

بررسی وضعیت درگاه‌های استانی ایران براساس نتایج بررسی درگاه‌های ایالتی کشورهای دیگر

دکتر عبدالحسین فرج پهلوی^۱

سمیه سادات آخشیکی^۲

چکیده

حداقل پنج سال از شروع حرکت‌هایی برای حمایت و راه‌اندازی درگاه‌های دولت الکترونیک در کشور می‌گذرد و در این رابطه سرمایه‌گذاری‌هایی نیز به عمل آمده است. برای مشخص کردن وضعیت حاضر درگاه‌های استانی کشور جمهوری اسلامی ایران، با بهره‌گیری از فنون وب‌سنجی و با استفاده از یک تحقیق پیمایشی، ابتدا عناصری که لازم است در درگاه‌های استانی ایران جای داده شوند، طی یک بررسی در درگاه‌های ایالتی کشورهای آمریکا و استرالیا مشخص شد. هر دو کشور از نظر ساختار سیاسی، به شیوه ایالتی اداره می‌شوند و هر ایالت، دولت داخلی مستقلی دارد که امور داخلی آن ایالت را انجام می‌دهد و موظف است خدمات لازم را برای شهروندان تأمین نماید. درگاه‌های ایالتی این کشورها انعکاسی از همین شیوه اداری مملکت هستند. بررسی درگاه‌های پنج ایالت از هریک از این دو کشور نشان داد که در مجموع عناصری وجود دارند که در همه درگاه‌ها مشترک هستند، اما بعضی از ایالت‌ها به فراخور امکانات و شرایط خود عناصر ویژه‌ای در درگاه خود تدارک دیده‌اند که ممکن است در درگاه سایر ایالت‌ها وجود نداشته باشد. این عناصر در دو سطح کلیات و جزئیات دسته‌بندی می‌شوند. پس از مشخص شدن عوامل و عناصر لازم، تک‌تک درگاه‌های موجود استانی با این ملاک‌ها مقایسه شد. نتیجه این بخش از بررسی نشان داد که عملاً ۲۳ استان از ۳۰ استان موجود در فهرست وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران، دارای درگاه هستند و علی‌رغم مدت زمانی که از سرمایه‌گذاری روی درگاه‌های استانی می‌گذرد، این درگاه‌ها هنوز حتی از ۵۰ درصد عناصر لازم برخوردار نبوده و آنچه در درگاه‌های موجود به شهروندان عرضه می‌شود، صرفاً وجه اطلاعاتی دارد. اطلاعاتی نیز که ارائه شده است کم‌تر به خدمات و مسائلی مربوط می‌شود که در اولویت نیازهای روزمره شهروندان است.

کلیدواژه‌ها

دولت الکترونیک، درگاه، استان، ایران، درگاه‌های استانی، درگاه‌های ایالتی.

۱. دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز farajpahlou@gmail.com

۲. عضو هیئت علمی گروه کتابداری دانشگاه تربیت معلم آذربایجان

مقدمه

دولت الکترونیکی در بسیاری از کشورهای جهان، امری رایج و جا افتاده است و به‌ویژه در کشورهای پیشرفته صنعتی، اعم از غربی و شرقی، بسیاری از خدمات دولتی به صورت الکترونیکی در اختیار شهروندان قرار می‌گیرد. ساخت و شکل‌گیری درگاه‌های دولت الکترونیکی از اصول و ملاک‌هایی تبعیت می‌کند که در آثار متعددی که در این رابطه به‌صورت چاپی و الکترونیکی منتشر شده است، موجود هستند. از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره نمود: مقاله پورتال^۳ در سایت سازمان و مدیریت (۳)، مقالاتی که توسط یورگ برینگر^۴، جین گریفین^۵، جیسل هانمایر^۶ و سوزان کوئین^۷ نوشته شده و به صورت الکترونیکی در دسترس است (۶؛ ۱۰؛ ۱۱؛ ۱۶).

موفقیت‌آمیز چنین حرکت‌هایی از یک سو منوط به پایه‌ریزی صحیح و اصولی گام‌های مقدماتی است و از سوی دیگر، لازم است در طول مسیر، اقدامات انجام شده مورد بررسی و ارزیابی مداوم قرار گیرند. لذا به دنبال طرحی که در سال ۱۳۸۳ توسط فرج‌پهلوی و با حمایت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برای مشخص کردن عناصر ساختاری و محتوایی لازم برای درگاه پیشنهادی دولت جمهوری اسلامی ایران انجام شد (۴)، در بررسی حاضر، کوشش شد تا بر اساس ملاک‌هایی که از مطالعه درگاه‌های ایالتی کشورهای دیگر استخراج شد، وضعیت حاضر درگاه‌های استانی کشور مورد ارزیابی قرار گرفته و حتی‌المقدور، نقاط قوت و ضعف آن‌ها مشخص و پیشنهادهایی برای بهبود آن‌ها ارائه شود.

تعریف مسئله

در عصر حاضر، اطلاعات و اطلاع‌رسانی، مهم‌ترین ابزار استراتژیک برای مدیریت و اداره صحیح همه واحدهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی محسوب می‌گردد و بشر امروزی، نیازمند است تا در سبک سنتی زندگی خود، تغییراتی متناسب با جامعه اطلاعاتی، ایجاد نماید. ارائه مسیرهای مناسب برای آماده‌سازی ورود مردم به این جامعه، بدون شک باید با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی جامعه باشد. ارائه خدمات به شهروندان از طریق درگاه‌های

در ایران نیز، اکنون پنج سال از شروع حرکت رسمی دولت جمهوری اسلامی ایران به سمت ایجاد و اشاعه دولت الکترونیکی می‌گذرد. در این رابطه می‌توان به ماده ۴ مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط، مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ که تا پایان سال ۱۳۸۲ برای راه‌اندازی درگاه مردم فرصت داده است، و نیز مصوبه شماره ۱۹۰۱/۱۲۲۶۵۶ مورخ ۱۳۸۲/۶/۳۱ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۸۹۸۶۹/۱۸۹۸۶۹، مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۱۶ اشاره کرد. سرمایه‌گذاری‌های معتنا بهی نیز در این راستا به عمل آمده و می‌آید. بدیهی است که پیشبرد

3. Portal

4. Jorg Beringer

5. Jane Griffin

6. Gisle Hannemyre

7. Susan Quinn

استانی، گام مؤثری در جهت نیل به اهداف دولت الکترونیک است. پرداختن به نحوه ارائه خدمات از طریق این درگاه‌ها و بررسی میزان توانمندی آن‌ها در مرتفع ساختن نیاز کاربرانشان و همچنین، توجه به اولویت خدمات ارائه شده در این درگاه‌ها با توجه به شرایط خاص هر شهر و نیازهای عمده شهروندانش، مسئله‌ای است که پرداختن به آن مستلزم مطالعات دقیق و مدون است. از این‌رو، مقایسه وضعیت کنونی درگاه‌های استانی کشورمان و بررسی نحوه و میزان ارائه خدمات از طریق آن‌ها و سنجش میزان مطلوبیت و کارآمدی این خدمات در مقایسه با اقدامات انجام شده در سطوح بین‌المللی، می‌تواند گام مؤثری در راستای دستیابی به ارائه خدمات الکترونیک مناسب، در کشوری مانند ایران باشد که بی‌تردید، برای اجرای سطوح مختلف دولت الکترونیک، نیازمند برنامه‌ریزی و اقدامات حساب شده است.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی عناصر کلیدی است که درگاه‌های استانی ایران لازم است داشته باشند و نیز بررسی میزان انطباق این درگاه‌ها با معیارهای بین‌المللی، به منظور نشان دادن کاستی‌های احتمالی و تلاش در جهت رفع آن‌هاست.

