

# باز طراحی اقلام محتوایی

## پرتالهای استانی ایران

سیروس علیدوستی\*

دکتری مدیریت؛ عضو هیئت علمی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

زهرا سادات خلیلی

کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

اطلاعات  
علوم و فناوری

دریافت: ۱۳۸۸/۰۸/۱۸ پذیرش: ۱۳۸۸/۱۰/۱۸ مقاله برای اصلاح به مدت ۲۷ روز نزد پدیدآوران بوده است.

**چکیده:** مهم‌ترین بستر برای توسعه دولت الکترونیکی، وبسایتهایند که نقش رابط بین دولت و شهروندان را ایفا می‌کنند. وبسایتهای در مراحل مختلف تکوین دولت الکترونیکی کارکردهای گوناگونی دارند. این کارکرد در وهله اول، ارائه اطلاعات دولتی و تأمین ارتباط میان دولت و مخاطبان آن است. با وجود این در صورت، ساخت پایگاههای وب مستقل و ناهماهنگ با یکدیگر برای سازمانهای دولتی، این خطر وجود دارد که در طول زمان با مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزن از وبسایتهای دولتی روبه‌رو شویم که کاربرد آنها را کاهش دهد و بهره‌وری لازم را از سرمایه‌گذاری صورت گرفته فراهم نسازد. در گونه‌ای از پایگاههای وب که به نام پرتالهای استانی شناخته می‌شود، این هماهنگی از طریق ابلاغ «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» در سال ۱۳۸۳ از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) صورت پذیرفته است. در این مقاله نتایج پژوهشی ارائه می‌شود که در آن به بررسی وضعیت پرتالهای استانی در مقایسه با سرفصلها و عنوانهای یاد شده پرداخته شده است. به این منظور پس از معرفی سرفصلها و عنوانها، نتایج بررسی وضع کنونی پرتالهای استانی ارائه و در ادامه نیز به چگونگی بازنگری در مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی از طریق بررسی نوشتجات، استخراج اقلام پرتالهای مشابه در سه کشور پیشرفته در حوزه دولت الکترونیکی و کاربرد روش دلفی بیان می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** فناوری اطلاعات؛ دولت الکترونیکی؛ پرتال؛ محتوا؛ اطلاعات؛ روش دلفی.

فصلنامه علمی پژوهشی

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

شاپا (چاپی) ۱۷۳۵-۵۲۰۶

شاپا (الکترونیکی) ۲۰۰۸-۵۵۸۳

نمایه در LISA، SCOPUS و ISC

<http://jlist.irandoc.ac.ir>

دوره ۲۵ | شماره ۴ | صص ۶۵۹-۶۹۴

تابستان ۱۳۸۹

نوع مقاله: علمی پژوهشی

\* پدیدآور رابط [alidousti@irandoc.ac.ir](mailto:alidousti@irandoc.ac.ir)

## ۱. مقدمه

توسعه پرشتاب و گسترده فناوری اطلاعات که از سالها پیش آغاز شده است و همچنان ادامه دارد، به کاربرد وسیع آن در ابعاد گوناگون جامعه منجر شده است (Forch and Force 1995; Webster 1995, 7; WISTA 2008). در این میان، اینترنت چنان انقلابی در دنیای رایانه‌ها و ارتباطات پدید آورده که تاکنون سابقه نداشته است (Leiner et al. 2000). از میان کاربردهای اینترنت، سیستم وب حیات خود را در ۱۹۸۹ میلادی آغاز کرد، اما با چنان سرعتی توسعه یافت که در سال ۱۹۹۴ میلادی، ترافیک آن از دیگر اشکال اینترنت فزونی گرفت (Veen 2001, 2-9) و رشدی با ضریب ۲۰ برابر نیز برای آن پیش‌بینی شده است (Palmer 2002). در چارچوب دولت الکترونیکی، اینترنت به‌عنوان واسط بین شهروندان و دولت خدمت می‌کند و رابطه سنتی یک - به - چند دولت با شهروندان را به رابطه‌ای چند - به - چند بدل می‌سازد. ابزار چنین ارتباطی را میان دولت و شهروندان، وبسایتهای فراهم می‌کنند (DeConti 1998; Schubert and Hausler 2001). این وبسایتهای باید به گونه‌ای باشند که محتوای کلیدی مورد نیاز کاربران با کمترین تلاشی قابل دسترس باشد (Taylor 2005).

وبسایتهای در مراحل مختلف تکوین دولت الکترونیکی کارکردهای گوناگونی دارند. این کارکرد در وهله اول، ارائه اطلاعات دولتی و تأمین ارتباط میان دولت و مخاطبان آن است. شماری از این وبسایتهای به ارائه اطلاعات مربوط به موجودیتهای گوناگون مانند سازمانها، مکانها و افراد می‌پردازند، اما شماری دیگر که «پرتال»<sup>۱</sup> نام دارند برای یافتن و دسترسی به وبسایتهای دیگر به کار می‌روند و خدماتی را برای جلوگیری از سردرگمی کاربران در اینترنت و هدایت به سوی اهدافی از پیش تعیین شده فراهم می‌سازند (Tatnall 2005).

کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) در سال ۱۳۸۳ نیز برای پرتالهای استانی، سرفصلها و عنوانهایی را ارائه کرده و در آن به اقلام محتوایی این پرتالها پرداخته است. بر اساس این استاندارد هر استان، وبسایتی را به این پرتال اختصاص داده است که اطلاعات استان را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. وجود چنین پرتالی می‌تواند دسترسی کاربران را به اطلاعات استان و موجودیتهای آن تسهیل کند. با گذشت چند سال از تصویب این استاندارد، بررسی وضعیت پرتالهای استانی و مقایسه آنها با سرفصلها و عنوانهای یاد شده و همچنین بازنگری در این استاندارد ضروری می‌نماید. بنابر این در مقاله حاضر نتایج بررسی این پرتالها و چگونگی بازنگری در آنها ارائه می‌شود. به این منظور، پس از تعریف مسئله، مرور نوشتجات و تبیین روش، وضعیت پرتالهای استانی در مقایسه با سرفصلها و عنوانهای یاد شده و

1. portal

همچنین در مقایسه با یکدیگر ارائه و سپس مجموعه حاصل از بازنگری در این سرفصلها و عنوانها از طریق روش دلفی ارائه می گردد.

## ۲. تعریف مسئله

دولت الکترونیکی پدیده‌ای تکاملی<sup>۱</sup> است که با گذار از مراحل تدریجی به وجود می آید (Layne and Lee 2001) و به طور معمول از یک مدل مرحله‌ای پیروی می کند (Huang 2006). بر همین اساس، مدل‌های گوناگونی برای گذار از دولت سنتی به دولت الکترونیکی ارائه شده‌اند که از سه تا شش مرحله را دربر می گیرند (Accenture 2001; Deloitte Consulting and Deloitte & Touche 2000; Hiller and Belanger 2001; Huang 2006; Layne and Lee 2001; Muir and Oppenheim 2002; Teicher and Dow 2002; United Nations 2005; World Bank 2009; Wescott 2001).

بررسی این مدلها نشان می دهد که تمام آنها با اشاعه/ انتشار اطلاعات دولتی آغاز می شوند. بر این اساس، شکل گیری دولت الکترونیکی با ایجاد وبسایت برای سازمانهای دولتی، ارائه اطلاعات پایه مورد نیاز کاربران و همچنین تأمین امکان ارتباط از این طریق آغاز می شود (Irani, Al-Sebie, and Elliman 2006). با وجود این، اگر ساخت پایگاههای وب برای این سازمانها بدون هماهنگی با یکدیگر و به صورت مستقل صورت گیرد، در طول زمان خطر روبه‌رو شدن با مجموعه‌ای نامتقارن و ناموزون از وبسایتهای دولتی که کاربرد آنها را کاهش دهد و بهره‌وری لازم را از سرمایه گذاری صورت گرفته فراهم نسازد، وجود دارند (Office of Management and Budget 2002). از این گذشته، در مواقع مشابه، رفتار انسان به‌طور تقریبی به‌صورت خودکار و مبتنی بر مهارتهای او صورت می پذیرد. بنابراین اگر پایگاههای وب سازمانهای دولتی از الگوی نسبتاً 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 سازمانهای متعدد دولتی آسان خواهد شد (Proctor et al. 2002). به همین سبب طراحی صحیح وبسایتها رشد بسزایی در پذیرش دولت الکترونیکی در میان کاربران دارد (Kumar et al. 2007). در طراحی پایگاه وب به‌عنوان ساختاری مرتبط از اجزایی به نام صفحه‌های وب که به‌طور معمول در قالب یک سلسله‌مراتب قرار دارند (Kleper 2001, 195)، مهمترین قدم، سازمان‌دهی محتوای آنهاست (Lynch and Horton 2002, 26). در حقیقت یکی از عوامل عمده‌ای که موفقیت پایگاههای وب به آن بستگی دارد، محتوای آنهاست و کیفیت این محتوا با موفقیت پایگاه، شدت ارتباط دارد (Kentie

1. evolutionary phenomenon

(Palmer 2002; Palmer 2002). این محتوا به اطلاعات و خدماتی اشاره دارد که در وبسایت ارائه می‌شوند (Huizingh 2000).

انتظار کاربران در دولت الکترونیکی، یافتن قالب پایه‌ای از محتوا در وبسایتهای دستگاههای دولتی است که به آنها کمک کند و تجربه مشترک، درک ظاهر و شمای یکسانی از صفحات وبسایتهای دولتی داشته باشد. 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). گونه‌ای از این وبسایتهای، پرتالهایند که به‌طور اساسی به‌عنوان دروازه‌ای برای دسترسی به سایتهای دیگر طراحی می‌شوند (Huang 2006; Tatnall 2009). بر اساس آن، کمیسیون تخصصی اتوماسیون اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) در سال ۱۳۸۳ الگویی را با عنوان «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» ابلاغ کرده است که با پیروی از آن، پرتالهای استانی قالبی مشابه می‌یابند و کاربران با مراجعه به این پرتالها در تمام استانهای کشور با یک الگوی واحد روبه‌رو می‌شوند. پرتالهای استانی که در حقیقت در دسته‌بندی پرتالها در زمره پرتالهای اطلاعاتی<sup>۱</sup> یا محتوایی<sup>۲</sup> (Dias 2001; Tatnall 2009) قرار می‌گیرند، وبسایتهایی با هدف اصلی ارائه اطلاعات و پیوند به پایگاههای وب برای هر استان است. پرتال اطلاعات برای سازماندهی مجموعه‌ای بزرگ از محتوای موضوعی، برای ایجاد ارتباط میان افراد و اطلاعات است (Dias 2001).

