

اطلاعات و امکانات ارتباطی در وبسایت سازمان‌های دولتی: مرور نوشتارها

سیروس علیدوستی*

استادیار،

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

محمدعلی باقری^۱

دستیار پژوهش،

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

دریافت: ۱۳۸۸/۰۱/۱۶ | پذیرش: ۱۳۸۸/۰۳/۱۶

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵
شاپا (الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
http://jst.irandoc.ac.ir
دوره ۲۶ | شماره ۳ | صص ۷۳۵-۷۵۶
بهار ۱۳۹۰

نوع مقاله: مروری

*. alidousti@irandoc.ac.ir
1. Ma.bagheri@gmail.com

چکیده: فناوری اطلاعات، به‌عنوان فناوری مسلط در جهان معاصر با کاربردی وسیع در ارکان گوناگون جامعه، تغییراتی وسیع را پدید آورده است که یکی از نتایج آن، پیدایی دولت الکترونیکی بوده است. مهمترین بستر برای توسعه دولت الکترونیکی، وبسایت‌ها هستند که نقش رابط بین دولت و شهروندان را ایفا می‌کنند و از طریق آنها، داده‌ها و اطلاعات می‌توانند به‌راحتی به اشتراک نهاده و به کاربران منتقل شوند. این کارکرد در وهله اول، ارائه اطلاعات دولتی و تأمین ارتباط میان دولت و مخاطبان آن است. از این رو، در این مقاله ابتدا با تعریف دولت الکترونیکی و مراحل تکوین آن، جایگاه اشاعه و ارائه اطلاعات دولتی و ارتباط بین دولت و مخاطبان آن بررسی و سپس اطلاعات و ارتباطات پایه‌ای که باید از طریق پایگاه وب دستگاه‌های دولتی ارائه شوند، با بررسی نوشتارهای موجود تبیین می‌گردند. حجم و تنوع اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وبسایت سازمان‌های دولتی سبب شده است که هم دولت‌ها به تعیین این اقلام بپردازند و هم پژوهشگران وبسایت‌ها را بررسی و پیشنهادهایی ارائه کنند. مرور نوشتارهای این موضوع نشان می‌دهد که اطلاعات عمومی سازمان مانند نام و نشان آن، معرفی سازمان، گزارش‌های سازمان، اعلانات عمومی سازمان، چگونگی تعامل با سازمان، چگونگی تماس با سازمان، و همچنین اقلام عمومی مانند پیوندهای مهم، تاریخ روزآمدسازی، قابلیت جستجو، راهنمای وبسایت، پرسش‌های متداول، بیانیه حریم خصوصی، بیانیه حقوق پدیدآوران، و نقشه وبسایت از جمله مهمترین اقلام اطلاعاتی و امکانات ارتباطی وبسایت‌های دولتی به‌شمار می‌روند.

کلیدواژه‌ها: فناوری اطلاعات، دولت الکترونیکی، وبسایت، محتوا، اطلاعات، ارتباطات

۱. مقدمه

توسعه پرشتاب و شدید فناوری اطلاعات که از سال‌ها پیش آغاز شده است و همچنان ادامه دارد منجر به کاربرد وسیع آن در ابعاد گوناگون جامعه گردیده است (Webster 1995). در این میان، اینترنت چنان انقلابی در دنیای رایانه‌ها و ارتباطات پدید آورده که تاکنون سابقه نداشته است (Leiner et al. 2000). هر چند که نظام وب حیات خود را سال ۱۹۸۹ آغاز کرد، با چنان سرعتی توسعه یافت که سال ۱۹۹۴، کاربرد آن از دیگر اشکال اینترنت فزونی گرفت (Veen 2001) و رشدی با ضریب ۲۰ برابر نیز برای آن پیش‌بینی شده است (Palmer 2002). چنین رشدی در فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث شده است که آن را به عامل پر قدرت تغییرات اقتصادی و اجتماعی در تمامی ابعاد آن بدل سازد (Winter and Taylor 2001). یکی از ابعاد تحت تأثیر این فناوری، دولت است که با فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز به‌طور عمیق، در هم تافته‌اند.

فرایندهای اصلی در دولت و مدیریت آن را ارتباطات و پردازش اطلاعات تشکیل می‌دهند، بنابراین این فناوری به‌عنوان فناوری مسلط در عصر اطلاعات، قلب دولت‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد (Loader 1997). به‌علاوه، این فناوری قابلیت‌های فراوانی در دگرگون‌ساختن راه‌های سازماندهی دولت، فعالیت‌های آن، شیوه انجام این فعالیت‌ها، و حتی ماهیت خودِ کار دارد (Andersen and Henriksen 2006). به‌همین دلیل، این فناوری در سازمان‌های دولتی نیز به‌صورت گسترده‌ای به‌کار گرفته شده است. توسعه سریع این فناوری در یک سطح، منجر به ایجاد تقاضای ارائه به‌موقع اطلاعات و خدمات شده است و نیاز به دسترسی ۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته و ۳۶۵ 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). این فناوری توانسته است کارآمدی خود را در بخش دولتی به اثبات برساند (فقیهی و یعقوبی ۱۳۸۳) و کاربردهای آن چنان هستند که چندی است، از دولت الکترونیکی، به‌عنوان ابتکار عملی جدید برای دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق رسانه‌های الکترونیک و پایه‌ریزی دوباره روابط مدیریت دولتی و شهروندان سخن به‌میان می‌آید (الوانی و یعقوبی ۱۳۸۲؛ ملک‌محمدی و هادی‌زاده ۱۳۸۳؛ Relyea 2002).