اهمیت و ضرورت پژوهش

در شروع هزاره سوم، فن‌آوری اطلاعات به

عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان مطرح شده است و دستاوردهای ناشی از آن نیز به گونه‌ای با زندگی مردم عجین شده که رویگردانی و بی‌توجهی به آن، اختلال عظیمی را در جامعه به وجود می‌آورد. در این راستا، وجود دولت الکترونیک و شهرهای الکترونیکی^۸ در هر کشوری، می‌تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید. مطالعات و بررسی‌های کارشناسی و اقدامات انجام گرفته در زمینه توسعه فن‌آوری اطلاعات در جهان، نشان داده است حرکات انفرادی و توسعه پراکنده در این زمینه، عموماً موفق نبوده و از کیفیت و مطلوبیت مناسبی برخوردار نیست. به همین دلیل، اغلب کشورهای پیشرفته، توسعه فن‌آوری اطلاعات و عمومیت بخشیدن به آن را توسط مردم از طریق سیستم‌های یکپارچه در قالب دولت و شهرهای الکترونیکی، دنبال می‌نمایند.

در ایران، با گذشت مدت زمان کوتاهی از آغاز به پرداختن مطالعات دولت الکترونیک، استان‌های مختلف، شروع به تهیه درگاه‌های استانی نمودند. در مجموع می‌توان اهداف مشترک فراوانی را به صورت بالقوه برای آن‌ها در نظر گرفت. جلالی (۱۳۸۲) بخشی از این اهداف را به این شرح برمی‌شمارد: ارتقای مدیریت شهری، اجرای طرح جامع شهر، بهبود بخشیدن به کیفیت خدمات و بالا بردن استانداردهای زندگی شهروندان همراه با حفظ هویت فرهنگی، افزایش نرخ حضور

۸. شهر الکترونیک، عبارت است از امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان به کلیه ادارات، اماکن درون شهری و دستیابی به اطلاعات مختلف مورد نیاز به صورت تمام‌وقت، به شیوه‌ای با ثبات، قابل اطمینان، امن و محرمانه (مؤلفان).

شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها (۱).

آنچه که ضرورت این بررسی را عیان می‌سازد، نوپا بودن بحث دولت الکترونیک و ارائه خدمات از طریق درگاه‌های استانی کشور ماست که بدون شک تا اجرای کامل و کم‌نقص آن‌ها چالش‌های بسیاری را فراروی دست‌اندرکاران و مسئولین این بخش نهاده است. ضرورت در نظر گرفتن معیارهای موفق بین‌المللی در زمینه پیاده‌سازی دولت الکترونیک و درگاه‌های ایالتی و مقایسه درگاه‌های استانی کشورمان که در این پژوهش به آن پرداخته شده است، می‌تواند رهگشای مناسبی در جهت عیان‌سازی و رفع نقائص احتمالی آن‌ها باشد تا بر مبنای آن بتوان به سوی بهینه‌سازی ارائه خدمات از طریق درگاه‌های استانی که یکی از نمودهای دولت الکترونیک است، گام برداشت.

سؤالات پژوهش

در پژوهشی که به عمل آمد، تلاش بر این بود که به سه سؤال اساسی زیر پاسخ داده شود:
۱. وضعیت فعلی درگاه‌های استانی ایران از نظر محتوایی چگونه است؟

۲. به طور کلی، عناصر محتوایی مورد نیاز درگاه‌های استانی ایران کدامند؟
۳. درگاه‌های استانی ایران در مقایسه با معیارهای رایج بین‌المللی در چه جایگاهی قرار دارند؟

و اما پیش از پرداختن به پاسخ سؤالات بالا، لازم است ابتدا تعریف و نیز تصویر روشنی از درگاه و ویژگی‌های آن‌ها به خوانندگان محترم ارائه شود.

تعاریف درگاه یا پورتال

در اینجا سعی می‌شود تعاریف و معانی درگاه از زوایای مختلف از جمله لغوی و تخصصی مورد بررسی و شناسایی قرار گیرد.

الف. معانی لغوی پورتال:

برای واژه portal در فرهنگ‌ها معانی مختلفی تعریف شده است که بعضی از آن‌ها در زیر از نظر می‌گذرد:

الف. ۱: به عنوان اسم:

۱. در، ورودی، یا دروازه به‌ویژه از نوع بزرگ؛
۲. دروازه یا وسیله ورود: کتابخانه دروازه دانش است
۳. درگاه ورودی

الف. ۲: به عنوان صفت:

۱. مربوط به نظام درگاهی
۲. مربوط به یک نقطه ورودی به یک عضو، به ویژه شیار عرضی کبد که رگ‌های خونی از آنجا وارد می‌شوند.

الف. ۳: معانی دیگر:

۱. در یا دروازه، راه ورود یا خروج به‌ویژه از نوع بزرگ
۲. (در معماری): الف. دروازه کوتاه‌تر (هرگاه دو اندازه متفاوت وجود داشته باشد)؛ ب. در گذشته، به کنج چهارگوش کوچکی در اتاق گفته می‌شد که با دیواره چوبی از بقیه آپارتمان جدا می‌شد و معبر کوتاهی را برای ورود به آپارتمان‌های دیگر می‌ساخت.

ج. با اقتباس از واژه فرانسوی portail، توسط نویسندگان جدید، برای ترکیب معماری آستانه درهای ورودی یک کلیسا، از جمله خود قسمت ورودی، به کار می‌رود.

۳. (در پل‌سازی): فضای موجود در یک انتها، بین خرپاهای مقابل که به خم‌های هلالی منتهی می‌شوند.

۴. در آناتومی: آنچه که به یک porta (باب) مربوط می‌شود، به‌ویژه در کبد؛ مانند رگ پورتال که در محل پورتا وارد کبد شده و همانند سرخرگ اصلی به مویرگ‌هایی تقسیم می‌شود.

۵. دروازه / مدخل بزرگ و با ابهت (که غالباً به صورت مجازی هم به کار می‌رود): مانند دروازه‌های کلیسا؛ دروازه‌های بهشت؛ دروازه‌های موفقیت (۷).

تعریف تخصصی درگاه (پورتال)

فرهنگ پیوسته رایگان محاسبات^۹، واژه پورتال را به صورتی که در زیر می‌آید تعریف می‌کند:

یک سایت وب با این هدف که مدخلی برای ورود به وب جهان‌گستر باشد و معمولاً دارای موتور کاوش و/ یا پیوندهایی به صفحات مفید و گاه، اخبار یا سایر خدمات است. این خدمات معمولاً به صورت رایگان فراهم می‌شوند، با این امید که کاربران، آن سایت را به سایت خانگی پیش‌فرض خود تبدیل کنند و یا حداقل، مراجعات مکرری به آن داشته باشند. از نمونه‌های مشهور می‌توان Yahoo و msn را نام برد. بسیاری از

درگاه‌های موجود در اینترنت با هدف کسب درآمد برای صاحبانشان فعالیت می‌کنند. بعضی دیگر ممکن است برای استفاده گروه خاصی ساخته شده باشند؛ بعضی دیگر ممکن است فقط به موضوع خاصی (مثلاً فن‌آوری یا پزشکی) اختصاص داشته باشند. درگاه‌های اخیر به عنوان درگاه‌های عمودی (vertical portals) شناخته می‌شوند (۷).