با گذشت چند سال از تصویب این سرفصلها و عنوانهای اطلاعات برای پرتالهای استانی، بررسی دو مسئله از اهمیت زیادی برخوردار است. اول اینکه این گونه پرتال در کدام یک از استانهای کشور راه‌اندازی شده و در صورت راه‌اندازی، وضعیت اقلام اطلاعاتی آنها در مقایسه با سرفصلها و عنوانهای اطلاعات کمیسیون تخصصی اتوماسیون اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) و همچنین در مقایسه با یکدیگر چگونه است. مسئله دوم و مهمتر اعتبار اقلام اطلاعاتی و بازنگری احتمالی آنهاست. در این زمینه پرسش اساسی به بررسی و روزآوری این اقلام اختصاص دارد.

### ۳. مرور نوشتجات

حجم و تنوع اقلام اطلاعاتی وبسایت سازمانهای دولتی سبب شده است که در تعیین آنها رویکردهای گوناگونی دنبال شود. شماری از کشورها استانداردهایی را برای وبسایتهای دولتی در کشور خود تدوین کرده‌اند که تمرکز آنها اغلب بر محتوای وبسایت و نحوه بازنمایی آن

1. information portal  
2. content portal

است. برخی 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. گزارش بخش خدمات اطلاعاتی و سازمانی<sup>۱</sup> استرالیا برای ساخت و توسعه وبسایتهای دولتی در این کشور شامل مجموعه‌ای از نکات پیشنهادی و مسائل لازم در فرایند توسعه و نگهداری وبسایتهای دولتی است. این گزارش بیشتر شامل رهنمودهای طراحی و مدیریت وبسایت برای همسان‌سازی وبسایتهاست. با وجود این، به‌طور ضمنی به برخی ارقام لازم در وبسایتهای دولتی اشاره کرده است (Department of Corporate and Information Services (DCIS) 2001).

شورای مدیران ارشد اطلاعاتی ژاپن<sup>۲</sup> نیز با نگاه افزایش شفافیت فعالیتهای دولت با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، دستورالعملها و رهنمودهایی را برای وزارت خانه‌های ژاپن تدوین کرده است. این دستورالعمل که در سال ۲۰۰۴ ارائه شده است، محتوای مورد نیاز وبسایتهای وزارتخانه‌ها و نحوه‌ی بازنمایی آنها را بیان می‌کند (CIO Council 2004).

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 که یکی از مهمترین بخشهای آن به محتوای وبسایت اشاره می‌کند و ارقام ضروری را برای وبسایت سازمانهای دولتی بیان می‌کند (Government of South Australia 2005).

دولت نیوزیلند نیز در 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 پاسخگوی نیاز محدوده‌ی زیادی از مخاطبان خود باشد. این گزارش به نیازمندیهای محتوای وبسایت می‌پردازد و نیازمندیهای وبسایتهای وابسته به نوع پایگاه وب می‌داند (New Zealand Government 2006).

شورای خزانه‌داری کانادا<sup>۳</sup> وابسته به دولت کانادا نیز مجموعه‌ای از چهار استاندارد را برای توسعه وبسایتهای دولتی خود تدوین کرده است. ویرایش اول این سند<sup>۴</sup> در سال ۲۰۰۱ و ویرایش دوم آن در سال ۲۰۰۷ تدوین شده‌اند. این سند، مجموعه بسیار کاملی است از استانداردهای محتوا و طراحی که خود شامل چهار بخش از جمله «استاندارد قالب مشترک صفحات» است. این

---

1. Department of Corporate and Information Services (DCIS)  
2. Chief Information Officer Council (CIO Council)  
3. Treasury Board of Canada Secretariat  
4. Common Look and Feel (CLF)

استاندارد، نیازمندیهای صفحات مختلف وبسایت و نیز نحوه نمایش و بازنمایی آنها را بیان می کند (Treasury Board of Canada Secretariat 2007).

دولت استرالیا غربی در سال ۲۰۰۸ اقدام بنیادی مورد نیاز وبسایتهای دولتی خود را تعیین کرده است. این عناصر از بهترین عملکردها<sup>۱</sup> در وبسایتهای ملی و میانملل انتخاب شده اند. این استاندارد مکان عناصر مشترک وبسایت را در صفحه اصلی به شش بخش جداگانه تقسیم و برای هر بخش نیازمندیهای گوناگونی را ارائه می کند (Government of Western Australia 2008).

«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 روی وب موجود باشند (Office of the e-Envoy n.d.).

در ایران نیز کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (سابق) در سال ۱۳۸۱ به منظور ایجاد هماهنگی بیشتر و کیفیت بهتر جایگاههای اینترنتی، بخشنامه‌ای را به تمام وزارتخانه‌ها، سازمانها، مؤسسات، شرکتهای دولتی و شرکتهای سازمانها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام یا تصریح نام است و مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، تصویب و ابلاغ کرد. در این ابلاغ تمام دستگاههای مشمول این بخشنامه مکلف به رعایت ضوابط الزامی در خصوص محتوای جایگاههای اینترنتی شده اند. این ضوابط از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول شامل معرفی دستگاه از جمله آرم دستگاه، اخبار و رویدادهای دستگاه و اطلاعات تماس با دستگاه و بخش دوم شامل مواردی است که مورد نیاز همه وبسایتهاست؛ می توان به عنوان نمونه به موتور جستجوی جایگاه اینترنتی، نظرسنجی و بازخورد اشاره کرد (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ۱۳۸۱).

کمیسیون یاد شده در سال ۱۳۸۳ به منظور ایجاد هماهنگی در محتوای پرتالهای استانی، حصول اطمینان از کیفیت آنها، یک پارچه سازی اطلاعات در جهت ایجاد ارزش افزوده برای کاربران، فراهم ساختن امکان ارائه اطلاعات بخشهای دولتی و غیردولتی به شهروندان، و دسترسی راحتتر و سریعتر آنها به اطلاعات و خدمات، «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتالهای استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم افزاری آن» را نیز تصویب و برای اجرا به تمام استانداردها ابلاغ نموده است (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ۱۳۸۳). این عناوین شامل هشت بخش اند که شش بخش از آن به طور خاص ویژه پرتالهای استانی است و دو بخش آن مورد نیاز تمام

وبسایتهای دولتی نیز است. این سرفصلها عبارت‌اند از معرفی استان، اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولتی، اطلاعات راهنمای شهروندان و ارائه خدمات به آنها، اطلاعات راهنمای گردشگران و ارائه خدمات به آنها، اخبار و گزارشها و آگهیها و پیوندها که به‌عنوان نمونه در سرفصل اول اطلاعاتی چون پیام استاندار، تاریخچه تشکیل استان و جغرافیای استان؛ در سرفصل دوم اطلاعاتی مانند خدمات دولتی در رابطه با صنعت و تجارت، کشاورزی، شرح و تعریف مختصری از خدمت، فرمهای مورد نیاز برای خدمت؛ در سرفصل سوم اطلاعات مربوط به دفاتر ازدواج و طلاق، مطب پزشکان، کتابخانه‌ها، تقویم؛ در سرفصل چهارم اطلاعات و خدمات معرفی تاریخ و سنتهای استان، نقشه راهها، کمپها، آثار باستانی؛ در سرفصل پنجم اخبار سیاسی، اقتصادی، گزارش برنامه و بودجه، آگهی تجاری؛ و در سرفصل ششم ارائه پیوند به وبسایتهای دولتی و خصوصی مانند دانشگاهها، دفاتر مسافرتی وجود دارند. در دو سرفصل آخر که مربوط به موارد عمومی و امکانات تماس پرتالهاست اطلاعاتی چون عبارت خوش آمدگویی به پرتال، نقشه پرتال، تماس با ما، امکان دریافت بازخورد، امکان چاپ صفحه پرتال وجود دارند.