بدون شک، مهمترین بستر برای توسعه دولت الکترونیکی، وب‌سایت‌ها هستند، زیرا نقش رابط بین دولت و شهروندان را ایفا می‌کنند. داده‌ها و اطلاعات می‌توانند از طریق وب‌سایت‌ها به‌راحتی به اشتراک نهاده و به کاربران (کسب‌وکارها، سازمان‌های غیرانتفاعی، گروه‌های هدف، یا عموم مردم) منتقل شوند. علاوه بر این، برخی از فناوری‌های وب به دولت امکان می‌دهد که از طریق تبادل پیام‌ها و ایده‌ها با افراد، مشارکت عمومی آنان را در فرایندهای تصمیم‌گیری افزایش دهد (Moon 2002). وب‌سایت‌ها در مراحل مختلف تکوین دولت الکترونیکی کارکردهای

گوناهگونی دارند. این کارکرد در وهله اول، ارائه اطلاعات دولتی و تأمین ارتباط میان دولت و مخاطبان آن است. از این‌رو، در این مقاله ابتدا با تعریف دولت الکترونیکی و مراحل تکوین آن، جایگاه اشاعه و ارائه اطلاعات دولتی و ارتباط بین دولت و مخاطبان آن بررسی و سپس، اطلاعات و ارتباطات پایه‌ای که باید از طریق پایگاه وب دستگاه‌های دولتی ارائه شوند، با بررسی نوشتارهای موجود تبیین می‌گردد.

۲. دولت الکترونیکی

دولت الکترونیکی به استفاده از فناوری، به‌ویژه کاربردهای وب‌مبنای اینترنت^۱ اشاره دارد که دسترسی شهروندان و صاحبان کسب‌وکار و کارکنان را به اطلاعات و خدمات دولتی و به‌طور متقابل، ارائه این اطلاعات و خدمات را به آنان بهبود می‌دهد (McClure 2001). دولت الکترونیکی که با استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری‌های اطلاعاتی شکل می‌گیرد، توانایی تحول در ارتباط با شهروندان و کسب‌وکارها و بدنه دولت^۲ را دارد (World Bank n.d.) و از نظر کارآیی و اثربخشی سیستم‌های دولتی و چگونگی ارائه خدمات، تغییرات شگرفی ایجاد می‌کند که رضایت مردمی را در سطح وسیعی به‌دنبال خواهد داشت (سرداری ۱۳۸۶). به عبارت دیگر، کاربرد این فناوری در سازمان‌های دولتی تا حد زیادی موجب بازآفرینی آنها خواهد شد (مقیمی و نامداری ۱۳۸۴).

دولت الکترونیکی دارای ابعادی است که به گونه‌های متفاوتی نام‌گذاری شده‌اند. به‌عنوان نمونه، سیکس این ابعاد را به "ارائه خدمات به‌صورت الکترونیکی"، "دموکراسی الکترونیکی"، و "حکومت‌داری الکترونیکی"^۳ تقسیم می‌کند (2001: 6). از سوی دیگر مک‌کلور به انواع گوناگون برنامه‌های دولت الکترونیکی اشاره می‌کند که تاکنون اجرا شده‌اند. وی این برنامه‌ها را در چهار گروه دولت با شهروندان، دولت با کارکنان، دولت با دولت، و دولت با کسب‌وکار تقسیم می‌کند (McClure 2001). مویر و اوپنهم نیز با مطالعه تعداد زیادی از مطالعات انجام شده در این زمینه، دولت الکترونیکی را به سه حوزه اصلی تقسیم می‌کنند که عبارتند از توسعه کاربرد فناوری اطلاعات در درون دولت و ارائه اطلاعات الکترونیکی از طرف دولت به شهروندان و برهم‌کنش دولت و شهروندان (Muir and Oppenheim 2002). با وجود نام‌گذاری‌های گوناگون برای ابعاد دولت الکترونیکی، دسترسی بهتر به اطلاعات و خدمات دولت به‌صورت مساوی برای تمامی شهروندان، مهمترین انگیزه ایجاد دولت الکترونیکی به‌حساب می‌آید (Lips 2001).

۳. وبسایت‌ها در دولت الکترونیکی

بررسی مدل‌های گوناگون ایجاد و توسعه دولت الکترونیکی نشان می‌دهد که دولت

1. internet web-based applications

2. arms of government

3. e-governance

الکترونیکی پدیده‌ای تکاملی^۱ است که با گذار از مراحل تدریجی به وجود می‌آید (Layne and Lee 2001) و به طور معمول، از یک مدل مرحله‌ای پیروی می‌کند (Huang 2006). بر همین اساس، مدل‌های چند مرحله‌ای گوناگونی برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه شده‌اند که از سه تا شش مرحله را دربر می‌گیرند. بررسی این مدل‌ها نشان می‌دهد که هر چند نام‌های گوناگونی برای مراحل اولیه دولت الکترونیکی بیان شده است، تمامی آنها با اشاعه/انتشار اطلاعات دولتی آغاز می‌شوند. به بیان دیگر، درباره مراحل آغازین گذار به سوی دولت الکترونیکی، در میان صاحب‌نظران این حوزه، اتفاق نظر وجود دارد. جدول ۱، تعدادی از مدل‌های مرحله‌ای تکامل دولت الکترونیکی و مراحل آغازین آنها را نشان می‌دهد.