ژیسل هانه مایر (۱۹۹۸) نیز از درگاه تعریفی به شرح زیر دارد:

یک درگاه عبارت است از یک سرویس تحت وب که به عنوان دروازه‌ای برای ورود به مجموعه‌هایی از اطلاعات روی شبکه عمل می‌کند و خدمات، ارزش افزوده گوناگونی را عرضه می‌دارد که بر اساس اطلاعاتی که مدیران درگاه در اختیار دارند ساخته می‌شوند. یک درگاه می‌تواند هم دروازه‌ای برای دسترسی به اطلاعات ذخیره شده روی رایانه میزبان آن درگاه باشد (اطلاعات میزبان)، و هم به اطلاعاتی که روی سایر رایانه‌ها ذخیره شده است (اطلاعات غیرمیزبان) (۱۱).

مفهوم درگاه در عرف موجود

همان‌طور که از تعریف بالا نیز برمی‌آید، به زبان ساده، یک درگاه عملاً عبارت است از یک سایت تحت وب که معبر ورود به جهان اطلاعات در باره یک مطلب خاص است. بدیهی است که این موضوع لازم نیست حتماً درخصوص اینترنت باشد، بلکه درگاه می‌تواند امکان ورود به سایت موضوعی مورد علاقه‌ای را فراهم کند.

یک درگاه، سیستمی است متشکل از برنامه‌های به هم پیوسته و جامع که یافتن اطلاعات را برای کاربر آسان می‌کند. نوعاً، این‌گونه برنامه‌ها شامل مواردی است مانند پست الکترونیکی، برنامه‌های گفتگو و گپ^۱، گروه‌های بحث، آگهی‌ها و مهم‌تر از همه، یک موتور کاوش. هدف مجموعه این برنامه‌ها ایجاد راحتی و حس وجود یک گروه اجتماعی با علایق مشترک^{۱۱} برای کاربر است، این مجموعه به کاربر کمک می‌کند تا با راحتی تمام، به جای گردش و سرگردانی در تمام اینترنت، سفر خود را از یک نقطه که همان درگاه است آغاز نموده و خود شخصاً تمام اطلاعات مورد نیاز خود را بیابد. از این جهت، یکی از اهداف مهم درگاه این است که در استفاده از زمان، صرفه‌جویی قابل ملاحظه‌ای به عمل آید.

درگاه استانی: منظور از درگاه استانی، درگاهی است که حیطه پوشش آن یک استان مشخص است. به عبارت دیگر، اطلاعات و/یا خدماتی که از طریق درگاه استانی قابل دسترس است، فقط به یک استان خاص تعلق دارد.

پیشینه پژوهش در ایران

بررسی‌ها نشان می‌دهد که درخصوص درگاه و به‌ویژه درگاه‌های دولت الکترونیکی در داخل کشور تاکنون مطالعات محدودی صورت گرفته و آثار اندکی منتشر شده است. این محدودیت در مورد درگاه‌های استانی به شکل بارزتری مشهود است.

یکی از اقدامات انجام شده، پروژه‌ای است به منظور ایجاد شبکه جامع اطلاع‌رسانی بازرگانی کشور که با مسئولیت معاونت برنامه‌ریزی و بررسی‌های اقتصادی وزارت بازرگانی انجام شده است. این پروژه براساس ماده ۱۱۶ قانون برنامه سوم، آغاز و به همین منظور ماده ۱۱۶ مورد تحلیل و تبیین قرار گرفته و مشخصات طرح تدوین گردیده است. مرحله اول این پروژه بر ایجاد یک شبکه اطلاع‌رسانی بازرگانی غیرمتمرکز استوار است و به صورت یک درگاه اقتصادی و بازرگانی کشور مورد استفاده قرار خواهد گرفت. در این طرح، سازمان‌های درگیر در امر تجارت، ساختارهای اطلاعاتی را به صورت محلی ایجاد می‌نمایند. این اطلاعات سپس از طریق درگاه تجاری کشور به صورت روی خطی مورد بازاریابی قرار گرفته و در اختیار کاربران درگاه قرار می‌گیرد. لذا در این پروژه قصد بر آن است تا:

- ساختار اطلاعاتی اقتصاد و بازرگانی مورد نیاز کشور طراحی شود.

- درگاه اقتصاد و بازرگانی کشور طراحی و ساخته شود.

- سازمان‌های نمونه انتخاب و ساختار اطلاعاتی آنان از میان ساختار اطلاعاتی اقتصاد و بازرگانی کشور استخراج و ساخته شود تا از طریق کاربران و از مسیر درگاه اقتصادی و بازرگانی کشور مورد دسترسی قرار گیرد.

فرج‌پهلوی و بصیری (۱۳۸۵) نیز براساس مطالعاتی که روی درگاه‌های دولت

الکترونیکی کشورهای دیگر انجام دادند، ضمن معرفی عوامل ساختاری و محتوایی یک درگاه، به تشریح اصول طراحی درگاه دولت جمهوری اسلامی ایران پرداختند. آنان راهکارهایی مبنی بر مرحله‌بندی کار ایجاد درگاه دولت الکترونیک کشور، و زبان و عناصر پایه و ثانویه‌ای که باید در آن گنجانده شود، ارائه کردند. آنان همچنین پیشنهاد کردند که به منظور اثربخشی دسترسی شهروندان، سازمان‌های دولتی در ۸ گروه تقسیم شده و هر گروه نیز به زیرگروه‌هایی تقسیم شود (۵: ۹۳-۱۳۱).

پیشینه پژوهش در خارج از کشور

کتابخانه ملی استرالیا برای آگاهی بیشتر از منابع اطلاعاتی مورد نیاز استرالیایی‌ها با پنج کتابخانه عمومی کار می‌کند. «اینفورمیشن استرالیا» نام یک طرح آزمایشی دوازده ماهه است که به واسطه یک درگاه وب، دسترسی یکپارچه‌ای را به اطلاعات کتابخانه ملی استرالیا و کتابخانه‌های عمومی این کشور تأمین می‌کند. روند توسعه درگاه، از جمله خط‌مشی و موضوع‌های فنی و خدمات قابل دسترس برای همه کتابخانه‌های استرالیایی، مواردی هستند که شرح آن‌ها در مقاله‌ای با عنوان «درگاهی برای عموم: الگوی دسترسی جدید» در نشریه *اتفاق* دوره چهارم شماره دهم، آذر ۱۳۸۳ به چاپ رسیده و منتشر شده است (۲: ۲).

گانت و گانت^{۱۲} (۲۰۰۱)، به مطالعه چگونگی استفاده ایالت‌های آمریکا از درگاه‌های تحت وب برای ارتقای خدمات الکترونیکی به شهروندان پرداخته و مراحل را که آنان در ساخت این درگاه‌ها بر اساس برنامه‌های راهبردی می‌پیمایند، تشریح می‌کنند. آنان کارکرد ۵۰ درگاه ایالتی را با ارزیابی مشخصات آن‌ها با توجه به چهار وجه «پذیرش»^{۱۳}، «قابلیت انطباق»^{۱۴}، «قابلیت استفاده»^{۱۵}، و «شفافیت»^{۱۶} مورد بررسی قرار می‌دهند. در رابطه با محتوای درگاه‌ها، آنان درمی‌یابند که تقریباً تمام درگاه‌ها در مراحل اولیه شکل‌گیری هستند. به جز ۹ ایالت، در بقیه ایالت‌ها، درگاه‌های وبی قابلیت‌های عملکردی اندکی داشتند و فقط به ارائه اطلاعات پرداخته و تعداد اندکی هم دارای خدمات پیوسته، امکانات تراکنش و پذیرش بودند (۸).

بررسی‌ها و مطالعات متعدد دیگری نیز (عمدتاً در ایالات متحده آمریکا) صورت گرفته است که بیش‌تر به عملکرد و فعالیت و کارایی درگاه‌های ایالتی و میزان پاسخ‌گویی آن‌ها به شهروندان پرداخته‌اند که از این میان می‌توان به جیل گارسیا^{۱۷} (۲۰۰۵)، و نای و برشنايدر^{۱۸} (۲۰۰۵) اشاره کرد (۹: ۱۲۱-۱۳۰؛ ۱۴).