#### ۴. روش

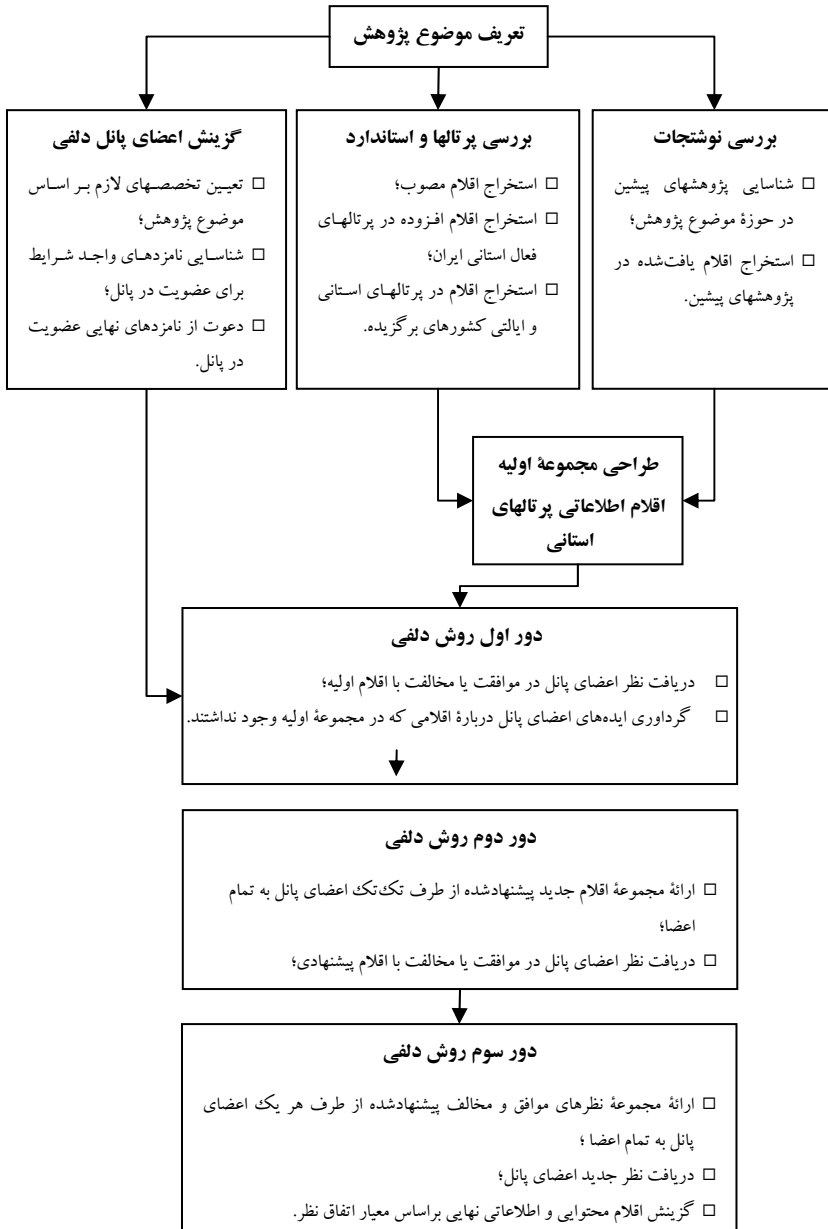
فرایند و مراحل این پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است. بر این اساس، پس از تعریف موضوع و بررسی نوشتجات، پرتالهای استانی فعال در پاییز سال ۱۳۸۷ شناسایی و وضعیت آنها بررسی شد. افزون بر این ۱۵ پرتال استانی و ایالتی در سه کشور آمریکا (نیویورک، ویرجینیا، جورجیا، فلوریدا و واشنگتن)، کانادا (تورنتو، پرنس ادوارد ایسلند، برنویچ، رجینا و مانیتوبا)، و استرالیا (نیووالس جنوبی، کوئزلند، استرالیای جنوبی، ویکتوریا و استرالیای غربی) که در ده کشور اول در زمینه دولت الکترونیک قرار دارند (Obi 2008; West 2007) برگزیده و ارقام محتوایی و اطلاعاتی آنها استخراج گردید. به این ترتیب، مجموعه اولیه‌ای از ارقام اطلاعاتی پرتالهای استانی از پنج منبع شامل نوشتجات، «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»، ارقام پرتالهای کشورهای برگزیده، ارقام افزوده در پرتالهای فعال استانی، و نظر تیم پژوهش پدید آمد که به‌عنوان ورودی روش دلفی استفاده شد. در نهایت نیز این مجموعه با نظر متخصصان عضو پانل دلفی و در سه دور اعتباریابی و نهایی گردید.

بنیان این پژوهش را روش دلفی به‌عنوان یکی از روشهای معتبر دستیابی به اتفاق نظر در میان متخصصان تشکیل می‌دهد. روش دلفی در عمل یک‌سری از پرسشنامه‌ها یا دوره‌های<sup>۱</sup> متوالی همراه با بازخوردهای کنترل‌شده‌ای است که تلاش دارد به اتفاق نظر میان یک گروه از افراد متخصص<sup>۲</sup>

1. rounds

2. expert panel

درباره یک موضوع خاص دست یابد (Linston and Turoff 1975, 10).



شکل ۱. فرایند و مراحل پژوهش



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 2004) و تعداد ۱۰ تا ۲۰ نفر برای آن کافی است (Delbecq, Van de Van, and Gustafson 1986; Story et al. 2001). این افراد با نمونه‌گیری احتمالی انتخاب نمی‌شوند زیرا این روش به وجود متخصصان واجد شرایط با درک و دانشی عمیق از موضوع پژوهش نیازمند است. روشن است که این افراد را نمی‌توان از این طریق برگزید. بنابراین انتخاب اعضای پانل از طریق نمونه‌گیری غیراحتمالی صورت گرفت (Hasson, Keeney, and McKenna 2000; Benis 2004, 105). بر این اساس، ۱۱ نفر از افرادی نامزد شدند که دارای یک یا چند ویژگی زیر بودند:

- ◇ مدیر پایگاه وب یا پرتال دستگاههای دولتی؛
- ◇ مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاههای دولتی؛
- ◇ عضو شوراها یا دیگر گروههای سیاستگذار در زمینه پایگاههای وب دستگاههای دولتی؛
- ◇ عضو شوراها یا دیگر گروههای سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی؛
- ◇ عضو هیئت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی در زمینه مدیریت دولتی / مدیریت اطلاعات / علوم ارتباطات / مهندسی اطلاعات؛
- ◇ مدیر روابط عمومی دستگاههای دولتی؛
- ◇ مدیر ارشد دستگاههای دولتی؛
- ◇ طراح پایگاه وب سازمانهای غیردولتی.

برای دعوت نامزدها به مشارکت، فرمی طراحی و سپس با تک‌تک نامزدها تماس گرفته شد و هدف و موضوع پژوهش و چگونگی انجام کار به آگاهی ایشان رسید و از آنها دعوت شد که در پانل دلفی مشارکت کنند (Gordon 1994). سپس دعوت‌نامه‌ای 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.

به این ترتیب پانل دلفی با مشارکت ۱۱ نفر تشکیل شد که تحصیلات چهار نفر دکترای تخصصی، دو نفر کارشناسی ارشد و پنج نفر دیگر کارشناسی بود. تحصیلات پنج نفر از این افراد در رشته کامپیوتر، دو نفر ارتباطات و چهار نفر دیگر هر یک در رشته‌های علوم سیاسی، ریاضیات کاربردی، صنایع و الهیات بود. جدول یک نیز سابقه کار اعضای پانل را در هر یک از ابعاد حایز اهمیت در گزینش آنها نشان می‌دهد.

پس از تعیین اعضای پانل، سه دور روش دلفی انجام شد. پرسشنامه‌های هر دور به صورت

حضور یا اینترنتی توزیع و گردآوری شدند. در دور اول فهرستی از اقلام محتوایی پرتالهای استانی ایران که از مرور نوشتجات و بررسی پرتالها و استاندارد استخراج شده بودند، برای تعیین موافقت یا مخالفت آنها در اختیار اعضا قرار گرفت. علاوه بر این، از آنان خواسته شد که پیشنهادات خود را دربارهٔ 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. در هر دو دور، تعیین موافقت یا مخالفت اعضا در قالب سه گزینه «لازم است»، «لازم نیست»، و «بی پاسخ» صورت گرفت. انجام روش دلفی پس از انجام دور سوم و بر اساس معیار اتفاق نظر پایان یافت. در این پژوهش برای تعیین اتفاق نظر، از معیار ارائه شده از سوی «فینک» و همکارانش استفاده شد (Fink et al. 1984) و اقلامی گردیدند که دست کم ۵۰ درصد اعضای پانل با آن موافق بودند.

#### جدول ۱. سابقه کار اعضای پانل

نوع کار	تعداد		
	بیشترین	کمترین	میانگین
مدیر پایگاه‌های وب یا پرتال دستگاه‌های دولتی	۸	۲	۴/۶۶
عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه پایگاه وب دستگاه‌های دولتی	۷	۱	۴
عضو شوراها یا دیگر گروه‌های سیاستگذار در زمینه دولت الکترونیکی	۷	۱	۳/۷۵
عضو هیأت علمی دانشگاه یا مؤسسه پژوهشی	۲۸	۲	۱۳/۵
مدیر روابط عمومی دستگاه‌های دولتی	۴	۴	۴
مدیر ارشد دستگاه‌های دولتی	۲۳	۱۰	۱۵
مدیر پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی	۸	۲	۴/۳۳
نوع کار	تعداد		
	بیشترین	کمترین	میانگین
مجری یا همکار پروژه‌های طراحی و اجرای پایگاه‌های وب دستگاه‌های دولتی	۸	۲	۴/۳۳

#### ۵. یافته‌ها

##### ۵-۱. وضعیت پرتالهای استانی

هدف اول در این پژوهش به توصیف وضعیت پرتالهای استانی از نظر میزان راه‌اندازی آنها از یک سو و در صورت راه‌اندازی، توصیف وضعیت اقلام اطلاعاتی آنها در مقایسه با سرفصلها و عنوانهای اطلاعات کمیسیون تخصصی اتوماسیون اداری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

(سابق) و همچنین در مقایسه با یکدیگر بود. بررسی پرتالهای استانی نشان می‌دهد که از ۲۹ استان کشور، ۱۲ استان شامل بوشهر، تهران، سمنان، قم، خراسان شمالی، کردستان، مرکزی، مازندران، یزد، لرستان، کرمان و هرمزگان در پائین سال ۱۳۸۷ به‌طور کلی پرتال استانی نداشتند. مقایسه محتوای پرتالهای استانی برای استانهایی که چنین پرتالی را دارند با «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» میزان همخوانی آنها را نشان می‌دهد (جدول دو).

بنابراین، فقط دو پرتال دو استان اصفهان (شکل ۲) و گیلان دارای همخوانی بیش از ۵۰ درصد با سرفصلها و عنوانهای یاد شده‌اند.

### جدول ۲. میزان همخوانی ارقام اطلاعاتی پرتالهای استانی

با «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»

استان	درصد همخوانی	استان	درصد همخوانی
اصفهان	۶۶/۹۱	گیلان	۵۲/۵۲
خراسان جنوبی	۴۴/۶۰	خوزستان	۴۰/۲۹
سیستان و بلوچستان	۳۳/۸۱	کرمانشاه	۲۹/۵۰
کهگیلویه و بویراحمد	۱۸/۷۰	آذربایجان غربی	۱۸/۷۰
گلستان	۱۰/۰۷	ایلام	۹/۳۵
آذربایجان شرقی	۵/۷۵	همدان	۵/۰۳



شکل ۲. تصویر صفحه نخست پرتال استان اصفهان

از سویی دیگر بررسی فراوانی هر یک از اقلام اطلاعاتی نشان می‌دهد که فقط ۱۵ قلم از «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»، در بیش از ۵۰ درصد پرتالهای فعال وجود دارند (جدول ۳).

