاه					
1-3. معرفی مدیر ارشد دستگاه					
1-1-3. نام و نام خانوادگی					
2-1-3. عکس					
3-1-3. تاریخ انتصاب					
4-1-3. تحصیلات					
1-4-1-3. دکترای تخصصی					
1-1-4-1-3. رشته و گرایش دکترای تخصصی					
2-1-4-1-3. دانشگاه محل دریافت دکترای تخصصی					
3-1-4-1-3. کشور محل دریافت دکترای تخصصی					
4-1-4-1-3. سال دریافت دکترای تخصصی					
2-4-1-3. کارشناسی ارشد					
1-2-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی ارشد					
2-2-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی ارشد					
3-2-4-1-3. کشور محل دریافت کارشناسی ارشد					
4-2-4-1-3. سال دریافت کارشناسی ارشد					
3-4-1-3. کارشناسی					
1-3-4-1-3. رشته و گرایش کارشناسی					
2-3-4-1-3. دانشگاه محل دریافت کارشناسی					
4-4-1-3. کاردانی					
1-4-4-1-3. رشته و گرایش کاردانی					
5-1-3. سایر سمتهای کنونی مدیر ارشد دستگاه					

شرح اقسام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
1-5-1-3. نام دستگاه					
2-5-1-3. سمت					
3-5-1-3. تاریخ شروع					
6-1-3. سمتهای پیشین مدیر ارشد دستگاه					
1-6-1-3. نام دستگاه					
2-6-1-3. سمت					
3-6-1-3. تاریخ شروع					
4-6-1-3. تاریخ پایان					
7-1-3. مشخصات مدیران ارشد پیشین دستگاه					
1-7-1-3. نام و نام خانوادگی مدیران ارشد پیشین					
2-7-1-3. تاریخ شروع و پایان مدیریت مدیران ارشد پیشین					
3-7-1-3. عکس مدیران ارشد پیشین					
2-3. معرفی مدیران دیگر دستگاه					
1-2-3. نام و نام خانوادگی					
2-2-3. عکس					
3-2-3. سمت					
4-2-3. واحد سازمانی تحت مدیریت					
5-2-3. تاریخ انتصاب					
6-2-3. آخرین مدرک تحصیلی					
1-6-2-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی					
2-6-2-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی					
3-3. معرفی کارکنان دستگاه					
1-3-3. نام و نام خانوادگی					
2-3-3. عکس					
3-3-3. واحد سازمانی					
4-3-3. سمت					
5-3-3. آخرین مدرک تحصیلی					
1-5-3-3. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی					

شرح اقسام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهر است	کاملاً غیر ضروری است
2-5-3-3. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی					
3-5-3-3. سال دریافت آخرین مدرک تحصیلی					
6-3-3. تلفن					
7-3-3. دورنگار					
8-3-3. نشانی پست الکترونیکی					
4. خدمات دستگاه					
1-4. عنوان خدمت					
2-4. شرح خدمت					
3-4. خدمت گیرندگان					
4-4. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت					
5-4. فرمهای مربوط به خدمت					
6-4. راهنمای تکمیل فرمها					
7-4. نمونه فرمهای تکمیل شده					
8-4. مراحل ارائه خدمت					
9-4. زمان بندی مراحل ارائه خدمت					
10-4. هزینه های دریافت خدمت					
11-4. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت					
12-4. ذکر ضرورت حضور خدمت گیرنده به سازمان برای دریافت خدمت					
13-4. ذکر امکان مراجعه و کیل قانونی خدمت گیرنده به دستگاه برای دریافت خدمت					
14-4. قوانین و مقررات مربوط به خدمت					
15-4. پرسشهای متداول درباره خدمت					
16-4. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه					
1-16-4. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه					
2-16-4. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه					
3-16-4. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه					
4-16-4. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه					