ملاک‌های ساخت یک درگاه

جستجو در متون موجود درباره درگاه‌ها، وجود ملاک‌ها و معیارهایی را نشان می‌دهد

12. Gant & Gant
13. Openness
14. Customization
15. Usability

16. Transparency
17. Gil-García
18. Ni & Bretschneider

که توسط اشخاص و مؤسسات وضع شده‌اند. دو نمونه از این معیارها که برای طرح حاضر نیز قابل قبول هستند، یکی معیارهای گارتنر^{۱۹} است که توسط جین گریفین (۲۰۰۲) معرفی شده و دیگری مجموعه ۲۴ معیار طراحی است که کانچیت مالای وُنگز^{۲۰} (۲۰۰۳) ارائه کرده است (۱۰؛ ۱۳).

الف. معیارهای گارتنر

معیارهایی که توسط گارتنر وضع شده است، ناظر بر ۶ عنصر کیفی به شرح زیر است:

۱. جستجوی قدرتمند^{۲۱}: یک پورتال باید بتواند هم منابع ساختاریافته و هم منابع غیرساختاریافته را جستجو کند و نباید به فروشنده خاصی وابسته باشد.
۲. پشتیبانی از طرح‌های طبقه‌بندی^{۲۲}: یک پورتال باید بتواند محتوای اطلاعاتی را به نحو مستحکمی طبقه‌بندی کند.
۳. توان مدیریت محتوا و تجمیع: یک درگاه باید بتواند اطلاعات را به منظور تحلیل و ارائه گزارش مدیریت و مجتمع نماید.
۴. شخصی‌سازی: یک درگاه باید در میانجی کاربر امکاناتی داشته باشد تا کاربر بتواند با انعطاف لازم، اطلاعات مورد نظر خود را مطابق با خواست و نیازش شکل داده و مورد استفاده قرار دهد.
۵. توانایی ایجاد و ادغام کاربری‌های سبک: یک درگاه باید به اندازه کافی سریع و فعال

باشد. سازندگان درگاه باید این توانایی را داشته باشند که با استفاده از فن‌آوری‌هایی مانند Scripts و صفحات فعال سرورها، کاربری‌های درگاه را ایجاد کنند.

۶. معماری تحت وب: درگاه‌ها نباید متکی به قدرت رایانه‌های بزرگ^{۲۳} باشند. سازندگان یک درگاه باید بتوانند کاربری‌های قوی تحت وب برای آن ایجاد کنند (۱۰).

ب. معیارهای مالای وُنگز

کانچیت مالای وُنگز (۲۰۰۳)، بیست و چهار معیار را که بیش‌تر ساختاری و فیزیکی هستند، برای طراحی یک درگاه مشخص می‌کند که در زیر به آن‌ها اشاره می‌شود:

۱. راهیابی^{۲۴} آسان
۲. دسترسی به هر لایه اصلی از هر صفحه‌ای با یک کلیک ماوس
۳. دسترسی آسان به لایه‌های فرعی
۴. برخورداری از پیوندهای فرامتنی در جهت‌های: بالا- پایین و جانب‌ها
۵. توانایی مشخص کردن موقعیت صفحه اصلی از راه عنوان‌ها یا علائم راهیابی
۶. برخورداری از پیوندهای جداگانه اضافی
۷. برخورداری از امکانات راهیابی خوب
۸. یکدستی در صفحات و تم‌های زمینه‌ای و ارزش اطلاعاتی
۹. توانایی در نمایش دوزبانه
۱۰. توجه به جزئیات زیبایی‌شناختی

19. Gartner

20. Kanchit Malaivongs

21. Robust search capabilities

22. Taxonomy

23. Mainframe

24. Navigation

۱۱. بارگذاری سریع صفحات
۱۲. برخورداری از تصاویر مؤثر و با معنی
۱۳. معلوم بودن مخاطبان
۱۴. برخورداری از گرامر صحیح در نوشته‌ها
۱۵. نداشتن پیوندهای گسسته
۱۶. فراهم کردن مطالبی که برای مخاطبان دارای ارزش افزوده هستند
۱۷. اصالت^{۲۵}
۱۸. موفقیت در آزمایش
۱۹. پایبندی به اهداف
۲۰. درج عنوان و نام سازنده
۲۱. ذکر مقصود از ساخت درگاه
۲۲. برخورداری از پیوندها
۲۳. امکان برقراری ارتباط با مخاطبان
۲۴. خوانا بودن مطالب (۱۳).
- بنابراین، برای طراحی و ساخت یک درگاه و صفحات آن از معیارهای فوق‌الذکر می‌توان در ابعاد کیفی و ظاهری آن استفاده نمود.
- علاوه بر این، در مطالعه‌ای که با همکاری وزارت کار و مدیریت دولتی و نیز انجمن مقامات محلی و منطقه‌ای نیرو^{۲۶} در سال ۲۰۰۲ در خصوص درگاه‌های فعال در نیرو^{۲۷} صورت گرفت، در خصوص ساخت درگاه‌ها توصیه‌هایی به شرح زیر ارائه می‌شود:
۱. گروه‌های مخاطب درگاه و نیازهای آنان از قبل مشخص شوند.
۲. نسبت هزینه - فایده درگاه تحلیل شود

- و ملاک‌های ارزیابی مشخص گردند.
۳. برنامه‌ریزی خوب بسیار مهم است. ابعاد مختلف راه‌حل اساسی در رابطه با سطح انتظار معین شوند.
۴. هماهنگی‌های ممکن با سایر خدمات وب دولتی به عمل آید.
۵. برای گزینش نرم‌افزارهای با استاندارد صنعتی و یا استاندارد باز^{۲۷}، دلایل کافی وجود داشته باشد.
۶. کار سیستماتیک بلندمدت، ضامن موفقیت درگاه پس از دایر کردن آن است.
۷. کار درگاه باید جزء کارهای اصلی مؤسسات مسئول باشد، نه یک کار فوق برنامه تفننی.
۸. پیش‌شرط موفقیت فعالیت‌های درگاه، وجود گروه بزرگی از کاربران وفادار است.
۹. کار مدیر وب و کارهای سردبیری درگاه را نباید دست‌کم گرفت.
۱۰. شرایط مالی، سازمانی و فنی را باید به گونه‌ای قرار داد که در صورت پیدایش نیازهای جدیدی برای کاربران، بتوان به طور انعطاف‌پذیری با آن‌ها روبه‌رو شد.
- افزون بر نکات فوق، یورگ برینگر و همکارانش از مرکز مهندسی کاربری سپ^{۲۸} نیز نکاتی را در ساخت صفحات یک درگاه توصیه می‌کنند که اهم آن‌ها در زیر می‌آید:
۱. صفحات لازم یک درگاه عبارتند از:
- ۱-۱. صفحه ورود^{۲۹} که برای اخذ اجازه ورود توسط کاربر مورد استفاده قرار

25. Originality

26. The ministry of labour and government administration and the Norwegian association of local and regional authorities

27. Open standard

28. Usability Engineering Center, SAPAG.

29. Login page

می‌گیرد،

۲-۱. صفحه پذیرش^{۳۰} که برای نمایش اطلاعات کلی (مانند خبرها) در بدو ورود به درگاه استفاده می‌شود،

۳-۱. صفحه خانگی^{۳۱} که برای ورود به صفحات اصلی درگاه و نیز به عنوان قرارگاه در رفت و برگشت‌های کاربران به طور مکرر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲. برای مدیریت اطلاعات کم می‌توان از ساختار سلسله‌مراتبی یک یا دو سطحی استفاده کرد. برای راهنمای این ساختار معمولاً از نوارهای شاخص‌دار استفاده می‌شود.