جدول ۳. اقلام اطلاعاتی موجود در بیش از ۵۰ درصد پرتالهای استانی  
بر اساس «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»

درصد هم‌خوانی	درصد هم‌خوانی	قلم	قلم
۷۶/۴۷	۸۸/۲۳	نقشه استان	حقوق فردی و خصوصی
۷۰/۵۹	۷۶/۴۷	حق مؤلف	جست‌وجوی ساده و پیشرفته
۶۴/۷۰	۶۴/۷۰	معرفی شهرستانها و ...	جغرافیای استان
۵۸/۸۲	۶۴/۷۰	تاریخچه تشکیل استان	تماس با ما
۵۲/۹۴	۵۸/۸۲	خدمات فرهنگ و هنر	آمار بازدیدکنندگان
۵۲/۹۴	۵۲/۹۴	خدمات آموزش	خدمات بهداشت و درمان
۵۲/۹۴	۵۲/۹۴	سرویس پست الکترونیکی	خدمات امور قضایی و قوانین
	۵۲/۹۴		امکان نظرسنجی

## ۲-۵. مجموعه جدید اقلام محتوایی

برای بازنگری در مجموعه اقلام محتوایی پرتالهای استانی، مجموعه اولیه‌ای از این اقلام برای پرتالهای استانی کشور از پنج منبع شامل نوشتجات، «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»، اقلام پرتالهای کشورهای برگزیده، اقلام افزوده در پرتالهای فعال استانی، و نظر تیم پژوهش فراهم شد که در مجموع از ۳۴۶ قلم تشکیل می‌شد. این مجموعه برای اعتباریابی به‌عنوان ورودی مرحله اول روش دلفی به کار رفت.

## ۲-۱. یافته‌های دور اول

در این دور، اعضا با ۱۴ قلم از این مجموعه موافقت نکردند. افزون بر این، پاسخگویان در مجموع ۹۷ قلم جدید را مطرح کردند که در میان آنها ۳۵ پیشنهاد (۳۶ درصد) با اهداف پژوهش همخوانی داشتند و در پرسشنامه دور دوم برای نظرخواهی به اعضای پانل ارائه گردیدند. ۱۲ قلم دیگر تکراری بودند، ۲۱ قلم نیز در پرسشنامه دور اول وجود داشتند و دیگر اقلام پیشنهادی با اهداف پژوهش همخوانی نداشتند.

## ۵-۲-۲. یافته‌های دور دوم

در این دور از میان ۳۵ قلم جدید، یک قلم مورد اتفاق نظر دست کم ۵۰ درصد اعضا قرار نگرفت و حذف شد.

## ۵-۲-۳. یافته‌های دور سوم

در این دور، مجموعه تمام اقلامی که در دور اول و دوم، هشت یا کمتر از هشت نفر از اعضای پانل با آنها موافقت داشتند، برای اظهار نظر دوباره و تجدید نظر احتمالی در اختیار اعضا قرار گرفت؛ در نتیجه ۱۶ قلم دیگر نیز حذف شد.

## ۶. نتیجه‌گیری

بررسی پرتالهای استانی کشور نشان داد که در پایان پاییز سال ۱۳۸۷ از میان ۲۹ استان، فقط ۱۷ استان دارای پرتال بودند که استان تهران به عنوان پایتخت در زمره آنها قرار نداشت. افزون بر این، فقط دو استان اصفهان و گیلان بیش از ۵۰ درصد از «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» را پیروی کرده‌اند و در شماری از موارد فقط به درج عنوان اطلاعات بسنده شده و اطلاعاتی ارائه نگردیده است. از سویی دیگر نیز تعداد اندکی از اقلام در بیش از ۵۰ درصد پرتالها وجود دارند. با توجه به گذشت حدود چهار سال از بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق) و اینکه در چنین پرتالهایی فقط اطلاعات استان ارائه می‌شوند، راه‌اندازی آنها چندان دشوار نبوده است. بنابراین به نظر می‌رسد که هنوز دانش و نگرش کافی در این زمینه وجود نداشته باشد.

البته «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» نیز دارای کاستی‌هایی است. اول اینکه تقسیم‌بندی موضوعی اقلام دقیق نیست؛ به عنوان نمونه درج «راهنمای گردشگران» در سرفصل «معرفی استان» نارساست. برخی از اقلام نیز در دو سرفصل آمده‌اند مانند «معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان» که هم در «معرفی استان» و هم در «اطلاعات راهنمای شهروندان و ارائه خدمات به آنها» آمده است. شماری از اقلام اطلاعاتی در یک دسته قرار گرفته‌اند، در حالی که باید به صورت جداگانه مطرح شوند؛ مانند «معرفی شهرستانها، شهرها، بخشها و روستاهای استان»، «محصولات تولیدی صنعتی، کشاورزی و خدماتی و مشاغل اصلی استان»، و «کشاورزی و محیط زیست». برخی از اقلام نیز مانند «اطلاعات عمومی زندگی در استان» نامفهوم به نظر می‌رسند و در شماری از اقلام نیز اطلاعات ارائه شده روشن نیست.

مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی که بر اساس نوشتجات، «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»، اقلام پرتالهای

کشورهای برگزیده، اقلام افزوده در پرتالهای فعال استانی و نظر تیم پژوهش فراهم و با روش دلفی اعتباریابی و نهایی شد، شامل ۴۷۵ قلم است که از ۱۱ عنوان اصلی، ۱۵۱ عنوان فرعی ردیف دوم، ۲۸۷ عنوان فرعی ردیف سوم و ۲۶ عنوان فرعی چهارم تشکیل می‌شوند.

ارتباط بین اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی، «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن»، کشورهای منتخب و نوشتجات در جدول ۴ نشان داده شده است. همان‌گونه که در این جدول مشاهده می‌شود، شش عنوان اصلی با نام قوانین و مقررات ویژه استان، اخبار، آگهی و اعلامیه‌های استان، اسناد و مدارک استانی، تماس با ما، پیوندهای مرتبط و امکانات اطلاعات عمومی پرتال؛ ۳۴ عنوان فرعی ردیف دوم، ۱۱ عنوان فرعی ردیف سوم و ۲ عنوان فرعی ردیف چهارم از اقلام نهایی حاصل از روش دلفی در نوشتجات وجود دارند که وجود ۱۱/۱۶ درصد مشابهت بین آنها را نشان می‌دهد. البته شایان ذکر است در نوشتجات بیشتر بر روی عنوانهای اصلی تمرکز شده و اشاره کمتری به عنوانهای فرعی گردیده است.

با مقایسه اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و کشورهای برگزیده می‌توان دریافت که ۱۱ عنوان اصلی، ۱۰۷ عنوان فرعی ردیف دوم، ۱۰۸ عنوان فرعی ردیف سوم، و هفت عنوان فرعی ردیف چهارم از اقلام نهایی روش دلفی در پرتال کشورهای برگزیده وجود دارند. این امر نشان‌دهنده ۴۹/۰۵ درصد همخوانی بین آنهاست.

بررسی اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و «سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن» نشان می‌دهد، ۱۱ عنوان اصلی، ۹۷ عنوان فرعی ردیف دوم و ۱۱ عنوان فرعی ردیف سوم از اقلام نهایی حاصل از روش دلفی در سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی وجود دارد که بیانگر ۲۰/۰۵ درصد همخوانی بین آنهاست. در نهایت نیز مجموعه اقلام فرعی بر اساس تعداد اعضای موافق در پانل دلفی در دو گروه «ضروری» و «کاملاً ضروری» بترتیب با ۶-۸ نفر موافق و ۹-۱۱ نفر موافق تقسیم‌بندی شده‌اند که ستونهای آخر جدول ۴ میزان اهمیت این اقلام را نشان می‌دهد.

جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و

نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	ضروری کاملاً ضروری	ضروری کاملاً ضروری	سرفصلها کشورهای و برگزیده عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	
					✓
			✓	✓	۱. معرفی استان
	✓		✓	✓	۱-۱. نام استان

ادامه جدول ۴: اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	کشورهای برگزیده	سرفصلها و عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓	✓	✓	۲-۱. پیام استاندار استان برای کاربران پرتال
	✓	✓	✓	۳-۱. تاریخ و فرهنگ استان
	✓	✓	✓	۴-۱. نقشه استان
	✓	✓	✓	۵-۱. اطلاعات عمومی زندگی در استان (مانند شرایط اقلیمی و آب و هوا)
	✓	✓	✓	۶-۱. جغرافیای استان
	✓	✓	✓	۷-۱. معرفی شهرستانها
	✓	✓	✓	۸-۱. معرفی بخشها
	✓	✓	✓	۹-۱. معرفی روستاها
	✓	✓	✓	۱۰-۱. معرفی محصولات تولیدی - صنعتی
	✓	✓	✓	۱۱-۱. معرفی محصولات کشاورزی
	✓	✓	✓	۱۲-۱. معرفی محصولات خدماتی
	✓	✓	✓	۱۳-۱. اطلاعات صنایع و مراکز صنعتی
	✓	✓	✓	۱۴-۱. اطلاعات معادن
	✓	✓	✓	۱۵-۱. معرفی مشاغل اصلی استان
	✓	✓	✓	۱۶-۱. آمارهای استان (مانند جمعیت، متخصصان، مهاجرت، شاخصها و...)
	✓	✓	✓	۱۷-۱. معرفی فرصتهای سرمایه گذاری استان
	✓	✓	✓	۱۸-۱. مناسبتهای اختصاصی استان
	✓			۱۹-۱. معرفی افراد برجسته استان (مانند شاعران، نویسندگان، و...)
	✓			۱-۱۹-۱. عکس
	✓			۲-۱۹-۱. نام و نام خانوادگی
	✓			۲-۱۹-۱. زندگی نامه
	✓			۴-۱۹-۱. آثار برجسته
	✓			۵-۱۹-۱. نشانی مقبره (در صورت فوت)
		✓	✓	۲. اطلاعات مسئولان استان
		✓	✓	۱-۲. معرفی استاندار استان
	✓	✓		۱-۲-۱. نام و نام خانوادگی