کاملاً غیر ضروری است	نبود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	وجود آن بهرتر است	کاملاً ضروری است	شرح اقسام
					دستگاه
					4-17. پیوند به دستگاههای دیگر که خدمات مشابهی ارائه می کنند
					4-18. پیشنهاد درباره خدمت
					4-19. پرسش درباره خدمت
					5. قوانین و مقرراتی که دستگاه در چارچوب آنها فعالیت می کند
					5-1. عنوان قانون یا مقررات
					5-2. مرجع تصویب کننده
					5-3. تاریخ تصویب
					5-4. تاریخ اعتبار
					5-5. متن کامل قانون یا مقررات
					5-6. خدمات مرتبط با قانون یا مقررات
					6. اعلانات و آگهی های دستگاه
					6-1. اخبار / تازه های دستگاه (شامل اطلاعات جدیدی که دستگاه مایل است در اختیار دیگران قرار دهد. انتشار اخبار / تازه ها ممکن است در فواصل زمانی معین صورت پذیرد)
					6-2. اعلامیه های عمومی دستگاه
					6-3. اختاریه ها و توصیه های دستگاه
					6-4. نیازمندی های دستگاه (نیروی انسانی، تجهیزات، خدمات، کالا، پیمانکار، و مانند آنها که با اعلان عمومی تهیه می شوند.)
					7. اسناد و مدارک سازمانی
					7-1. متن کامل برنامه های جامع دستگاه (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم انداز)
					7-2. متن کامل برنامه استراتژیک دستگاه
					7-3. متن کامل برنامه های سالانه دستگاه
					7-4. متن کامل گزارش عملکرد سالانه دستگاه
					7-5. منابع آموزشی عمومی در حوزه فعالیت دستگاه (مانند

شرح اقسام	کاملاً ضروری است	وجود آن بتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بتر است	کاملاً غیر ضروری است
چگونگی پیشگیری از سرقت، کاشت و نگه‌داری از گیاهان خانگی، آمادگی در برابر خطر زلزله، کمک‌های اولیه، استانداردهای ساخت و ساز ساختمان، و ...)					
6-7. انتشارات دستگاه					
1-6-7. پدیدآورنده					
2-6-7. سال انتشار					
3-6-7. عنوان					
4-6-7. چکیده					
5-6-7. متن کامل					
7-7. نمایه انتشارات دستگاه					
8-7. عنوان اسناد و مدارک در دست انتشار دستگاه					
8. ارائه شکایت و پیشنهاد					
1-8. امکان شکایت از دستگاه به مراجع نظارتی					
2-8. امکان شکایت به رئیس دستگاه					
3-8. چگونگی ارائه شکایت به دستگاه (آنچه باید در نگارش شکایت رعایت شود، شکایت‌هایی که به آنها رسیدگی نمی‌شود، چگونگی رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایت، چگونگی پیگیری شکایت، ...)					
4-8. اطلاعات تماس با مسئول رسیدگی به شکایات در دستگاه					
1-4-8. نام و نام خانوادگی مسئول رسیدگی به شکایات					
2-4-8. تلفن مسئول رسیدگی به شکایات					
3-4-8. دورنگار مسئول رسیدگی به شکایات					
4-4-8. نشانی پستی مسئول رسیدگی به شکایات					
5-4-8. نشانی پست الکترونیکی مسئول رسیدگی به شکایات					
5-8. امکان ارائه پیشنهاد به دستگاه					
6-8. امکان پرسش از دستگاه					
9. ارتباط غیر حضوری با دستگاه					
1-9. شماره تلفن(های) دستگاه					
2-9. ساعتهای پاسخ‌گویی از طریق تلفن					
3-9. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه					

شرح اقسام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
4-9. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (SMS)					
5-9. دورنگار دستگاه					
6-9. نشانی پست الکترونیکی دستگاه					
7-9. تالار گفت و گو (chat room) درباره مسائل دستگاه					
8-9. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاه					
1-8-9. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه					
2-8-9. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه					
3-8-9. سمت مدیران و کارکنان دستگاه					
4-8-9. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه					
5-8-9. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه					
6-8-9. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه					
9-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیر ارشد دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)					
10-9. امکان ارتباط برخط (online) با مدیران دیگر دستگاه (در زمانهای از پیش تعیین شده)					
11-9. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)					
12-9. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب					
10. چگونگی مراجعه حضوری به دستگاه					
1-10. روزهای کاری دستگاه در هفته					
2-10. ساعتهای معمول کار دستگاه در هر روز کاری					
3-10. ساعتهایی که خدمات ارائه نمی شود (مانند زمان ناهار، و...)					
4-10. ساعتهای کار در اوقات خاص (مانند ماه رمضان، و...)					
5-10. تعطیلات خاص دستگاه					
6-10. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری					
7-10. چگونگی دسترسی به دستگاه با وسایل نقلیه عمومی (مترو، اتوبوس، تاکسی، و...)					
8-10. مسیرهای گوناگون دسترسی به دستگاه از نقاط اصلی نزدیک به آن					
9-10. نقشه موقعیت دستگاه (کروکی محل)					