۳. برای ساختار و مدیریت مطالب زیاد می‌توان از صفحاتی که دارای فهرست پیوندهاست و اصطلاحاً می‌توان آن‌ها را «راهگذر»^{۳۲} نامید، استفاده کرد. این صفحات، دسترسی به محتوا را از طریق پیوندهایی که برحسب رده‌ها ذخیره می‌شوند، فراهم می‌کنند. نظم این پیوندها می‌تواند سلسله‌مراتبی باشد.

۴. صفحه دیگری با نام صفحه مرور^{۳۳} وجود دارد که عملکرد آن مانند عملکرد صفحه راهگذر است و در مورد مطلبی خاص و نیز پیوندهای ساختاریافته و غیرساختاریافته‌ای که به قسمت‌های مختلف آن ناحیه منتهی می‌شوند، اطلاعاتی ارائه می‌کند.

۵. برای کمک به کاربران برای دستیابی به مطالب درگاه، ابزارهای دیگری مانند «نقشه سایت»^{۳۴} و «جستجو»^{۳۵} نیز وجود دارد. این

دو می‌توانند به عنوان مکمل یکدیگر عمل کنند.

۶. برای دسترسی سریع به صفحات پرستفاده، ابزاری با نام «نشانی‌های دلخواه»^{۳۶} فراهم می‌شود که حاوی bookmarkهاست. صفحه خانگی یک درگاه را نیز می‌توان به عنوان صفحه نشانی‌های دلخواه قلمداد کرد، زیرا می‌تواند طوری تنظیم شود که مطالب دلخواه یا اطلاعات یا عملیات موردنیاز کاربر را در خود جای دهد (۶).

شرح و روش انجام پژوهش

این پژوهش که از نوع توصیفی است، به روش پیمایشی انجام شد. برای انجام بررسی حاضر، ابتدا ۱۰ درگاه ایالتی، یعنی ۵ درگاه از هر یک از دو کشور ایالات متحده و استرالیا انتخاب شد و با استفاده از شیوه‌های وب‌سنجی، مطالعاتی در راستای تحلیل ساختاری و محتوایی این درگاه‌ها به عمل آمد. سپس نتایج حاصل از این بررسی که ۹ زمینه را تشکیل می‌داد، در چک‌لیستی تدوین شده و پس از مراجعه به سایت وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران (www.mhr.mpo.ir/inf/portal.doc)، در مورد وجود این ۹ زمینه در درگاه‌های استانی، بررسی حاضر انجام گرفت. این زمینه‌ها عبارت بودند از: جستجو، اطلاعات خدمات دولتی، اطلاعات راهنمای شهروندان، اعلانات و آگهی‌های دولتی، پیوندها، جاذبه‌های گردشگری محلی، اخبار، رویدادهای محلی و

30. Reception page

31. Home page

32. Hall way

33. Overview page

34. Site map

35. Search

36. Favorite



عناصر کلی و عمومی. سپس، با استفاده از این چک لیست که بر مبنای عوامل استخراج شده از درگاه‌های ایالتی تهیه شده بود، صفحات خانگی و بعضی صفحات اولیه درگاه‌های استانی، روی رایانه شخصی دانلود شد. پس از آن با مراجعه به تک‌تک این درگاه‌ها به صورت غیرروی خط^{۳۷}، وجود اجزای ۹ زمینه فوق‌الذکر مورد بررسی قرار گرفت.

جامعه تحقیق

جامعه مورد بررسی در این پژوهش عبارت بودند از: ۱۰ درگاه ایالتی، یعنی ۵ درگاه از هر یک از دو کشور ایالات متحده و استرالیا که محتوای آن‌ها از نظر ساختاری و محتوایی مورد تحلیل قرار گرفت و برای انجام بررسی درخصوص میزان تطابق درگاه‌های استانی ایران با معیارهای بین‌المللی، نشانی اینترنتی برای ۳۰ استان کشور، از سایت وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران استخراج شد. پس از مراجعه به نشانی‌ها، مشخص شد که از این میان، درگاه‌های ۷ استان غیرفعال بوده و در مجموع ۲۳ استان دارای درگاه فعال هستند.

روش‌های آماری مورد استفاده

داده‌های حاصل از تکمیل پرسش‌نامه‌ها در نرم‌افزار آماری SPSS وارد و به کمک این نرم‌افزار برای رسیدن به پاسخ سؤالات تحقیق، از روش‌های آمار توصیفی مانند فراوانی، درصد فراوانی و میانگین استفاده شد. در زیر به شرح یافته‌ها پرداخته می‌شود.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بررسی انجام شده در دو بخش ارائه می‌شود. در بخش اول، یافته‌های حاصل از بررسی درگاه‌های ایالتی کشورهای خارجی عرضه می‌شود و در بخش دوم، این یافته‌ها با ویژگی‌های درگاه‌های استانی کشور مقایسه می‌شود.

۲-۱. یافته‌های حاصل از بررسی درگاه‌های

ایالتی

همان‌طور که در بالا ذکر شد، در مجموع ۱۰ درگاه دولت الکترونیکی ایالتی از دو کشور ایالات متحده آمریکا و استرالیا انتخاب شد. ایالات انتخاب شده عبارتند از:

- (۱) در کشور ایالات متحده: آلاباما، ایلینویز، تگزاس، کالیفرنیا و میشیگان؛
- (۲) در کشور استرالیا: ACT، استرالیای غربی، کوئینزلند، نیوساوت ویلز، و ویکتوریا. نتیجه بررسی به عمل آمده از این بخش در دو سطح، در زیر ارائه می‌شود. در سطح اول، نتیجه بررسی در مورد کلیات عناصر مورد نیاز عرضه خواهد شد و در سطح دوم، جزئیات هریک از عناصر مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت.

۲-۲-۲. سطح اول: کلیات عناصر مورد

نیاز در درگاه‌های استانی

نتیجه بررسی‌ها در مورد درگاه‌های ایالتی در جدول (۱) نشان داده شده است. همان‌طور که ارقام این جدول نشان می‌دهد، ۶ عنصر اصلی تقریباً در همه‌ی درگاه‌های ایالت‌ها

جدول ۲. توزیع فراوانی عناصر مورد بررسی

نوع عنصر	فراوانی	درصد فراوانی	نوع عنصر	فراوانی	درصد فراوانی
جستجو	۹	۹۰	تاریخ رویدادهای محلی	۵	۵۰
اطلاعات و خدمات دولتی	۱۰	۱۰۰	خبرهای محلی	۶	۶۰
اطلاعات راهنمای شهروندان	۱۰	۱۰۰	اجتماعات محلی	۱	۱۰
اعلانات و آگهی‌های دولتی	۱۰	۱۰۰	محیط زیست	۱	۱۰
پیوندها	۹	۹۰	منابع اطلاعات محلی	۱	۱۰
تصاویر/ دیدنی‌ها	۷	۷۰	سؤالات متداول FAQ	۱	۱۰

حقوق و قضا، مجلس و قانون‌گذاری، دیدنی‌های ایالت و امور مربوط به کارکنان دولتی.