جدول ۱. مدل‌های تکامل دولت الکترونیکی

منبع	مرحله/مراحل آغازین	تعداد مراحل	مدل
World Bank n.d.	انتشار ^۲ (انتشار اطلاعات از طریق وبسایت‌های دولتی)	سه مرحله	بانک جهانی
Accenture 2001	انتشار (حضور پایه دولت در اینترنت و ارائه اطلاعات پایه سازمان‌های دولتی)	سه مرحله	اکسنچور
Layne and Lee 2001	فهرست‌سازی ^۳ (ارائه اطلاعات دولت در وبسایت‌های دولتی)	چهار مرحله	لایه ولی
Huang 2006	انتشار اطلاعات (ارائه اطلاعات دولت در وبسایت‌های دولتی تنها برای بازیابی ارتباطات دوسویه)	چهار مرحله	هانگ
Teicher and Dow 2002	حضور ^۴ (ارائه اطلاعات و فرم‌های دولتی در وبسایت‌های دولتی)	چهار مرحله	تیچر و داو
Muir and Oppenheim 2002	آغاز حضور در وب (ارائه اطلاعات ایستا در وبسایت‌های دولتی)	پنج مرحله	مویر و اوپنهم
United Nations 2005	پدیداری در وب ^۵ (بازنمایی اطلاعات محدود و پایه حضور گسترش یافته ^۶ (ارائه اطلاعات دولتی بیشتر در وبسایت‌های دولتی با قابلیت جستجو)	پنج مرحله	سازمان ملل

←

1. evolutionary phenomenon
4. presence

2. publish
5. emerging Web presence

3. cataloguing
6. enhanced presence

ادامه جدول ۱. مدل‌های تکامل دولت الکترونیکی

منبع	مرحله / مراحل آغازین	تعداد مراحل	مدل
Hiller and Belanger 2001	اطلاعات (انتشار اطلاعات از طریق وبسایت‌های دولتی)	پنج مرحله	هیلر و بلنجر
Deloitte Consulting and Deloitte & Touche 2000	انتشار / اشاعه اطلاعات	شش مرحله	دلویت
Wescott 2001	ایجاد سیستم پست الکترونیکی و شبکه داخلی امکان دسترسی عمومی و درون‌سازمانی به اطلاعات امکان ارتباطات دوسویه	شش مرحله	وسکات

بر این اساس، شکل‌گیری دولت الکترونیکی با ایجاد وبسایت 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، مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از وبسایت‌های دولتی ایجاد شود که مشکلات ناشی از آن قابل حل نباشد. چنین چالشی که "جزیره‌های خودکارسازی" نام گرفته، یکی از دلایلی است که با وجود کاربرد فناوری اطلاعات، مانع افزایش بهره‌وری دولت فدرال آمریکا شده است (Office of Management and Budget 2002). از این گذشته، بر اساس "رویکرد بوم‌شناختی به طراحی رابط‌های کاربر" که بر طبقه‌بندی راسموسن^۳ از رفتار مبتنی است، در مواقع مشابه، به‌طور تقریبی، رفتاری به صورت خودکار و مبتنی بر مهارت‌ها صورت می‌گیرد. از این رو، اگر پایگاه‌های وب سازمان‌های دولتی از الگوی به‌نسبت مشابهی پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی می‌شود و کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب، ارتباط شهروندان با سازمان‌های متعدد دولتی آسان خواهد شد (Proctor 2002). به عبارت دیگر، طراحی صحیح وبسایت‌ها رشد به‌سزایی در پذیرش دولت الکترونیکی در میان کاربران دارد (Kumar et al. 2007).

۴. اهمیت محتوا در وبسایت سازمان‌های دولتی

کاربران انتظار دارند قالب پایه‌ای از محتوا را در وبسایت‌های دستگاه‌های دولتی بیابند که

1. islands of automation

2. ecological interface design approach

3. J. Rasmussen

به آنها کمک می‌کند تجربه مشترک و درک ظاهر و شمای یکسانی از صفحات وبسایت‌های دولتی داشته باشند. بدین ترتیب، کاربران نیازی نخواهند داشت که در هر بازدید از وبسایت‌های سازمان‌های دولتی گوناگون، راهبری و نحوه استفاده از هر یک از آنها را جداگانه فراگیرند (Office of the E-Envoy 2002). در طراحی پایگاه وب، به‌عنوان ساختاری مرتبط از اجزایی به نام صفحه‌های وب که به‌طور معمول، در قالب یک سلسله مراتب قرار دارند (Kleper 2001, 195)، مهمترین قدم، سازماندهی اطلاعات است (Lynch and Horton 2002). در حقیقت، یکی از عوامل عمده موفقیت پایگاه‌های وب، محتوای آنهاست و کیفیت این محتوا با موفقیت پایگاه، ارتباط زیادی دارد (Kentie 2002; Palmer 2002).

محتوای وبسایت شامل اطلاعات و قابلیت‌ها و خدماتی است که از طریق وبسایت ارائه می‌شود. مطالعات بسیاری بر اهمیت چنین محتوایی در وب تأکید می‌کنند و محتوا را مهمترین موضوع وب و مهمترین عامل موفقیت وبسایت‌ها می‌دانند (Gehrke and Turban 1999; Huizingh 2000; U.S. Department of Health and Human Service 2006). اطلاعاتی وبسایت‌های دولتی در حدی است که به‌عنوان نمونه، کومر و همکارانش دریافتند که با وجود امکان دریافت خدمات دولتی از طریق وب در کشور کانادا، بیشتر شهروندان از وبسایت‌های دولتی برای دریافت اطلاعات استفاده می‌کنند (Kumar et al. 2007). مطالعه اسکینفلدر و میلر نیز نشان می‌دهد که اطلاعات متنی^۱ وبسایت‌ها نقش پایه‌ای در پشتیبانی از روابط مختلف شهروند - دولت ایفا می‌کند (Eschenfelder and Miller 2007). اهمیت محتوای وبسایت‌ها سبب شده است که به‌عنوان نمونه، یکی از استانداردهای اصلی ساختار دسترس‌پذیری وبسایت‌ها در ژاپن را استاندارد محتوا تشکیل دهد (Koga 2003) و یکی از ۱۰ اشتباه اصلی در طراحی وبسایت، نامناسب بودن محتوا قلمداد شود (Nielsen 2005).