شرح اقسام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
10-10. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه					
10-11. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه					
10-12. تسهیلات مراجعه برای معلولان (مانند سطح شیب دار، بالابر، و...)					
10-13. نشانی نزدیک ترین شعبه بانک (های) مربوط					
10-14. محدودیت ورود وسایل همراه مراجعان (مانند تلفن همراه، کیف، و...)					
10-15. پوشش اجباری برای ورود (مانند لباس آستین بلند برای مردان، و...)					
10-16. مدارک لازم برای ورود (مانند کارت شناسایی، معرفی نامه، و...)					
10-17. خدمات جانبی برای مراجعان (مانند زیراکس، بوفه، و...)					
11. پیوندهای مرتبط					
11-1. پرتال خدمات الکترونیکی ایران (http://www.iran.ir/web/)					
11-2. پرتال استان محل فعالیت دستگاه					
11-3. دستگاههای مهم (ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، و...)					
11-4. دستگاههای بازرسی و نظارتی					
11-5. دستگاههای بالادست یا متبوع					
11-6. دستگاههای پایین دست یا تابعه					
11-7. دستگاههای مرتبط					
12. امکانات اطلاعاتی و ارتباطی عمومی پایگاه وب					
12-1. قابلیت جست و جوی ساده					
12-2. قابلیت جست و جوی پیشرفته					
12-3. تاریخ آخرین روزآمدسازی (update) صفحات پایگاه وب					
12-4. راهنمای پایگاه وب (برای کاربران جدید)					
12-5. تازه های پایگاه وب					

شرح اقلام	کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است
6-12. پرسشهای متداول					
7-12. اطلاعات علمی پیرامون حوزه فعالیتهای دستگاه					
8-12. دستگاه در آئینه رسانه‌ها					
9-12. بیانیه حریم خصوصی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی ارائه می‌دهد که کاربر در پایگاه وب وارد می‌کند و به وی اطمینان می‌دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می‌مانند).					
10-12. بیانیه امنیت (نشان می‌دهد که امنیت اطلاعات پایگاه وب چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می‌شود).					
11-12. بیانیه حقوق پدیدآورندگان					
12-12. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می‌کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد).					
13-12. بیانیه دسترسی پذیری پایگاه وب (نشان می‌دهد که پایگاه وب چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دربر دارد).					
14-12. نقشه پایگاه وب					
15-12. نمایه محتوای پایگاه وب					
16-12. امکان ارزیابی پایگاه وب از سوی کاربران					
17-12. آمار بازدیدکنندگان پایگاه وب					
18-12. نمایش تاریخ و ساعت					
19-12. نمایش تاریخ روز					
1-19-12. نمایش تاریخ هجری خورشیدی					
2-19-12. نمایش تاریخ هجری قمری					
3-19-12. نمایش تاریخ میلادی					
20-12. امکان نظرسنجی از کاربران درباره موضوعهای گوناگون					
21-12. امکان چاپ صفحه‌های پایگاه وب					
22-12. وجود عبارت خوش‌آمدگویی به پایگاه وب					

کاملاً غیر ضروری است	نبود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	وجود آن بهرتر است	کاملاً ضروری است	شرح ارقام
					23-12. قابلیت اشتراک اخبار/ تازه‌ها و انتشارات دستگاه
					24-12. آمار بازدید کنندگان از پایگاه وب

«پ»

به نظر جناب عالی وجود هریک از ارقام جدول زیر به زبان انگلیسی،
در پایگاه وب دستگاههای دولتی تا چه حدی ضرورت دارد؟

(لطفاً پاسخ خود را در هر مورد با علامت ü مشخص فرمایید)