۵-۲-۱. اطلاعات راهنمای شهروندان

این بخش حاوی اطلاعاتی است که خدمات گوناگونی را که در ایالت به شهروندان عرضه می‌شود، به آنان معرفی کرده و چگونگی دسترسی به آن خدمات را نیز شرح می‌دهد. نمونه‌ای از این‌گونه خدمات، معمولاً به شرح زیر است:

خدمات ثبت اتومبیل، خطوط قطارها، اتوبوس‌ها، قایق‌ها، و جداول زمانی حرکت آن‌ها، مدارس و مراکز آموزش ابتدایی و متوسطه، مراکز و مؤسسات آموزش عالی و فنی، املاک و سکونت، رفاه خانواده، حمایت از مصرف‌کننده، دستمزدها و شرایط استخدامی، مشاغل دولتی، پلیس، پزشکان، اورژانس و آمبولانس، پارک‌ها و مراکز تفریحی، تعطیلات عمومی، مناقصه‌ها و زمان‌های جمع‌آوری زباله.

۶-۲-۱. اعلانات و آگهی‌های دولتی

در این قسمت آگهی‌ها و اطلاعیه‌های دولتی که دانستن و توجه به آن‌ها برای شهروندان حائز اهمیت است گنجانده می‌شود.

اطلاعاتی در مورد آن نام یا عبارت به دست آورد. در جستجوی پیشرفته، معمولاً علاوه بر نام یا عبارتی که درج می‌شود، شرایطی نیز قید می‌شود. مانند اینکه نام شهر «تهران» فقط به عنوان یک شهر و مکان جغرافیایی مورد نظر باشد.

۴-۲-۱. اطلاعات و خدمات دولتی

این بخش معمولاً حاوی اطلاعاتی در رابطه با موارد زیر است:

– فرماندار ایالت: شامل معرفی فرماندار، سخن و پیام‌های فرماندار و سایر اطلاعاتی که لازم است شهروندان از فرماندار داشته باشند.

– معرفی دولت و اعضای کابینه: شامل معرفی وزرا و وزارتخانه‌های مختلف و شرح وظایف و کارهای هریک از آن‌ها،

– خدماتی که توسط دولت و سازمان‌های دولتی به شهروندان ارائه می‌شود: شامل انواع خدماتی که هریک از بخش‌های دولتی به شهروندان ارائه می‌کند. این خدمات معمولاً به صورت موضوعی تقسیم‌بندی شده و معمولاً شامل موارد زیر است:

تجارت و صنعت، آموزش، کاریابی و استخدام، بهداشت و سلامت، فرهنگ و تفریح،

نمونه‌هایی از این‌گونه اطلاعیه‌ها به شرح زیر است:

اطلاعیه‌ی مربوط به انتشار بودجه‌ی ایالتی توسط فرماندار ایالت، اعلام‌خبر برقراری امکان پرداخت مالیات به صورت روی خط و رایگان، اعلام نتایج همایشی در باره‌ی سوءاستفاده از الکل در ایالت نیوساوت ویلز، اعلام برنامه‌ی پاکسازی راه‌های آهن، جدیدترین اطلاعات خشکسالی، آمارهای کلیدی در مورد سلامت، رفاه و بهداشت کودکان و نوجوانان.

۱-۲-۷. پیوندها

در این قسمت، پیوندهای لازم برای شهروندان تعبیه شده است. این پیوندها معمولاً شهروندان را به سایت مرکزی که عرضه‌کننده‌ی اطلاعات یا خدمات هستند، متصل می‌کنند. نمونه‌هایی از این پیوندها در زیر آورده می‌شود:

دفتر رئیس دولت / فرماندار ایالتی، دفاتر مسئولان ایالتی، گزارش سالانه‌ی دولت محلی، راهنمای مؤسسات ایالتی، مقامات قضایی، کتابخانه‌ی ایالتی، پرداخت صورت‌حساب‌ها، اداره‌ی مالیات، سایت‌های وب مربوط به شهر، کاربایی، قانون‌گذاری، پلیس، مسابقات، راه‌ها و حمل و نقل، حفاظت محیط زیست، خدمات جانبازان، بازنشستگی، مرکز تجارت الکترونیکی، پروانه‌های رسمی، آب و هوا، خبرنامه.

۱-۲-۸. تصاویر و دیدنی‌های محلی

این قسمت، مخصوص معرفی دیدنی‌ها و جاذبه‌های توریستی است که به‌ویژه برای

کسانی که تازه با ایالت مورد نظر آشنا شده یا برای نخستین بار است که قصد سفر به ایالت را دارند، مفید است. معمولاً جاذبه‌های توریستی اعم از طبیعی یا تاریخی همراه با تصاویر به خوانندگان معرفی می‌شوند.

۱-۲-۹. اخبار محلی

در این قسمت، خبرهای مربوط به آخرین رویدادهای مرتبط با ایالت به شهروندان عرضه می‌شود. معمولاً موضوع خبرها، جنبه‌های مختلف اعم از سیاسی، حقوقی، اجتماعی، اقتصادی و غیره را دربرمی‌گیرد.

۱-۲-۱۰. تاریخ رویدادهای محلی

در این قسمت، رویدادهای مهم ایالت با ذکر تاریخ آن به شهروندان ارائه می‌شود. این رویدادها معمولاً در آینده‌ی نزدیک اتفاق خواهند افتاد. نمونه‌هایی از این‌گونه رویدادها عبارتند از:

ورود مشعل المپیک به سیدنی در تاریخ ۴ ژوئن، فستیوال فیلم سیدنی ۱۱-۲۶ ژوئن، سال ۲۰۰۴ سال بین‌المللی برنج، مسابقه‌ی راهپیمایی ۱۲-۱۳ ژوئن، مسابقات کاپ کانگا ۲۰۰۴ در تاریخ ۴-۱۱ ژوئیه، جشن علوم استرالیا ۱۴-۲۲ آگوست.

۲-۲. موارد عمومی

علاوه بر عناصر فوق، بعضی عناصر ظاهری نیز وجود دارند که عمومی بود و در همه‌ی درگاه‌ها مشاهده می‌شوند. این عناصر عبارتند از:

عبارت خوش‌آمدگویی به درگاه دولت ایالتی، تاریخ و ساعت (مراجعه به درگاه)،

نقشه سایت، راهنمای استفاده از سایت، بازخورد بازدیدکنندگان، عبارت حق مؤلف، حقوق فردی و خصوصی، درخواست ثبت یک پیوند به درگاه، تاریخ آخرین ویرایش اطلاعات، تماس با ما.

آنچه که در بالا آمد، فشرده‌ای از عناصری است که معمولاً در درگاه‌های ایالتی کشورهای مختلف جهان مشاهده می‌شود. به نظر می‌رسد این عناصر بتوانند به عنوان عناصر پایه در درگاه‌های استانی کشور جمهوری اسلامی ایران نیز مورد استفاده قرار گیرند. علاوه بر این‌ها، در هر استان با توجه به شرایط خاص آن استان، می‌توان عناصری را در درگاه گنجانده. مثلاً، اعلام اوقات شرقی به افق استان، یا معرفی شخصیت‌های سیاسی، علمی و مذهبی استان.

بخش دوم: میزان تطابق درگاه‌های استانی ایران با معیارهای بین‌المللی

به منظور بررسی میزان تطابق درگاه‌های استانی ایران با معیارهای بین‌المللی، با مراجعه به نشانی درگاه‌های استانی که از سایت وزارت کشور به دست آمد، تک‌تک درگاه‌های موجود در ابتدا روی رایانه شخصی دانلود شد، سپس درخصوص وجود عناصر مندرج مورد نظر در هریک، بررسی به عمل آمد و نسبت به نمره‌گذاری و رتبه‌بندی درگاه‌ها اقدام شد. نتایج این مرحله از کار در جدول ۳ ارائه شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که ارقام جدول ۳ نشان می‌دهند،

حداکثر امتیاز به دست آمده برای درگاه‌ها، ۲۷ است که با توجه به سقف نمره ۶۷، این نمره فقط ۴۰/۳ درصد نمره‌ای است که درگاه مربوطه می‌توانست کسب نماید. به بیان دیگر، هیچ‌یک از درگاه‌های موجود حتی به کسب ۵۰ درصد نمرات لازم نیز موفق نشده‌اند. در این بین درگاه‌های استان‌های اردبیل و سیستان و بلوچستان حائز حداکثر امتیاز موجود، (۲۷) شده‌اند و پس از آن‌ها استان‌های کرمانشاه و اصفهان، هریک به ترتیب با ۲۲ و ۲۱ امتیاز قرار دارند. استان‌های یزد و چهارمحال و بختیاری هریک به ترتیب با ۷ و ۲ امتیاز در پایین‌ترین رده جدول قرار دارند.