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓		۲-۱-۲. تاریخ تولد
✓	✓		۳-۱-۲. محل تولد
✓	✓		۴-۱-۲. عکس
✓	✓		۶-۱-۲. نشانی پست الکترونیک
✓	✓		۷-۱-۲. تاریخ انتصاب
✓	✓		۸-۱-۲. هدفها و برنامه‌های استاندار
	✓		۹-۱-۲. تحصیلات
✓	✓		۱-۹-۱-۲. مقطع تحصیلی
✓	✓		۲-۹-۱-۲. رشته و گرایش
✓	✓		۳-۹-۱-۲. دانشگاه محل دریافت
✓	✓		۴-۹-۱-۲. کشور محل دریافت
✓	✓		۵-۹-۱-۲. سال دریافت
			۱۰-۱-۲. سمتهای پیشین استاندار استان
✓			۱-۱۰-۱-۲. نام دستگاه
✓			۲-۱۰-۱-۲. سمت
			۱۱-۱-۲. مشخصات استانداران پیشین استان
✓			۱-۱۱-۱-۲. نام و نام خانوادگی استانداران پیشین
✓			۲-۱۱-۱-۲. تاریخ شروع و پایان مدیریت استانداران پیشین
✓	✓	✓	۲-۲. معرفی مدیران دستگاههای استانی
✓	✓	✓	۱-۲-۲. نام و نام خانوادگی
✓	✓	✓	۲-۲-۲. عکس
✓	✓	✓	۳-۲-۲. سمت
✓	✓	✓	۴-۲-۲. واحد سازمانی تحت مدیریت
✓	✓	✓	۵-۲-۲. نشانی پست الکترونیکی
✓	✓	✓	۷-۲-۲. تاریخ انتصاب



ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوسنجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوسنجات	کشورهای برگزیده	سرفصلها و عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
	✓	✓	✓	۸-۲-۲. آخرین مدرک تحصیلی
✓	✓	✓		۱-۸-۲-۲. مقطع تحصیلی
✓	✓	✓		۲-۸-۲-۲. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی
		✓		۳-۲. معرفی نمایندگان مجلس شورای اسلامی استان
✓				۱-۳-۲. نام و نام خانوادگی
✓				۲-۳-۲. عکس
✓				۳-۳-۲. حوزه انتخابی
✓				۴-۳-۲. سوابق اجرایی و نمایندگی
✓				۵-۳-۲. نشانی وبسایت
✓				۶-۳-۲. نام کمیسیون مجلس
✓				۷-۳-۲. نشانی دفتر نماینده در استان
✓				۸-۳-۲. ارتباط با نماینده
✓				۱-۸-۳-۲. دفتر استان
✓				۱-۱-۸-۳-۲. نشانی
✓				۲-۱-۸-۳-۲. شماره تماس
✓				۳-۱-۸-۳-۲. دورنگار
✓				۴-۱-۸-۳-۲. نشانی پست الکترونیکی
✓				۲-۸-۳-۲. دفتر تهران
✓				۱-۲-۸-۳-۲. نشانی
✓				۲-۲-۸-۳-۲. شماره تماس
✓				۳-۲-۸-۳-۲. دورنگار
✓				۴-۲-۸-۳-۲. نشانی پست الکترونیکی
		✓		۹-۳-۲. آخرین مدرک تحصیلی
✓				۱-۹-۳-۲. مقطع تحصیلی
✓				۲-۹-۳-۲. رشته و گرایش آخرین مدرک تحصیلی
✓				۳-۹-۳-۲. دانشگاه محل دریافت آخرین مدرک تحصیلی

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	
		✓	✓	۳. خدمات استانی
		✓	✓	۱-۳. عنوان خدمت
✓		✓	✓	۲-۳. دستگاه ارائه دهنده خدمت
✓		✓	✓	۳-۳. شرح خدمت
✓		✓	✓	۴-۳. خدمت گیرندگان
✓	✓	✓	✓	۵-۳. مدارک و اطلاعات لازم برای دریافت خدمت
✓	✓	✓	✓	۶-۳. فرمهای مربوط به خدمت
✓		✓	✓	۷-۳. راهنمای تکمیل فرمها
✓		✓	✓	۸-۳. نمونه فرمهای تکمیل شده
✓		✓	✓	۹-۳. مراحل ارائه خدمت
✓		✓	✓	۱۰-۳. زمان بندی مراحل ارائه خدمت
✓		✓	✓	۱۱-۳. هزینه های دریافت خدمت
✓		✓	✓	۱۲-۳. چگونگی پرداخت هزینه های دریافت خدمت
✓		✓	✓	۱۳-۳. قوانین و مقررات مربوط به خدمت
✓		✓	✓	۱۴-۳. ارتباط دستگاه ارائه دهنده خدمت با دستگاههای دیگر برای انجام خدمت
✓		✓	✓	۱۵-۳. نشانی دسترسی مردم برای دریافت خدمت
✓		✓	✓	۱۶-۳. اطلاعات مربوط به تغییر در ارائه خدمات (مانند تغییر در قوانین، مراحل ارائه و ...)
	✓			۱۷-۳. مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
✓	✓			۱-۱۷-۳. نام و نام خانوادگی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
✓	✓			۲-۱۷-۳. تلفن مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
✓	✓			۳-۱۷-۳. دورنگار مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه
✓	✓			۴-۱۷-۳. پست الکترونیکی مسئول مستقیم ارائه خدمت در دستگاه

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	میزان اهمیت
			۱۸-۳. جانشین مسئول ارائه خدمت	
✓			۱۸-۳.۱. نام و نام خانوادگی جانشین مسئول ارائه خدمت در دستگاه	
✓			۱۸-۳.۲. تلفن جانشین مسئول ارائه خدمت در دستگاه	
✓			۱۸-۳.۳. دورنگار جانشین مسئول ارائه خدمت در دستگاه	
✓			۱۸-۳.۴. پست الکترونیکی جانشین مسئول ارائه خدمت در دستگاه	
	✓	✓	۴. قوانین و مقررات ویژه استان (که تنها برای یک یا چند استان به خصوص تصویب شده‌اند و در کل کشور اعمال نمی‌شود مانند قوانین و مقررات استانهای مرزی)	
✓		✓	۴-۱. عنوان قانون یا مقررات	
✓		✓	۴-۲. نهاد تصویب کننده	
✓		✓	۴-۳. تاریخ تصویب	
✓		✓	۴-۴. تاریخ اعتبار	
✓		✓	۴-۵. متن کامل قانون یا مقررات	
	✓	✓	۵. اخبار، آگهی، و اعلامیه‌های استان	
✓		✓	۵-۱. عنوان اخبار و تازه‌های استان	
✓		✓	۵-۲. شرح خبر	
✓		✓	۵-۳. تاریخ و ساعت انتشار خبر	
✓		✓	۵-۴. منبع خبر	
✓	✓	✓	۵-۵. آرشیو اخبار	
✓	✓	✓	۵-۶. آگهی‌های استخدام	
✓			۵-۸. اعلامیه‌های عمومی دستگاهها در سطح استان	
✓			۵-۹. اختطاریه‌ها و توصیه‌های دستگاهها در سطح استان	
✓		✓	۵-۱۰. خبرنامه استانی با قابلیت اشتراک	
✓	✓	✓	۵-۱۱. سمینارها و همایشهای استانی	

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	
	✓	✓	✓	۶. اسناد و مدارک استانی
	✓	✓	✓	۶-۱. اسناد برنامه‌های جامع استان (در چارچوب برنامه توسعه و سند چشم‌انداز)
	✓	✓	✓	۶-۲. اسناد برنامه استراتژیک استان
	✓	✓	✓	۶-۳. اسناد برنامه‌های سالانه استان
	✓	✓	✓	۶-۴. اسناد بودجه سالانه استان
	✓	✓	✓	۶-۵. اسناد عملکرد سالانه استان
	✓	✓	✓	۶-۶. اسناد وضعیت طرحها و پروژه‌های در دست اجرا
	✓	✓	✓	۶-۷. اسناد افتتاح و بهره‌برداری از پروژه‌ها
✓	✓	✓	✓	۶-۸. نتایج بازدید مسئولان و مقامات
	✓	✓	✓	۶-۹. انتخابات و نتایج آن
	✓	✓	✓	۶-۱۰. نتایج مناقصه‌ها و مزایده‌ها
	✓	✓	✓	۶-۱۱. مصوبات سفرهای استاندار استان به شهرستانهای استان
	✓	✓	✓	۶-۱۲. مصوبات سفرهای هیئت دولت به استان
	✓	✓	✓	۶-۱۳. دیگر مدارک مورد استفاده در تصمیم‌گیری که دسترسی به آنها برای عموم مناسب است
	✓	✓	✓	۷. تماس با ما
		✓	✓	۷-۱. تماس با استاندار
	✓	✓	✓	۷-۱-۱. شماره تماس با استاندار
	✓	✓	✓	۷-۱-۲. نشانی پستی محل خدمت استاندار
	✓	✓	✓	۷-۱-۳. نشانی پست الکترونیک
	✓	✓	✓	۷-۱-۴. دورنگار
	✓	✓	✓	۷-۲. تماس با دستگاههای استانی
	✓	✓	✓	۷-۲-۱. شماره تلفنهای دستگاه
	✓	✓	✓	۷-۲-۲. ساعت‌های پاسخ‌گویی از طریق تلفن
	✓	✓	✓	۷-۲-۳. شماره سامانه تلفن گویای دستگاه