۵. اطلاعات و ارتباطات پایه در وبسایت سازمان‌های دولتی

حجم و تنوع اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وبسایت سازمان‌های دولتی سبب شده است که در تعیین آنها رویکردهای گوناگونی دنبال شود. برخی کشورها، استانداردهایی را برای وبسایت‌های دولتی در کشور خود تدوین کرده‌اند که تمرکز آنها بیشتر بر محتوای وبسایت و نحوه بازنمایی آن است. بعضی از پژوهشگران نیز، با تحلیل وبسایت سازمان‌های دولتی و تعیین نقاط قوت و ضعف آنها، عناصر اطلاعاتی و مشخصه‌های مورد نیاز را برای بهبود آنها توصیه کرده‌اند.

1. text information

یکی 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 ۲۰۰۵ منتشر شده است. یکی از مهمترین بخش‌های این استانداردها، به محتوای وبسایت اشاره می‌کند و اقلام ضروری را برای وبسایت سازمان‌های دولتی بیان می‌کند (Government of South Australia 2005). گزارش گروه خدمات اطلاعاتی و سازمانی^۱ استرالیا، برای ساخت و توسعه وبسایت‌های دولتی در این کشور، مجموعه‌ای از نکات پیشنهادی و مسائل لازم در فرایند توسعه و نگهداری وبسایت‌های دولتی را در بر می‌گیرد. این گزارش، بیشتر شامل رهنمودهای طراحی و مدیریت وبسایت برای همسان‌سازی وبسایت‌هاست، با این حال، به‌طور ضمنی به برخی اقلام لازم در وبسایت‌های دولتی اشاره کرده است (Department of Corporate and Information Services (DCIS) 2001).

دولت نیوزیلند نیز سال ۲۰۰۶، گزارشی از استانداردها و توصیه‌های طراحی وبسایت 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، محتوای وبسایت باید پاسخگویی نیاز تعداد 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 منفرد^۲ است. بر اساس این گزارش، صفحات اصلی نقش‌های مهمی دارند. این صفحات به کاربر اعلان می‌کنند که در کجا قرار دارد، برای چه اینجا است، و چگونه می‌تواند بین صفحات حرکت کند. صفحات اصلی باید شامل نام و نشان (لوگو، آرم،...) سازمان و هدف سازمان و پیوندهای راهبری^۳ به بخش‌های مختلف وبسایت باشد (New Zealand Government 2006).

شورای مدیران ارشد اطلاعاتی ژاپن^۴ نیز، با نگاه افزایش شفافیت فعالیت‌های دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، دستورکارها و رهنمودهایی را برای وزارتخانه‌های ژاپن تدوین کرده است. این دستورکار که سال ۲۰۰۴ ارائه شده است، محتوای مورد نیاز وبسایت‌های وزارتخانه‌ها و نحوه بازنمایی آنها را بیان می‌کند (CIO Council 2004). اولین نسخه این دستورکار، سال ۲۰۰۱ با عنوان "طرح پایه برای اشاعه الکترونیکی اطلاعات اداری"^۵ از سوی وزارت کشور و ارتباطات^۶ دولت ژاپن تدوین شده بود (Koga 2003).

1. Department of Corporate and Information Services (DCIS) 2. single-agency
3. navigation links 4. Chief Information Officer Council (CIO Council)
5. basic plan for electronic provision of administrative information
6. Ministry of Internal Affairs and Communications

کتابخانه کنگره آمریکا استاندارد را به نام مارک ۲۱^۱ برای مبادله اطلاعات کتابشناختی^۲ و نیز اطلاعات جامعه^۳ تدوین کرده است. این پژوهش که از حدود ۳۰ سال پیش آغاز شده و سال ۱۹۸۰ به یو. اس. مارک^۴ و در سال ۱۹۹۰ به "مارک ۲۱" تغییر نام داده است، رهنمودهایی در ارائه اطلاعات مختلف از سازمان دارد. این پژوهش، ارائه جزئیات اطلاعات تماس و مراجعه به سازمان‌ها را در وبسایت‌های دولتی برشمرده است (Library of Congress 2005).

شورای خزانه‌داری کانادا وابسته به دولت کانادا نیز مجموعه‌ای از چهار استاندارد را برای توسعه وبسایت‌های دولتی خود تدوین کرده است. ویرایش اول این سند^۵ سال ۲۰۰۱ و ویرایش دوم آن سال ۲۰۰۷ تدوین شده است. این سند، مجموعه بسیار کاملی از استانداردهای محتوا و طراحی در چهار بخش از جمله "استاندارد قالب مشترک صفحات" است. این استاندارد، نیازمندی‌های صفحات مختلف وبسایت و نیز نحوه نمایش و بازنمایی آنها را بیان می‌کند (Treasury Board of Canada Secretariat 2007).

ای-انوی وابسته به دولت انگلیس، در گزارش خود رویکردی همگرا را در استفاده از پایگاه‌های وب دستگاه‌های 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 (Office of the e-Envoy n.d.).

کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری وابسته به شورای عالی اطلاع‌رسانی نیز در بخشنامه‌ای تمامی وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و مؤسسه‌های دولتی را ملزم به درج اقلام به خصوصی در وبسایت‌های دولتی کرده است. بر اساس این بخشنامه، دست کم اطلاعات عمومی وبسایت باید به زبان انگلیسی نیز ارائه شود (شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱). 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 نرم‌افزاری آنها را نیز تصویب نموده است. این عناوین شامل ۹ بخش هستند که ۷ بخش از آن به طور خاص، ویژه پورتال‌های استانی است و دو بخش آن مورد نیاز تمامی وبسایت‌های دولتی نیز هست (شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳).

شماری از پژوهشگران نیز به بررسی محتوای وبسایت‌های سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند. لاپرتی و همکاران میزان پاسخگویی دولت به تقاضای شهروندان برای دریافت اطلاعات و خدمات را بررسی کرده‌اند. این پژوهش، بر اساس "سیستم‌های ارزیابی مشخصه‌های

1. MARC 21
4. USMARK

2. bibliographic information
5. Common Look and Feel (CLF)

3. community information

وبسایت^۱ میزان پاسخگویی وبسایت‌ها را بررسی و اقلامی را بیان کرده است که در ارزیابی پاسخگویی دولت مهم تلقی شده‌اند (La Porte, Demchak, and De Jong 2002). وست در ششمین گزارش دولت الکترونیکی، ارزیابی خود را از اطلاعات برخط وبسایت‌ها، بر اساس وجود اقلام اطلاعات تماس سازمان، پیوند به سایر وبسایت‌ها، مدارک منتشر شده سازمان، وجود پایگاه داده، و مسائل امنیت و حریم خصوصی قرار داده است. یکی از ابعاد این ارزیابی، دسترسی عمومی به پایگاه وب است. از این رو، نشانی پست الکترونیکی، قابلیت جستجو، قابلیت ارائه نظرات، روزآمدسازی پست الکترونیکی، بخش^۲، قابلیت شخصی سازی^۳ وبسایت، اتاق‌های گفتگو، و قابلیت دسترسی با ابزارهای قابل حمل شخصی^۴ مورد بررسی قرار گرفته‌اند (West 2000; West 2006).

هانگ در پژوهشی، با بررسی پرتال‌های بخش‌های ایالتی آمریکا^۵، چگونگی بهره‌گیری از دولت الکترونیکی و ویژگی‌های پرتال‌های دولت الکترونیکی را بررسی کرده است. 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 (Huang 2006).

جدول ۲ مجموعه اقلامی را نشان می‌دهد که در مطالعات و پژوهش‌های پیشین، برای وبسایت دستگاه‌های دولتی ارائه شده‌اند. به‌طور خلاصه، این اقلام، اطلاعات پایه و کانال‌هایی را برای ارتباط شهروندان با سازمان‌های دولتی بیان می‌کنند که به کمک آنها بتوانند از سازمان‌های دولتی و خدماتی که ارائه می‌کنند، آگاهی یابند و کانال‌های ارتباط با سازمان و کارکنان آن را بشناسند. افزون بر این، شهروندان می‌توانند به بسیاری از اطلاعات و مدارک سازمان دسترسی یابند و بر همین اساس، نسبت به حقوق خود و چگونگی استفاده از خدمات سازمان آگاهی پیدا کنند.

1. Website Attribute Evaluation Systems (WAES)
3. personalization
5. U.S. counties

2. broadcast
4. personal digital assistant (PDA)

جدول ۲. اقسام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
															اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
															اطلاعات عمومی سازمان
								✓	✓						پیوند به وبسایت سازمان مادر
				✓											پیام مدیر ارشد سازمان
															معرفی سازمان
	✓			✓					✓						معرفی اجمالی / درباره سازمان
				✓											تاریخچه سازمان
											✓				معرفی هیأت مدیره سازمان
				✓									✓		چشم‌انداز سازمان
				✓		✓	✓			✓	✓			✓	اهداف / مأموریت سازمان
	✓					✓	✓	✓		✓				✓	وظایف و خط‌مشی‌ها و مسئولیت‌های سازمان
										✓					مدیران سازمان و وظایف
	✓					✓				✓	✓				وظایف و مسئولیت‌ها و هدف‌های بخش‌ها یا شعب سازمان

←

ادامه جدول ۲. اقسام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
															اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
														✓	فرایندهای انجام وظایف سازمانی
	✓										✓				سازمان‌های تابعه
	✓			✓			✓	✓		✓	✓			✓	نمودار سازمانی
				✓						✓	✓				خط‌مشی‌ها و رویه‌ها و فرصت‌های استخدام
	✓														عناوین خدمات قابل ارائه سازمان به مردم و دیگر نهادها
✓	✓					✓		✓	✓					✓	قوانین و مقرراتی که سازمان در چارچوب آنها فعالیت می‌کند
															اسناد/ مدارک سازمانی
							✓	✓	✓	✓	✓			✓	گزارش‌های سازمان
							✓	✓							برنامه‌های جامع سازمان
				✓				✓				✓			انتشارات سازمان
									✓	✓					اسناد مشورتی سازمان
			✓					✓							گزارش‌های مالی سالانه

←

ادامه جدول ۲. ارقام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
	✓										✓				اطلاعات آماری سازمان
								✓	✓						خط‌مشی‌ها و رهنمودها و دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم‌گیری که دسترسی به آنها برای عموم مناسب است
															اعلانات عمومی سازمان
						✓	✓								اعلامیه‌های عمومی
						✓	✓								اخطاریه‌ها و توصیه‌های سازمان
	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓				تازه‌های سازمان (شامل اخبار سازمان، آخرین سخنرانی‌ها، ابتکار عمل‌های جدید، و...)
				✓			✓	✓	✓	✓					اطلاعیه / آگهی رسمی / رسانه‌ای