موتور جستجو یکی از نیازهای اساسی و اولیه کاربران درگاه‌هاست. بررسی جزئیات ویژگی‌ها و عناصر درگاه‌های استانی کشور نشان می‌دهد که ۱۸ درگاه از درگاه‌های موجود استانی دارای موتور جستجو هستند که عمدتاً برای این منظور از موتور جستجوی گوگل استفاده شده است و بقیه درگاه‌ها فاقد موتور جستجو هستند.

در حوزه «اطلاعات و خدمات»، عناصر «فرهنگ و تفریح»، «کشاورزی و شیلات»، «قوانین و مقررات» و «بهداشت و سلامت» به ترتیب با ۱۵، ۹، ۸ و ۷ مورد، دارای بیش‌ترین فراوانی بوده و استان‌ها به این موارد بیش از سایر موارد توجه نشان داده‌اند.

در حوزه «اطلاعات راهنما برای شهروندان»، بیش‌ترین فراوانی (۱۲ مورد) متعلق به معرفی «مؤسسات و مراکز آموزش عالی» در استان است. پس از آن، «مناقصه» با فراوانی ۱۰ قرار دارد و در رده بعد، اطلاعات

جدول ۳. عناصر موجود در گاه‌های استانی کشور

استان	جستجو	اطلاعات	رأف‌ها	آگهی	پیوندها	گردشگری	اخبار	رویدادها	عناصر کلی	جمع	درصد	رتبه
ستف نرات	۲	۹	۱۷	۲	۱۸	۳	۲	۱	۱۳	۶۷	۱۰۰	
اردبیل	۱	۵	۷	۰	۳	۱	۲	۱	۷	۲۷	۴۰/۳۰	۱
سیستان و بلوچستان	۱	۷	۳	۱	۵	۲	۲	۰	۶	۲۷	۴۰/۳۰	۱
کرمانشاه	۱	۶	۵	۰	۶	۰	۲	۰	۲	۲۲	۳۲/۸۳	۲
اصفهان	۱	۳	۴	۰	۴	۱	۲	۰	۶	۲۱	۳۱/۳۴	۳
مازندران	۱	۴	۴	۰	۵	۱	۲	۰	۴	۲۱	۳۱/۳۴	۳
خراسان جنوبی	۱	۳	۷	۰	۵	۱	۰	۰	۲	۱۹	۲۸/۳۶	۴
خراسان رضوی	۰	۵	۴	۱	۲	۱	۲	۰	۴	۱۹	۲۸/۳۶	۴
کرمان	۱	۳	۱	۰	۴	۱	۲	۱	۶	۱۹	۲۸/۳۶	۴
لرستان	۱	۵	۱	۰	۴	۱	۱	۰	۶	۱۹	۲۸/۳۶	۴
آذربایجان غربی	۱	۱	۱	۱	۵	۱	۲	۱	۵	۱۸	۲۶/۷۶	۵
کهگیلویه	۰	۱	۲	۰	۳	۲	۱	۱	۸	۱۸	۲۶/۸۶	۵
مرکزی	۱	۴	۲	۰	۳	۰	۲	۰	۶	۱۸	۲۶/۸۶	۵
آذربایجان شرقی	۱	۱	۲	۰	۳	۲	۲	۰	۶	۱۷	۲۵/۳	۶
بوشهر	۱	۱	۱	۰	۳	۱	۲	۱	۶	۱۶	۲۳/۸۸	۷
قزوین	۱	۱	۲	۰	۳	۰	۲	۱	۶	۱۶	۲۳/۸۸	۷
همدان	۱	۲	۲	۰	۳	۱	۲	۰	۵	۱۶	۲۳/۸۸	۷
تهران	۰	۴	۱	۰	۳	۱	۲	۰	۵	۱۶	۲۳/۸۸	۷
فارس	۰	۳	۱	۰	۲	۱	۲	۰	۵	۱۴	۲۰/۸۹	۸
کردستان	۱	۴	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۵	۱۴	۲۰/۸۹	۸
گیلان	۱	۳	۰	۰	۱	۱	۲	۱	۵	۱۴	۲۰/۸۹	۸
گلستان	۱	۰	۰	۰	۳	۰	۲	۱	۵	۱۲	۱۷/۹۱	۹
یزد	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۳	۷	۱۰/۳۵	۱۰
چهارمحال	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۲	۰/۰۳	۱۱

مربوط به «حمل و نقل» شهری با فراوانی ۶ جای دارد. کمترین فراوانی‌ها متعلق به مواردی مانند «سکونت»، «پلیس» و «خدمات شهرداری» است. این ارقام، گویای این است که متأسفانه در درگاه‌های استانی موجود مواردی که بیش‌تر برای شهروندان حائز اهمیت است و استفاده روزمره دارد، کم‌تر مورد توجه واقع شده است. در بخش شیوه معرفی «جاذبه‌های گردشگری»، بیش‌ترین فراوانی، با ۱۱ مورد، مربوط به درج تصاویر جاذبه‌های گردشگری بدون شرح است. درج تصویر همراه با شرح در ۷ استان و گنجاندن فیلم فقط در ۲ استان مشاهده شده است.

همچنین، ۲۰ استان از ۳۰ استان موجود نسبت به درج اخبار در درگاه خود اقدام کرده‌اند که از این میان ۱۷ استان دارای آرشیو اخبار قبلی هستند و ۳ استان فاقد این آرشیو بوده و فقط اخبار روز را اعلام می‌کنند. در بُعد عناصر عمومی و کلی، طبق اصول، وجود صفحه خوش‌آمدگویی یکی از ملزومات سایت‌ها و درگاه‌هاست. در مجموع ۲۱ درگاه دارای صفحه خوش‌آمدگویی بودند و بقیه، صفحه مجزایی به این منظور نداشتند.

همچنین، عناصر «تماس با ما» (با فراوانی ۱۷) و «نقشه سایت» (با فراوانی ۱۶) بیش‌ترین استفاده را داشته‌اند. مواردی مانند «درج زمان بازدید از درگاه»، «راهنمای استفاده از سایت»، «ذکر حقوق فردی و خصوصی بازدیدکننده»، و «درج تاریخ آخرین ویرایش» و «پرسش و پاسخ» هریک با فراوانی ۲، در رده آخر قرار دارند. درج «اعلانات» که یکی از راه‌های ارتباطی با شهروندان است، فقط در ۳ استان

مشاهده شد.