ادامه جدول ۴. اقسام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه اقسام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	
			ضروری	کاملاً ضروری
✓			✓	۲-۴. شماره سامانه خدمات پیام کوتاه دستگاه (اس.ام.اس.)
✓			✓	۲-۵. نشانی کامل دستگاه
✓			✓	۲-۶. دورنگار دستگاه
✓			✓	۲-۷. نشانی پست الکترونیک دستگاه
	✓		✓	۳-۳. دفتر تلفن مدیران و کارکنان دستگاههای استانی
✓		✓	✓	۳-۱. نام و نام خانوادگی مدیران و کارکنان دستگاه
✓		✓	✓	۳-۲. واحد سازمانی مدیران و کارکنان دستگاه
✓		✓	✓	۳-۳. سمت مدیران و کارکنان دستگاه
✓		✓	✓	۳-۴. تلفن مدیران و کارکنان دستگاه
✓		✓	✓	۳-۵. دورنگار مدیران و کارکنان دستگاه
✓		✓	✓	۳-۶. پست الکترونیکی مدیران و کارکنان دستگاه
✓	✓	✓	✓	۴-۴. نشانی پست الکترونیکی مدیر پایگاه وب (webmaster)
✓	✓	✓	✓	۵-۲. نشانی پست الکترونیکی مسئول محتوای پایگاه وب
	✓	✓	✓	۸ پیوندهای مرتبط
✓	✓		✓	۸-۱. پرتال خدمات الکترونیکی ایران ( <a href="http://www.iran.ir/web">http://www.iran.ir/web</a> )
✓			✓	۸-۲. پرتال اطلاع رسانی خدمات دولتی
			✓	۸-۳. پرتال استانداری ( <a href="http://www.iranmardom.ir/portal">http://www.iranmardom.ir/portal</a> )
✓		✓	✓	۸-۴. پرتال سایر استانها
✓		✓	✓	۸-۵. دستگاههای استانی
✓		✓	✓	۸-۶. دستگاههای ملی و دولتی
✓		✓	✓	۸-۷. شرکتها و مؤسسات خصوصی
✓		✓	✓	۸-۸. سایر دستگاههای مرتبط
✓		✓	✓	۸-۹. مراکز خدماتی استان
		✓	✓	۹. اطلاعات راهنمای گردشگران استان
✓		✓	✓	۹-۱. معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ، آئینها و سنتهای استان

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و پرگزیده عناوین...	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓	✓	۲-۹. تورهای مجازی
✓	✓	✓	۳-۹. نقشه شهرهای استان
	✓	✓	۴-۹. اطلاعات راهها و آب و هوا
✓	✓	✓	۴-۹. نقشه راههای استان
✓	✓	✓	۴-۹. وضعیت روزانه راهها و آب و هوا
✓		✓	۴-۹. مسیر و مسافت بین دو شهر
	✓	✓	۵-۹. خدمات انتظامی
✓			۵-۹. نام کلانتری
✓			۵-۹. شماره تماس
✓			۵-۹. نشانی
✓	✓	✓	۶-۹. خدمات پلیس راه
	✓	✓	۷-۹. مراکز دیدنی و باستانی
✓	✓	✓	۷-۹. نوع مراکز دیدنی
✓	✓	✓	۷-۹. نام مکان دیدنی
✓	✓	✓	۷-۹. ساعات بازدید از آثار
✓	✓	✓	۷-۹. موارد مورد بازدید
✓	✓	✓	۷-۹. شرح مختصری از مراکز
✓	✓	✓	۷-۹. نام شهرستان
✓	✓	✓	۷-۹. نشانی
✓	✓	✓	۷-۹. روزهای تعطیل
✓	✓	✓	۷-۹. تلفن تماس
✓	✓	✓	۷-۹. قیمت بلیط
✓	✓	✓	۷-۹. عکس
✓	✓	✓	۷-۹. مکان مراکز دیدنی روی نقشه
✓	✓	✓	۷-۹. نشانی وبسایت

ادامه جدول ۴: اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... برگزیده	کشورهای برگزیده	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
		✓	✓	۸-۹. هتلها و مسافرخانهها
✓		✓	✓	۸-۹-۱. نام هتلها و مسافرخانهها
✓		✓	✓	۸-۹-۲. درجه (ستاره)
✓		✓	✓	۸-۹-۳. نشانی
✓		✓	✓	۸-۹-۴. شماره تماس
✓		✓	✓	۸-۹-۵. دورنگار
✓		✓	✓	۸-۹-۶. نشانی وبسایت
✓		✓	✓	۸-۹-۷. نام مدیر هتل
✓		✓	✓	۸-۹-۸. خدمات و امکانات
✓		✓	✓	۸-۹-۹. قیمت اتاقها
✓		✓	✓	۸-۹-۱۰. شرایط رزرواسیون
		✓	✓	۹-۹. کمپها
✓		✓	✓	۹-۹-۱. نام کمپ
✓		✓	✓	۹-۹-۲. نشانی
✓		✓	✓	۹-۹-۳. شماره تماس
✓		✓	✓	۹-۹-۴. دورنگار
✓		✓	✓	۹-۹-۵. نشانی وبسایت
✓		✓	✓	۹-۹-۶. نام مدیر کمپ
✓		✓	✓	۹-۹-۷. خدمات و امکانات
✓		✓	✓	۹-۹-۸. قیمت اتاقها
✓		✓	✓	۹-۹-۹. شرایط رزرواسیون
		✓	✓	۱۰-۹. مراکز درمانی، بهداشتی و پزشکی
✓		✓	✓	۱۰-۹-۱. نوع (بیمارستان / درمانگاه / داروخانه / اورژانس / مطب پزشکان)
✓		✓	✓	۱۰-۹-۲. نام مراکز
✓		✓	✓	۱۰-۹-۳. نام شهرستان

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓		۹-۱۰-۴. نشانی
✓	✓		۹-۱۰-۵. شماره تماس
✓			۹-۱۰-۶. پوشش انواع بیمه‌های درمانی
✓	✓		۹-۱۰-۷. نشانی وبسایت
		✓	۹-۱۱-۱۱. رستورانهای معتبر
✓			۹-۱۱-۱. نام رستوران
✓			۹-۱۱-۲. نشانی
✓			۹-۱۱-۳. شماره تماس
		✓	۹-۱۲-۱۲. تعمیرگاههای معتبر
✓			۹-۱۲-۱. نام تعمیرگاه
✓			۹-۱۲-۲. نشانی
✓			۹-۱۲-۳. شماره تماس
✓			۹-۱۲-۴. نوع خودروی تعمیری
✓			۹-۱۲-۵. ساعات کار (روازنه/ شبانه‌روزی)
		✓	۹-۱۳-۱۳. پمپ بنزینها
✓			۹-۱۳-۱. نشانی
✓			۹-۱۳-۲. شماره تماس
✓			۹-۱۳-۳. شماره جایگاه
✓		✓	۹-۱۴-۱۴. مراکز فروش معتبر و بازارهای اصلی
✓			۹-۱۴-۱. نام بازار
✓			۹-۱۴-۲. معرفی بازار (مانند محصولات، درجه کیفیت کالاها، و...)
✓			۹-۱۴-۳. نشانی
✓			۹-۱۴-۴. شماره تماس



ادامه جدول ۴: اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	میزان اهمیت
	✓	✓	۱۰. اطلاعات راهنمای شهروندان استان	
	✓	✓	۱-۱۰. اطلاعات مربوط به حمل و نقل	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۱-۱. نوع وسیله حمل و نقل (هواپیما/ قطار/ اتوبوس/ سواری)	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۲-۱. جدول زمانی حرکت وسیله	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۳-۱. نرخ بلیطها	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۴-۱. نشانی ایستگاهها	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۵-۱. نحوه تماس برای رزرو جا	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۶-۱. نحوه پرداخت هزینه	
✓	✓	✓	۱-۱۰. ۷-۱. نشانی وبسایت	
		✓	۲-۱۰. مراکز مخابراتی و تلفنهای عمومی راه دور	
✓			۱-۲-۱۰. تقسیم بندی ناحیه ای	
✓			۲-۲-۱۰. نشانی امور مشترکین	
✓			۳-۲-۱۰. تلفن امور مشترکین	
✓			۴-۲-۱۰. پیش شماره	
✓			۵-۲-۱۰. نام مرکز	
		✓	۳-۱۰. دفاتر ثبت اسناد رسمی	
✓			۱-۳-۱۰. شماره تماس	
✓			۳-۳-۱۰. نام مدیر	
✓			۳-۳-۱۰. شماره دفتر	
✓			۴-۳-۱۰. نشانی	
		✓	۴-۱۰. ۴-۱. دفاتر ازدواج و طلاق	
✓			۱-۴-۱۰. شماره تماس	
✓			۲-۴-۱۰. نام مدیر	
✓			۳-۴-۱۰. شماره دفتر	
✓			۴-۴-۱۰. نشانی	

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
	✓	✓	۵-۱۰. آژانس رسمی املاک
✓			۱-۵-۱۰. شماره تماس
✓			۳-۵-۱۰. نام آژانس
✓			۴-۵-۱۰. نشانی
		✓	۶-۱۰. مدارس و آموزشگاهها
✓		✓	۱-۶-۱۰. نام
✓			۲-۶-۱۰. منطقه
✓			۳-۶-۱۰. شماره تماس
✓			۴-۶-۱۰. مقطع تحصیلی
✓			۵-۶-۱۰. نشانی
✓			۶-۶-۱۰. جنسیت پذیرش
✓			۷-۶-۱۰. نوع مرکز (دولتی / نمونه مردمی / انتفاعی)
✓		✓	۸-۶-۱۰. نشانی پست الکترونیک
✓		✓	۹-۶-۱۰. نشانی وبسایت
✓			۱۰-۶-۱۰. دورنگار
		✓	۷-۱۰. مؤسسات و مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای
✓		✓	۱-۷-۱۰. نام
✓		✓	۲-۷-۱۰. شماره تماس
✓		✓	۳-۷-۱۰. نشانی
✓			۴-۷-۱۰. جنسیت پذیرش
✓			۵-۷-۱۰. دورنگار
✓		✓	۶-۷-۱۰. نشانی وبسایت
✓		✓	۷-۷-۱۰. نشانی پست الکترونیک
		✓	۸-۱۰. دانشگاهها و مؤسسات و مراکز آموزش عالی
✓		✓	۱-۸-۱۰. نام دانشگاه
✓		✓	۲-۸-۱۰. شماره تماس