←

ادامه جدول ۲. اقدام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
✓					✓							✓		✓	خبرنامه سازمانی با قابلیت اشتراک
															تعامل با سازمان
	✓				✓				✓	✓	✓			✓	فرم‌های عملیاتی سازمان
										✓	✓				راهنمای تکمیل فرم‌های عملیاتی
										✓	✓			✓	رویه ارائه شکایت به سازمان
✓					✓										امکان ارسال شکایت به سازمان به صورت برخط
✓	✓	✓							✓	✓	✓	✓			فرم / صفحه بازخورد برای ارسال نظر و پیشنهاد
															تماس با سازمان
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			تلفن تماس با سازمان
	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	نشانی کامل سازمان
	✓	✓	✓				✓	✓		✓	✓				دورنگار سازمان
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			نشانی پست الکترونیکی سازمان

←

ادامه جدول ۲. اقدام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی (۱۳۸۱)	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
			✓												اقدام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
			✓												ساعت‌های مراجعه به سازمان
			✓												ساعت‌های پاسخگویی از طریق تلفن
			✓												مسیرهای دسترسی به سازمان
			✓												چگونگی دسترسی عمومی به سازمان با وسایل نقلیه عمومی شهری
						✓									نقشه موقعیت
			✓												امکان پارک خودرو
			✓												تسهیلات مراجعه و دسترسی برای معلولان
		✓													پست الکترونیکی مدیر ارشد وبسایت
														✓	پست الکترونیکی کارکنان درون سازمان

←

ادامه جدول ۲. ارقام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع ارقام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
														✓	اطلاعات تماس کارکنان سازمان (دفتر تلفن)
									✓						فهرست راهنمای خدمات سازمان و اطلاعات تماس مربوط به آنها
							✓			✓	✓				نام و تلفن و پست الکترونیکی کارکنانی برای دریافت اطلاعات بیشتر از خط‌مشی‌ها یا خدمات خاص
						✓									نام و شماره تلفن / دورنگار مدیران ارشد سازمان
														✓	پست الکترونیکی مسئول محتوای وبسایت
														✓	پست الکترونیکی مسئول پشتیبانی فنی وبسایت
														✓	پست الکترونیکی مدیر ارشد سازمان

←

ادامه جدول ۲. اقسام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
															اقلام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
														✓	امکان ارتباط پیوسته شهروندان با مدیر وبسایت
														✓	نشانی مسئول رسیدگی به شکایت‌ها در سازمان
															اقلام عمومی
✓															عبارت خوش‌آمدگویی به وبسایت
										✓					هدف وبسایت
		✓					✓	✓	✓		✓				پیوند به وبسایت پرتال دولت الکترونیکی کشور
✓		✓		✓				✓	✓				✓	✓	تاریخ آخرین روزآمدسازی
✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	قابلیت جستجو
✓		✓					✓	✓			✓		✓		راهنمای وبسایت
✓		✓		✓			✓				✓		✓		پرسش‌های متداول
✓		✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		بیانیه حریم خصوصی

←

ادامه جدول ۲. ارقام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
										✓		✓			بیانیه امنیت
✓		✓					✓	✓		✓	✓				بیانیه رعایت حقوق پدیدآورندگان
							✓	✓	✓	✓	✓				بیانیه سلب مسئولیت محتوا
							✓								بیانیه دسترس پذیری
✓	✓	✓			✓		✓		✓				✓		نقشه وبسایت
		✓						✓					✓		نمایه محتوای وبسایت
	✓						✓	✓		✓	✓				پیوند به وبسایت‌های مرتبط
													✓		نشانی سازمان‌های مرتبط
											✓				قابلیت شخصی‌سازی وبسایت
				✓	✓						✓	✓	✓		گروه‌های بحث / اتاق‌های گفتگو
					✓										امکان ارزیابی وبسایت از سوی کاربران

←

ادامه جدول ۲. ارقام اطلاعاتی وبسایت‌های سازمان‌های دولتی در مطالعات و پژوهش‌های پیشین

شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۳	شورای عالی اطلاع‌رسانی ۱۳۸۱	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 2006	Office of the e-Envoy 2002	West 2006, West 2002	Oppenheim and Ward 2006	La Porte, Demchak, and De Jong 2002	منبع
✓	✓														ارقام اطلاعاتی و ارتباطی پایگاه وب
															آمار بازدید کنندگان وبسایت
															نمایش تاریخ و ساعت در هر لحظه
															امکان نظرسنجی درباره موارد مختلف
															امکان دریافت شکایت و پاسخگویی به آن
															امکان چاپ صفحات

۶. خلاصه و نتیجه‌گیری

کاربرد فناوری اطلاعات در دولت، به‌ویژه اینترنت، که با نام دولت الکترونیکی شناخته می‌شود باعث شده است که راه‌های سازماندهی دولت، فعالیت‌های آن، شیوه انجام این فعالیت‌ها، و حتی ماهیت خود کار دگرگون شوند. چنین کاربردی از فناوری اطلاعات در دولت با گذار از مراحل تدریجی به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، دولت الکترونیکی پدیده‌ای تکاملی است و به‌طور معمول، از یک مدل مرحله‌ای پیروی می‌کند. بر همین اساس، مدل‌های چند مرحله‌ای گوناگونی برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه شده‌اند که از سه تا شش مرحله را

دربار می‌گیرند. بررسی این مدل‌ها نشان می‌دهد که هر چند، نام‌های گوناگونی برای مراحل اولیه دولت الکترونیکی بیان شده است، اما تمامی آنها با اشاعه اطلاعات دولتی آغاز می‌شوند. به این منظور، بدون شک، مهمترین بستر برای توسعه دولت الکترونیکی، وبسایت‌ها هستند که نقش رابط بین دولت و شهروندان را ایفا می‌کنند. داده‌ها و اطلاعات می‌توانند از طریق وبسایت‌ها به راحتی به اشتراک گذاشته و به کاربران (کسب و کارها، سازمان‌های غیرانتفاعی، گروه‌های هدف، یا عموم مردم) منتقل شوند. افزون بر این، برخی از فناوری‌های وب به دولت امکان می‌دهد که از طریق تبادل پیام‌ها و ایده‌ها با افراد، مشارکت عمومی آنان را در فرایندهای تصمیم‌گیری افزایش دهند.