کاملاً غیر ضروری است	نبود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	وجود آن بهرتر است	کاملاً ضروری است	شرح ارقام
					13. اطلاعات و ارتباطات دستگاه به زبان انگلیسی
					1-13. نام دستگاه به زبان انگلیسی
					2-13. نشان (آرم، لوگو،...) دستگاه به زبان انگلیسی
					3-13. خدمات دستگاه به اتباع خارجی به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
					1-3-13. عنوان خدمت (به زبان انگلیسی)
					2-3-13. شرح خدمت (به زبان انگلیسی)
					3-3-13. مدارک لازم برای دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
					4-3-13. فرمهای مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
					5-3-13. راهنمای تکمیل فرمها (به زبان انگلیسی)
					6-3-13. مراحل ارائه خدمت به (به زبان انگلیسی)
					7-3-13. زمان بندی مراحل ارائه خدمت (به زبان انگلیسی)
					8-3-13. هزینه های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
					9-3-13. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت (به زبان انگلیسی)
					10-3-13. قوانین و مقررات مربوط به خدمت (به زبان انگلیسی)
					11-3-13. پرسشهای متداول درباره خدمت (به زبان انگلیسی)

کاملاً ضروری است	وجود آن بهرتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بهرتر است	کاملاً غیر ضروری است	شرح اقلام
					12-3-13. پیشنهاد درباره خدمت به اتباع خارجی
					13-3-13. پرسش درباره خدمت اتباع خارجی
					14-3-13. مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
					1-14-3-13. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه (به زبان انگلیسی)
					2-14-3-13. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
					3-14-3-13. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
					4-14-3-13. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت به اتباع خارجی در دستگاه
					4-13. ارتباط غیر حضوری اتباع خارجی با دستگاه (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
					1-4-13. شماره تلفن (های) دستگاه برای اتباع خارجی
					2-4-13. ساعتهای پاسخ گویی از طریق تلفن به اتباع خارجی
					3-4-13. دورنگار دستگاه برای اتباع خارجی
					4-4-13. نشانی پست الکترونیکی دستگاه برای اتباع خارجی
					5-13. چگونگی مراجعه حضوری اتباع خارجی به دستگاه به زبان انگلیسی (در صورتی که دستگاهی به اتباع خارجی، خدمتی ارائه کند)
					1-5-13. روزها وساعات پذیرش مراجعه اتباع خارجی
					2-5-13. نشانی دستگاه برای مراجعه حضوری (به زبان انگلیسی)
					3-5-13. نقشه موقعیت (کروکی محل) دستگاه (به زبان انگلیسی)

شرح اقدام	کاملاً ضروری است	وجود آن بتر است	بود و نبود آن تفاوتی ندارد	نبود آن بتر است	کاملاً غیر ضروری است
13-5-4. امکان پارک خودرو در پارکینگ دستگاه برای اتباع خارجی					
13-5-5. نشانی نزدیک ترین پارکینگ عمومی به محل دستگاه (به زبان انگلیسی)					
13-5-6. محدودیت ورود وسایل همراه (مانند تلفن همراه، کیف، و...) مراجعان (به زبان انگلیسی)					
13-5-7. پوشش اجباری (مانند حجاب اسلامی برای زنان، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)					
13-5-8. مدارک لازم (مانند کارت شناسایی، و...) برای ورود (به زبان انگلیسی)					
13-5-9. خدمات جانبی (مانند مترجم، و...) برای مراجعان خارجی (به زبان انگلیسی)					
13-6. بیانیه حریم خصوصی به زبان انگلیسی (اطلاعاتی در خصوص هدف و چگونگی استفاده از اطلاعاتی است که کاربر در پایگاه وب وارد می کند و به وی اطمینان می دهد که اطلاعات شخصی و حریم خصوصی او محفوظ می ماند.)					
13-7. بیانیه سلب مسئولیت محتوا به زبان انگلیسی (بیان می کند که پایگاه وب در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پایگاه وب در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد.)					
13-8. پیوندهای مرتبط برای اتباع خارجی					
13-8-1. سفارت خانه ها و دفاتر نمایندگیهای کشورهای خارجی در ایران					
13-8-2. مراکز خدمات به اتباع خارجی (مانند شرکتهای هواپیمایی، شرکتهای گردشگری، و...)					

«ت»

به نظر جناب عالی

وجود چه اقلام دیگری در پایگاه وب دستگاههای دولتی ضرورت دارد،

که در فهرست پیش گفته وجود ندارند؟

شماره	شرح اقلام
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	

شماره	شرح اقلام
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	
۱۶	
۱۷	
۱۸	
۱۹	
۲۰	

در پایان از دقت و حوصله‌ای که به خرج دادید،
سپاس‌گزاری و برای جناب‌عالی آرزوی موفقیت