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓		۱۰-۸-۳. نشانی
✓			۱۰-۸-۴. دورنگار
✓			۱۰-۸-۵. نوع دانشگاه
✓	✓		۱۰-۸-۶. نشانی وبسایت
✓	✓		۱۰-۸-۷. نشانی پست الکترونیک
		✓	۱۰-۹. مدارس و حوزه‌های علوم دینی
✓			۱۰-۹-۱. نام
✓			۱۰-۹-۲. نشانی
✓			۱۰-۹-۳. نشانی وبسایت
✓			۱۰-۹-۴. شماره تماس
		✓	۱۰-۱۰. پژوهشگاهها و مراکز تحقیقاتی
✓			۱۰-۱۰-۱. نام پژوهشگاه
✓			۱۰-۱۰-۲. معرفی مختصری از پژوهشگاه
✓			۱۰-۱۰-۳. نشانی
✓			۱۰-۱۰-۴. شماره تماس
✓			۱۰-۱۰-۵. دورنگار
✓			۱۰-۱۰-۶. نشانی پست الکترونیک
✓			۱۰-۱۰-۷. نشانی وبسایت
		✓	۱۰-۱۱. مساجد و تکایا
✓			۱۰-۱۱-۱. نام
✓			۱۰-۱۱-۲. نشانی
✓			۱۰-۱۱-۳. شماره تماس
✓			۱۰-۱۱-۶. امکانات (مانند کتابخانه، درمانگاه، ...)
		✓	۱۰-۱۲. پارکها و مراکز تفریحی
✓	✓	✓	۱۰-۱۲-۱. نام
✓	✓	✓	۱۰-۱۲-۲. امکانات ارائه شده

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و کشورهای پرگزیده عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓		۱۰-۱۲-۳. شماره تماس
✓	✓		۱۰-۱۲-۴. نشانی
✓	✓		۱۰-۱۲-۵. عکس
	✓	✓	۱۰-۱۳. کتابخانه‌ها
✓	✓		۱۰-۱۳-۱. نام کتابخانه
✓			۱۰-۱۳-۲. تعداد کتابها
✓	✓		۱۰-۱۳-۳. نشانی
✓	✓		۱۰-۱۳-۴. آدرس وبسایت
✓	✓		۱۰-۱۳-۵. نشانی پست الکترونیک
✓	✓		۱۰-۱۳-۶. شماره تماس
✓			۱۰-۱۳-۷. نوع وابستگی (عمومی / خصوصی)
✓			۱۰-۱۳-۸. وسعت سالن مطالعه
✓	✓		۱۰-۱۳-۹. ساعات کار
	✓	✓	۱۰-۱۴. ورزشگاهها
✓			۱۰-۱۴-۱. نام ورزشگاه
✓			۱۰-۱۴-۲. انواع ورزشهای قابل انجام
✓			۱۰-۱۴-۳. نشانی
✓			۱۰-۱۴-۴. شماره تماس
✓			۱۰-۱۴-۵. نوع وابستگی (عمومی / خصوصی)
	✓	✓	۱۰-۱۵. سینماها، تئاترها و سالن‌های اجرای موسیقی
✓			۱۰-۱۵-۱. نام مجموعه
✓			۱۰-۱۵-۲. نام مدیر
✓			۱۰-۱۵-۳. تعداد صندلی
✓			۱۰-۱۵-۴. نام شهرستان
✓			۱۰-۱۵-۵. نشانی
✓			۱۰-۱۵-۷. شماره تماس

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
ضروری کاملاً	ضروری		
✓			۱۰-۱۵-۸ نشانی وبسایت ۱۰-۱۶-۱۶. فرهنگسراها
✓			۱۰-۱۶-۱ نام
✓			۱۰-۱۶-۲ نشانی
✓			۱۰-۱۶-۳ نشانی وبسایت
✓			۱۰-۱۶-۴ دورنگار
✓			۱۰-۱۶-۵ شماره تماس
✓			۱۰-۱۶-۶ نشانی پست الکترونیکی
		✓	۱۰-۱۷-۱۷. دفاتر خدمات توریستی
✓		✓	۱۰-۱۷-۱ نام
✓		✓	۱۰-۱۷-۲ شماره تماس
✓			۱۰-۱۷-۳ نوع خدمات (داخلی/خارجی)
✓			۱۰-۱۷-۴ نشانی
✓		✓	۱۰-۱۷-۵ نشانی وبسایت
✓		✓	۱۰-۱۷-۶ نشانی پست الکترونیک
✓			۱۰-۱۷-۷ دورنگار
		✓	۱۰-۱۸-۱۸. بانکها و مؤسسات مالی
✓		✓	۱۰-۱۸-۱ نام
✓		✓	۱۰-۱۸-۲ نشانی
✓		✓	۱۰-۱۸-۳ شماره تماس
✓			۱۰-۱۸-۴ نوع وابستگی (دولتی / خصوصی)
✓			۱۰-۱۸-۵ نام شعبه
✓			۱۰-۱۸-۶ کد شعبه
			۱۰-۱۹-۱۹. دفاتر پستی
✓			۱۰-۱۹-۱ نام
✓			۱۰-۱۹-۲ نشانی

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و کشورهای برگزیده و عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓			۱۰-۱۹-۳. شماره تماس ۱۰-۲۰. پست بانک
✓			۱۰-۲۰-۱. نام
✓			۱۰-۲۰-۲. نشانی
✓			۱۰-۲۰-۳. شماره تماس
			۱۰-۲۱. اطلاعات مربوط به شهرکهای صنعتی (کارخانجات موجود در آنها)
✓			۱۰-۲۱-۱. نام
✓			۱۰-۲۱-۲. نشانی
✓			۱۰-۲۱-۳. شماره تماس
✓			۱۰-۲۱-۴. انواع تولیدات
✓			۱۰-۲۱-۵. نوع وابستگی (دولتی / خصوصی)
✓			۱۰-۲۱-۶. نام مدیر
✓			۱۰-۲۱-۷. اعضای هیئت مدیره
✓			۱۰-۲۱-۸. نشانی وبسایت
			۱۰-۲۲. مراکز معاینه فنی خودرو
✓			۱۰-۲۲-۱. نام
✓			۱۰-۲۲-۲. نشانی
✓			۱۰-۲۲-۳. شماره تماس
✓			۱۰-۲۲-۴. کد مرکز
✓			۱۰-۲۳. تالار معاملات سهام (بورس)
✓			۱۰-۲۳-۱. نشانی
✓			۱۰-۲۳-۲. شماره تماس
✓			۱۰-۲۳-۳. نشانی وبسایت
✓			۱۰-۲۳-۴. دورنگار
			۱۰-۲۴. پارکهای فناوری و تحقیق و توسعه
✓			۱۰-۲۴-۱. نام

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و عناوین... کشورهای برگزیده	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓			۱۰-۲۴-۲. نشانی
✓			۱۰-۲۴-۳. شماره تماس
✓			۱۰-۲۴-۴. دورنگار
✓			۱۰-۲۴-۵. نشانی وبسایت
			۱۰-۲۵. سازمانهای غیردولتی و مردم نهاد
✓			۱۰-۲۵-۱. نام
✓			۱۰-۲۵-۲. نوع خدمت
✓			۱۰-۲۵-۳. شماره تماس
✓			۱۰-۲۵-۴. نشانی وبسایت
✓			۱۰-۲۵-۵. دورنگار
✓			۱۰-۲۵-۶. نشانی
✓			۱۰-۲۵-۷. نشانی پست الکترونیک
		✓	۱۰-۲۶. کلیساها و کنیسه‌ها
✓		✓	۱۰-۲۶-۱. نشانی
✓		✓	۱۰-۲۶-۲. شماره تماس
		✓	۱۰-۲۷. اطلاعات مراکز خدمات کشاورزی و دامداری
✓			۱۰-۲۷-۱. نام شهرستان
✓			۱۰-۲۷-۲. نوع مرکز
✓			۱۰-۲۷-۳. نام مدیر
✓			۱۰-۲۷-۴. شماره نظام پزشکی
✓			۱۰-۲۷-۵. نوع پروانه یا مجوز
✓			۱۰-۲۷-۶. شماره صدور پروانه
✓			۱۰-۲۷-۸. تاریخ اعتبار پروانه
✓			۱۰-۲۷-۹. نشانی
✓			۱۰-۲۷-۱۰. شماره تماس
✓			۱۰-۲۷-۱۱. نشانی پست الکترونیک

ادامه جدول ۴. ارقام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و پروانه های برگزیده	مجموعه ارقام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی	میزان اهمیت	
				ضروری	کاملاً ضروری
✓			۱۰-۲۷-۱۲. نشانی وبسایت		
		✓	۱۰-۲۸-۲۸. اطلاعات مربوط به مراکز تجارت، بازرگانی و خدمات		
✓		✓	۱۰-۲۸-۱. نام شهرستان		
✓			۱۰-۲۸-۲. نوع مرکز		
✓			۱۰-۲۸-۳. نام مدیر		
✓			۱۰-۲۸-۴. شماره نظام بازرگانی		
✓			۱۰-۲۸-۵. نوع پروانه یا مجوز		
✓			۱۰-۲۸-۶. شماره صدور پروانه		
✓			۱۰-۲۸-۷. تاریخ صدور پروانه		
✓			۱۰-۲۸-۸. تاریخ اعتبار پروانه		
✓			۱۰-۲۸-۹. نشانی		
✓			۱۰-۲۸-۱۰. شماره تماس		
✓			۱۰-۲۸-۱۱. نشانی پست الکترونیک		
✓			۱۰-۲۸-۱۲. نشانی وبسایت		
			۱۰-۲۹-۲۹. فهرست برنامه های شبکه استانی		
✓			۱۰-۲۹-۱. نام شبکه		
✓			۱۰-۲۹-۲. تاریخ پخش		
✓			۱۰-۲۹-۳. ساعت پخش		
✓			۱۰-۲۹-۴. نام برنامه		
✓		✓	۱۰-۳۰. تلفنهای ضروری		
	✓	✓	۱۱. امکانات اطلاعاتی عمومی پرتال		
✓	✓	✓	۱۱-۱. قابلیت جست و جوی ساده		
✓	✓	✓	۱۱-۲. قابلیت جست و جوی پیشرفته		
✓	✓	✓	۱۱-۳. تاریخ آخرین روزآمدسازی صفحات		
✓	✓	✓	۱۱-۴. راهنمای پرتال		
✓	✓	✓	۱۱-۵. تازه های پرتال		