بر این اساس، شکل‌گیری دولت الکترونیکی با ایجاد وبسایت برای سازمان‌های دولتی و ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران و همچنین تأمین امکان ارتباط از این طریق آغاز می‌شود. با این وجود، ساخت پایگاه‌های وب برای این سازمان‌ها باید با هماهنگی با یکدیگر صورت گیرد تا در طول زمان، مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از وبسایت‌های دولتی ایجاد نشود. بدین ترتیب، اگر پایگاه‌های وب سازمان‌های دولتی از الگوی به نسبت مشابهی پیروی کنند، کار با آنها تکراری و عادی می‌شود و کاربران می‌توانند با کمترین درگیری فکری از آنها استفاده کنند. به این ترتیب، ارتباط شهروندان با سازمان‌های متعدد دولتی آسان خواهد شد. در طراحی پایگاه‌های وب، مهمترین و نخستین گام، طراحی محتوای آنهاست.

حجم و تنوع اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وبسایت سازمان‌های دولتی سبب شده است که هم دولت‌ها به تعیین این اقلام بپردازند و هم پژوهشگران به بررسی و پیشنهاد آنها اهتمام کنند. مرور نوشتارهای این موضوع نشان می‌دهد که اطلاعات عمومی سازمان شامل نام و نشان آن؛ معرفی سازمان شامل معرفی اجمالی، اهداف و مأموریت‌ها، و نمودار سازمانی؛ قوانین و مقرراتی که سازمان در چارچوب آنها فعالیت می‌کند؛ گزارش‌های سازمان؛ اعلانات عمومی سازمان شامل تازه‌ها، اطلاعیه‌ها، و آگهی‌ها؛ چگونگی تعامل با سازمان شامل فرم‌های عملیاتی و امکان ارسال نظر و پیشنهاد؛ چگونگی تماس با سازمان شامل تلفن، نشانی، دورنگار، و پست الکترونیکی؛ و همچنین اقلام عمومی شامل پیوندهای مهم، تاریخ روزآمدسازی، قابلیت جستجو، راهنمای وبسایت، پرسش‌های متداول، بیانیه حریم خصوصی، بیانیه حقوق پدیدآوران، و نقشه وبسایت از جمله مهمترین اقلام اطلاعاتی و ارتباطی وبسایت‌های دولتی به شمار می‌روند.

۷. فهرست منابع

لوانی، سیدمهدی، و نورمحمد یعقوبی. ۱۳۸۲. مدیریت دولتی و دولت الکترونیک. فرهنگ مدیریت ۱ (۳): ۵-۱۷.
شورای عالی اطلاع‌رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری. ۱۳۸۱. بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۷۷۱۴۶ تاریخ ۱۳۸۱/۹/۲۷.

- شورای عالی اطلاع‌رسانی، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری. ۱۳۸۳. سرفصل‌ها و عناوین اطلاعات پورتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگی‌های نرم‌افزای آن. بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۲۱۹۰۵ تاریخ ۱۳۸۳/۷/۸.
- سرداری، احمد. ۱۳۸۶. دولت الکترونیکی. *رهیافت* ۳۹: ۱۳-۱۹.
- فتیهی، ابوالحسن، و نورمحمد یعقوبی. ۱۳۸۳. دولت الکترونیک: انتخاب یا اجبار. *فرهنگ مدیریت* ۲ (۵): ۲۹-۴۳.
- مقیمی، سیدمحمد، و نورالله نامداری. ۱۳۸۴. بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و بازآفرینی دولت. *فرهنگ مدیریت* ۳ (۲): ۱۱۵-۱۵۸.
- ملک‌محمدی، حمیدرضا، و مجید هادی‌زاده. ۱۳۸۳. بازمهندسی دولت در قالب دولت الکترونیکی: راهی نو به سوی تولید و اجرای سیاست‌ها. *مجله دانشکده حقوق و علوم سیاسی* ۶۵: ۱۴۵-۱۵۴.
- 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. 2001. *E-government: connecting the dots*. Dublin: Accenture. www.accenture.com/xdoc/en/industries/governemtn/2001 (accessed 19/02/2007).
- Andersen, K. V., and H. Z. Henriksen. 2006. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly* 23 (2): 236-248.
- CIO Council. 2004. *Guideline for Providing Government Information via Internet*. US: CIO Council.
- 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 8/12/2006).
- Eschenfelder, K. R., and C. A. Miller. 2007. 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* 24 (1): 64-88.
- Gehrke, D., and E. Turban. 1999. Determinants of successful Website design: relative importance and recommendations for effectiveness. In *32nd International Conference on System Sciences, at Hawaii*.
- Government of South Australia. 2005. *SA Government Web Site Standards v1.3.F*. www.visionaustrali.org.au/docs/services/S5.2SAGovernmentWebsiteStandardsv1.3.F.pdf (accessed 9/02/2007).
- 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 (3): 123-134.
- Information Society Commission. 2003. *E-government: More than an automation of government services*. www.isc.ie/downloads/egovernment.pdf (accessed 3/03/2007).
- Irani, Z., M. Al-Sebie, and T. Elliman. 2006. Transaction stage of e-government systems: identification of its location & importance. In *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, at Hawaii*.
- Kentie, P. 2002. *Web design: Tools and techniques*. (2nd ed). US: Peachpit.
- Kleper, M. L. 2001. *The handbook of digital publishing*. (Vol. 1). New Jersey: Prentice-Hall.
- Koga, T. 2003. Access to government information in Japan: a long way toward electronic government? *Government Information Quarterly* 20 (1): 47-62.
- . 2006. Policy issues regarding electronic government and Web accessibility in Japan. In *72ND IFLA General Conference and Council at Seoul*.