در مجموع، می‌توان نتیجه گرفت که درگاه‌های استانی کشور، علی‌رغم این‌که حدود ۵ سال از جدی گرفتن آن‌ها در کشور می‌گذرد و هر ساله نیز ارقام معتناهی برای ایجاد و توسعه آن‌ها به استانداردها اختصاص داده شده است، متأسفانه از وضعیت رضایت‌بخشی برخوردار نبوده و تا رسیدن به وضعیتی نسبتاً مطلوب فاصله دارند. این امر حاکی از این است که یا بحث دولت الکترونیک در عمل در استان‌های کشور چندان جدی گرفته نشده و یا این‌که در استانداردها از راه صحیح به آن پرداخته نشده است. این نکته در مورد استان تهران که پایتخت است، بیش از همه به چشم می‌خورد. همان‌طور که از ارقام جدول ۳ برمی‌آید، مجموع امتیاز استان تهران ۱۶ (از ۶۷) است و در شرایط حاضر در رده هفتم استانی قرار دارد. یا این‌که، در استان تاریخی مانند اصفهان، مشاهده می‌شود که جاذبه‌های گردشگری فقط از طریق عکس‌های بدون شرح در معرض دید بازدیدکنندگان درگاه قرار دارد، در حالی‌که گنجاندن فیلم‌های سینمایی یا ویدئویی و یا حداقل تصاویر همراه با شرح می‌تواند کمک بسیار مؤثرتری برای معرفی جاذبه‌های گردشگری این استان باشد.

پیشنهاد‌های پژوهش

در مجموع، با توجه به این‌که بین آنچه که در درگاه‌های دولت الکترونیک استان‌های کشور مشاهده می‌شود، و آنچه که از ملاک‌ها و

پیشنهادهای به عمل آمده قبلی مشخص شد، فاصله زیادی مشاهده می‌شود. لذا موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران و مسئولان فن آوری اطلاعات شاغل در استانداری‌ها که معمولاً متولی امر دولت الکترونیک در استان‌ها هستند، بیش از پیش معیارها و ملاک‌هایی را که با توجه به مطالعات و بررسی‌های قبلی به عمل آمده است، مدنظر قرار داده و در هدایت پروژه‌های دولت الکترونیک در استان‌های خود به آن‌ها توجه نمایند.

۲. با توجه به نتایج بررسی حاضر، تلاش به عمل آید که:

اولاً - نسبت به توسعه درگاه‌های دولت الکترونیک براساس این نتایج اقدام شود، ثانیاً - در جهت رفاه هرچه بیشتر شهروندان و استفاده هرچه بیشتر آنان از خدمات دولت الکترونیک، مدیریت‌های فن‌آوری اطلاعات و شرکت‌ها و نهادهای وابسته به این مدیریت‌ها نسبت به تکمیل این خدمات و اطلاعات مربوط به آن‌ها، و نیز تمرکز بیشتر بر اطلاعات و خدماتی که مستقیماً به نیازها و مسائل فوری شهروندان مربوط می‌شوند، اقدام نمایند.

۳. لازم است مدیران و مسئولان فن آوری اطلاعات در استانداری‌ها، با توجه به شرایط خاص و نیازمندی‌های عمده شهروندان نسبت به طراحی و ارائه خدمات الکترونیک شهری اقدام نمایند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیریت امور اجتماعی استانداری بررسی‌ها و نظرسنجی‌های مداومی را در سطح استان بین عموم مردم جامعه به عمل آورد تا مسئولان

درگاه‌های استانی بتوانند با بهره‌مندی از اطلاعات حاصل، با توجه به نیازهای واقعی مردم نسبت به توسعه درگاه‌ها اقدام کنند.

۴. لازم است با گذشت زمان، برای کنترل و اطمینان از درستی و به روز بودن ساختار و محتوای درگاه‌های استانی، بررسی‌های دوره‌ای صورت گیرد. لذا پیشنهاد می‌شود با توجه به تحولات فنی و اجتماعی و اقتصادی، بررسی حاضر پس از مدت معقولی (حداکثر ۲ سال) مجدداً تکرار شود تا در صورت لزوم در ساختار و محتوای درگاه‌های موجود، تجدید نظر به عمل آید.

نویسندگان این مقاله بر این باورند که در صورت توجه به پیشنهادهاى ارائه شده، می‌توان انتظار داشت که درگاه‌های استانی جمهوری اسلامی ایران بتوانند مانند سایر کشورها، در جهت رفاه هرچه بیشتر شهروندان این مرزوبوم، و بهره‌برداری هرچه بهتر و بیشتر از منابع و خدمات الکترونیک گام‌های مؤثری بردارند.

منابع

۱. جلالی، علی اکبر. شهر الکترونیک. تهران: دانشگاه علم و صنعت ایران، ۱۳۸۲.
۲. «درگاهی برای عموم: الگوی دسترسی جدید». قسمت اول». قسمت دوم. کتابخانه ملی استرالیا». *اتفاق*، دوره چهارم، ۱۰ (آذر ۱۳۸۳): ۲. [قابل دسترسی در]: http://www.irandoc.ac.ir/sharing/Ettefaq/No_4_10/default.htm
۳. سازمان مدیریت و برنامه ریزی. «پورتال». [قابل دسترسی در]:

[on-line]. Available: <http://delivery.acm.org/10.1145/1070000/1065259/p121-gil-garcia.pdf?key1=1065259&key2=1645134811&coll=GUIDE&dl=GUIDE&CFID=23754523&CFTOKEN=69491348>

10. Griffin, Jane. "Information strategy: beware your local portal vendor". [on-line]. Available: www.dmreview.com/editorial/dmreview/print-action.cfm?EdID=5255

11. Hannemyre, Gisle. "IN-INT7, Case study: portal design. 19.10.199h". [on-line]. Available: www.intellisat.com/EGovernment.html

12. Herman, Larry. "The Hype and the Myth: the future isn't what it used to be". 2001. [on-line]. Available: http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/herman_kpmg.pdf

13. Malaivongs, kanchit. "Learning portal". Available: http://www.drkonchit.com/presentations/library_portal.pdf

14. Ni, Anna Ya; Bretschneider, Stuart. "Why does state government contract out their e-government services?". Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005. [on-line]. Available: http://ieeexplore.ieee.org/xpl/freeabs_all.jsp?arnumber=1385501

15. "Portal King: What is a portal and what can it do for you?". [on-line].

www.mhr.mpo.ir/inf/portal.doc

۴. فرج پهلوی، عبدالحسین. *طراحی و پیشنهاد الگوی مشخصی برای درگاه دولت اطلاعاتی و خدماتی جمهوری اسلامی ایران*. اهواز: دانشگاه شهیدچمران اهواز، ۱۳۸۳. [طرح تحقیقاتی].

۵. فرج پهلوی، عبدالحسین؛ بصیری، ساسان. «اصول طراحی دولت الکترونیک». *تحول اداری*، دوره نهم، ۱۵ (تابستان ۱۳۸۵): ۹۳-۱۳۱.

6. Beringer, Jorg; Lessmann, Carsten; Waloszeck, Gerd. "Generic portal pages – What do most portals need?". [on-line]. Available: <http://www.sap.com>

7. Free-Online Dictionary of Computing. [on-line]. Available: <http://foldoc.org/>

8. Gant, Jon P.; Burley Gant, Diana. "Web Portals and their Role in E-Government". Seventh Americas Conference on Information Systems, (Boston, Massachusetts USA, August 3-5, 2001). [on-line]. Available: <http://www.mngt.waikato.ac.nz/RESEARCH/conferences%2520%26%2520societies/OverseasconferenceProceedings/amcis2001/pdf/papers/GG020.pdf>

9. Gil-García, J. Ramón. "Exploring the success factors of state website functionality: an empirical investigation". Proceedings of the *National Conference on Digital Government Research*. Atlanta, Georgia: Digital Government Research Center, 2005. pp. 121–130.

information portal: considerations and criteria". [on-line]. Available: <http://www.hls.mlanet.org/Annualmeeting/ppt/Quinnportal.ppt>

Available: <http://www.statskonsult.no/publik/publikasjoner/n2002.01/n2001-01-%20englistk.pdf>

16. Quinn, Susan. "Developing an

تاریخ دریافت: ۱۳۸۶/۱/۲۵