ادامه جدول ۴: اقسام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	کشورهای برگزیده	سرفصلها و عناوین...	مجموعه اقسام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓	✓	✓	۶-۱۱. بیانیه حریم خصوصی
✓	✓	✓		۷-۱۱. بیانیه امنیت (نشان می دهد که امنیت اطلاعات پرتال چگونه تضمین شده است و این اطلاعات چگونه در برابر نفوذگران یا افراد غیرمجاز محافظت می شود)
✓	✓	✓	✓	۸-۱۱. بیانیه حقوق پدیدآورندگان
✓	✓	✓		۹-۱۱. بیانیه سلب مسئولیت محتوا (بیان می کند که پرتال در خصوص چه اطلاعاتی در آن مسئول است. برای نمونه ممکن است یک پرتال در خصوص ساعات شرعی اعلام شده مسئولیتی را نپذیرد)
✓		✓		۱۰-۱۱. بیانیه دسترس پذیری پرتال (نشان می دهد که پرتال چه تسهیلاتی برای دسترسی معلولان و کاربران دارای شرایط ویژه دارد)
✓	✓	✓	✓	۱۱-۱۱. نقشه پرتال
✓	✓			۱۲-۱۱. نمایه محتوای پرتال
✓	✓		✓	۱۳-۱۱. آمار بازدیدکنندگان پرتال
✓	✓	✓	✓	۱۴-۱۱. نمایش ساعت
✓	✓	✓	✓	۱۵-۱۱. نمایش تاریخ روز
✓				۱۱-۱۵-۱. نمایش تاریخ هجری خورشیدی
✓				۱۱-۱۵-۲. نمایش تاریخ هجری قمری
✓		✓		۱۱-۱۵-۳. نمایش تاریخ میلادی
✓	✓	✓	✓	۱۶-۱۱. امکان چاپ صفحه های پرتال
✓		✓	✓	۱۷-۱۱. وجود عبارت خوش آمدگویی به پرتال
✓	✓	✓	✓	۱۸-۱۱. قابلیت اشتراک اخبار / تازه ها و انتشارات سازمان
✓		✓	✓	۱۹-۱۱. تقویم
✓	✓		✓	۲۰-۱۱. امکان تبلیغ یا آگهی (از سوی پرتال)
✓		✓	✓	۲۱-۱۱. امکان نمایش مکانها روی نقشه
✓	✓		✓	۲۲-۱۱. کتابخانه الکترونیکی (قوانین، بخشنامه ها و...)
✓	✓	✓		۲۳-۱۱. امکان استفاده از زبان دیگر

ادامه جدول ۴. اقلام محتوایی حاصل از روش دلفی و مقایسه با سرفصلها و عناوین... کشورهای منتخب و نوشتجات و میزان اهمیت آنها

میزان اهمیت	نوشتجات	سرفصلها و کشورهای برگزیده... عناوین...	مجموعه اقلام محتوایی و اطلاعاتی پرتالهای استانی
✓	✓	✓	۱۱-۲۴. اوقات شرعی
✓	✓	✓	۱۱-۲۵. پرسشهای متداول

## ۷. فهرست منابع

- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری. ۱۳۸۱. بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۷۷۱۴۶ تاریخ ۱۳۸۱/۹/۲۷.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری. ۱۳۸۳. سرفصلها و عناوین اطلاعات پرتال استانی و حداقل ضوابط و ویژگیهای نرم‌افزاری آن. بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۲۱۹۰۵ تاریخ ۱۳۸۳/۷/۸.
- . 2009. Web portal research issues. In *Encyclopedia of information science and technology*, 2<sup>nd</sup> Ed, ed. Mehdi Khosrow-Pour, 4064-4069. Hershey: Information Science Reference.
- Accenture. 2001. *E-government: Connecting the dots*. Dublin: Accenture. [www.accenture.com/xdoc/en/industries/governemtn/2001](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/governemtn/2001) (accessed February 19, 2007).
- Benis, Bernard C. 2004. *Research methods: A tool for life*. Boston: Pearson.
- CIO Council. 2004. Guideline for Providing Government Information via Internet.
- 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\\_nt\\_g\\_web\\_guide\\_2001\\_11.doc](http://www.state.mn.us/mn/externalDocs/OT/Web_Site_GuidelinesAustralia_052504022752_nt_g_web_guide_2001_11.doc) (accessed November 7, 2009).
- Dias, Claudia. 2001. Corporate portals: A literature review of new concept in information management. *International Journal of Information Management* 21 (2): 269-287.
- 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.
- Forch, A. Karen, and Richard E. Force. 1995. Security issues and concerns with the internet. *Internet Research: Electronic Networking Application and Policy* 5 (3): 23-31.
- 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 of South Australia. 2005. *SA Government Web Site Standards v1.3.F*. [www.visionaustralia.org.au/docs/services/S5.2SAGovernmentWebsiteStandardsv1.3.F.pdf](http://www.visionaustralia.org.au/docs/services/S5.2SAGovernmentWebsiteStandardsv1.3.F.pdf) (accessed February 25, 2007).
- Government of western Australia. 2008. Website standard: Common website elements: Version 1.1. <http://www.publicsector.wa.gov.au/Pages/Default.aspx> (accessed November 7, 2008).

- Hasson, Felicity, S. Keeney, and H. McKenna. 2000. Research guidelines for the Delphi survey technique. *Journal of Advanced Nursing* 32 (4): 1008-1015.
- Hiller, Janine S., and France Belanger. 2001. *Privacy Strategies for Electronic Government*, Arlington: The PricewaterhouseCoopers reports on the business of government.
- Huang, Zhenyu. 2006. E- government practices at local level: an analysis of U.S. counties' website. *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.
- Irani, Zahir, Madi Al-Sebie, and Tony Elliman. 2006. Transaction stage of e-Government systems: Identification of its location & importance. In *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii.
- Kentie, Peter. 2002. *Web design: Tools and techniques*. 2nd ed. US: Peachpit.
- Kleper, Michael L. 2001. *The handbook of digital publishing*. Vol. 1. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kumar, Vinod, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, and Ajax Persaud. 2007. Factors for Successful e-Government adoption: A conceptual framework. *The Electronic Journal of e-Government* 5 (1): 63-76. [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com) (accessed September 27, 2007).
- Layne, Karen, and Jungwoo Lee. 2001. Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly* 18:122-136.
- Leiner, Barry M., Vinton G. Cerf, David D. Clark, Robert E. Kahn, Leonard Kleinrock, Daniel C. Lynch, Jon Postel, Larry G. Roberts, and Stephen Wolff. 2000. *A brief history of the Internet*. <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml> (accessed September 6, 2007).
- Linston, Harold A., and Murray Turoff. 1975. *Introduction to the Delphi method: Techniques and applications*, edited by Harold A. Linston and Murray Turoff, 3-13. London: Addison-Wesley.
- Lynch, Patrick J., and Sarah Horton. 2002. *Web style guide*. 2nd ed. London: Yale University. <http://www.webstyleguide.com/> (accessed September 27, 2007).
- Muir, Adrienne, and Charles 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](http://www.e.govt.nz/standards/web-guidelines/web-standards-v3/web-standards-v3.rtf).
- Obi, Toshio. 2008. *The 2008 world e-government ranking*. Waseda University, Research Institute of E-government. [http://www.obi.giti.waseda.ac.jp/e\\_gov/2008-02\\_World\\_e-Gov\\_Ranking.pdf](http://www.obi.giti.waseda.ac.jp/e_gov/2008-02_World_e-Gov_Ranking.pdf) (accessed August 16, 2008).
- 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 October 1, 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.
- Palmer, Jonathan W. 2002. Web site usability, design, and performance metrics. *Information Systems Research* 13 (2): 151-167.
- 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.
- Schubert, Petra, and Urs Hausler. 2001. E-government meets e-business: A portal site for startup companies in Switzerland. Paper presented at the 34<sup>th</sup> annual international conference on system science, Hawaii.

- 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.
- Tatnall, Arthur. 2005. Portals, portals everywhere. In *Web portal: the new gateways to Internet Information and Services*, ed. Arthur Tatnall, 1-14. Australia: IGI publishing.
- Teicher, Julian, and Nina Dow. 2002. E- government in Australia: Promise and progress. *Information Policy* 7:231-246.
- 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 December 1, 2008).
- United Nations. 2005. *UN Global E-government readiness report 2005: From e-government to e-inclusion*. New York: United Nations.
- Veen, Jeffrey. 2001. *The art & science of Web design*. Indiana: New Rider.
- Webster, Frank. 1995, 7. *Theories of the Information Society*. 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. 2007. *Global e-government, 2007*. United States: Center for Public Policy. <http://www.egov.vic.gov.au/index.php?env=-inlink/detail:m40-1-1-8-s-0:l-7652-1-1--> (accessed November 1, 2009).
- WISTA. 2008. Digital planet 2008. [http://www.witsa.org/KL08/DigitalPlanet2008ExecSummary\\_cover.pdf](http://www.witsa.org/KL08/DigitalPlanet2008ExecSummary_cover.pdf) (accessed 12 Sep. 2009).
- World Bank. 2009. *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 8 November. 2009).

# Redesigning of Contextual Items of Iranian State Portals

**Sirous Alidousti\***

Assistant Professor, Iran Institute for Scientific and Technical Information, Tehran, Iran

**Zahra Sadat Khalili**

M.Sc., Information Technology Management, Iran Institute for Scientific and Technical Information, Tehran, Iran

Information  
Sciences  
& Technology

**Abstract:** Web sites represent the most important springboard for development of E-government, as/ because they serve as a link between the government and the citizens. These websites serve different functions during the various stages of E-government development. Primary function is to offer government information and to secure communication between the government and its audience. If developed independently without any coordination, setting up websites for government agencies would present the risk of facing an asymmetrical and unbalanced collection of such sites over the course of time that not only prove of limited functionality but would not have the performance commensurate with the investment. In a type of websites, known as State or Provincial Portals, such coordination was promulgated through issuance of the directive “Subject Headings for State Information Portals and Minimum Software Requirements and Qualifications”. The directive was issued in 2004 by the now defunct Management and Planning Organization. The present paper reports the research outcome of a project that compared the status of existing state portals with the subject headings indicated in the above directives. Following a detailed study, it provides pointers regarding the revision of contextual and information items in the said portal through literature survey and comparative study of similar E-government portals in three developed using as well as the Delphi method.

**Keywords:** ICT, E-government, Portal, Content, Information, Delphi method.

Iranian Research Institute  
for Science and Technology  
(IRANDOC)  
ISSN 1735-5206  
eISSN 2008-5583  
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC  
Vol. 25 | No. 4 | pp: 659-694  
Summer 2010

\* Corresponding Author Alidousti@irandoc.ac.ir