- Kumar, V, B. Mukerji, I. Butt, and A. Persaud. 2007. Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *The Electronic Journal of e-Government* 5 (1): 63-76. www.ejeg.com (accessed 27/09/2007).
- La Porte, T. M., C. C. Demchak, and M. De Jong. 2002. Democracy and bureaucracy in the age of the web. *Administration and Society* 34 (4): 411-446.
- Layne, K., and J. Lee. 2001. Developing fully functional e-government: a four stage model. *Government Information Quarterly* 18 (2):122-136.
- Leiner, B. M., V. G. Cerf, D. D. Clark, R. E. Kahn, L. Kleinrock, D. C. Lynch, J. Postel, L. G. Roberts, and S. Wolff. 2000. *A brief history of the Internet*. <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml> (accessed 6/09/2007).
- Library of Congress. 2005. *MARC 21 concise format for community information*. <http://www.loc.gov/marc/community/ecchihome.html> (accessed 22/01/2003).
- Lips, M. 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.
- Loader, B. D., ed. 1997. *The government of cyberspace*. London: Routledge.
- Lynch, P. J., and Sarah Horton. 2002. *Web style guide*. (2nd ed). London: Yale University. <http://www.webstyleguide.com> (accessed 27/09/2007).
- McClure, D. L. 2001. Electronic government: challenges must be addressed with effective leadership and management. U.S: United States General Accounting Office.
- Moon, M. J. 2002. The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administrative Review* 62 (4):424-433.
- Muir, A, and C. Oppenheim. 2002. National information policy development worldwide I: electronic government. *Journal of Information Science* 28 (3):173-186.
- New Zealand Government. 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 (accessed ...).
- Nielsen, . 2005. *top ten web design mistakes of 2005*. <http://www.useit.com/alertbox/designmistakes.html> (accessed ...).
- 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*. <http://www.e-envoy.gov.uk/assetRoot/04/00/09/14/04000914.pdf> (accessed 1/10/2003).
- Palmer, J. W. 2002. Web site usability, design, and performance metrics. *Information Systems Research* 13 (2):151-167.
- Proctor, R. 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.
- Relyea, H. C. 2002. E-gov: Introduction and overview. *Government Information Quarterly* 18:9-35.
- Treasury Board of Canada Secretariat. 2007. *Common look and feel for the Internet 2.0*. <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp> (accessed 30/05/2007).
- 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 3/03/2007).
- Veen, J. 2001. *The art & science of Web design*. Indiana: New Rider.
- Webster, F. 1995. *Theories of the Information Society*. London: Routledge.
- West, D. M. 2000. *Assessing e-government: the Internet, democracy, and service delivery by state and federal governments*. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/EGovReportUS00.htm> (accessed 30/09/2003).



- . 2006. *Global e-government*. <http://www.insidepolitics.org/egovt06int.pdf> (accessed 13/01/2007).
- Winter, . S., and S. L. Taylor. 2001. The role of information technology in the transformation of work. In *Information Technology and Organizational Transformation: History, Rhetoric, and Practice*, edited by J. Yates and J. V. Maanen. Thousand Oaks: Sage, 7-33.
- World Bank. n.d. *Definition of E-Government*. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (accessed 12/04/2007).

Basic Information and Communication in the Website of Governmental Organizations: a Literature Review

Sirous Alidousti*

Ph.D in Management; Iranian Research Institute for Information Science and Technology

Mohammad Ali Bagheri

MS in Industrial Engineering, Research Assistant in Iranian Research Institute for Information Science and Technology



Abstract: Information Technology as the dominant technology in the new world has made a vast changes in the different aspects of the society and electronic government is one of its results. The websites are the most important platform for developing electronic government. The governmental websites have a key role in connecting government and citizens, and facilitate sharing and transforming data and information to users. This function is, firstly, dissemination of governmental information and providing communications between government and citizens. Therefore, after defining the electronic government, this paper has reviewed its evolution stages and the role of publishing and disseminating governmental information, and communication between government and its users. Then, based on a review of the relevant literature, it has proposed a framework of the basic information and communication content of the governmental organizations websites. The volume and variety of information and communication items of governmental websites force the governments determine these items and researchers investigate the websites and propose some items from their viewpoint. Literature review showed that there were some most important items in this regard including general information such as name and logo of organization, introducing organization, organizational reports, general declarations of organization, ways of interaction with organization, contact information, and general items like important links, updating date, search facility, website directory, frequently asked questions, privacy statement, copyright statement, and site map.

Keywords: Information technology, electronic government, website, content, information, communication

Iranian Research Institute
For Science and Technology
ISSN 1735-5206
eISSN 2008-5583
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC
Vol.26 | No.3 | pp: 735-756
Spring 2011

* Corresponding Author: alidosti@irandoc.ac.ir