

# بررسی میزان دسترس پذیری و خلق و اشاعه دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران

حسن بهزادی\*

عضو هیئت علمی،  
دانشگاه امام رضا(ع)

مجیده سنجی<sup>۱</sup>

کارشناس ارشد،  
دانشگاه امام رضا(ع)

دریافت: ۱۳۸۸/۱۱/۰۹ | پذیرش: ۱۳۸۹/۰۴/۲۸

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا(چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵  
شاپا(الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸  
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC  
<http://jlist.irandoc.ac.ir>  
دوره ۲۷ | شماره ۱ | صص ۵-۲۷  
پائیز ۱۳۹۰

نوع مقاله: پژوهشی

\*hassanbehzadi@gmail.com  
1. 12msanji@gmail.com

**چکیده:** امروزه ارائه خدمات دولتی به صورت الکترونیک یا همان دولت الکترونیک، یکی از مباحث مهم مطرح در جامعه محسوب می‌گردد. از آنجاکه در محیط دولت الکترونیک راهکار مدیریت دانش نقش مرکزی را ایفا می‌نماید، در پژوهش حاضر سعی شده است تا به بررسی میزان دسترسی و خلق و اشاعه دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران پرداخته شود. جامعه آماری این پژوهش را تمامی پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران تشکیل می‌دهد. به منظور گردآوری اطلاعات از سیاهه واری استناد دارد K-ACT استفاده گردیده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که به طور کلی میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در این پرتال‌ها، در بخش دسترس پذیری دانش ۲۶/۴٪ و در بخش خلق دانش ۳۰٪ و در بخش اشاعه دانش ۲۲٪ است. همچنین، رتبه‌بندی جامعه مورد بررسی از نظر میزان رعایت معیارهای مورد بررسی نشان داد که در زمینه دسترس پذیری نمودن دانش، وزارتخانه‌های ارتباطات و صنایع و معادن؛ در زمینه خلق دانش، وزارتخانه‌های اقتصاد، بهداشت و درمان، دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، و صنایع و معادن؛ و در زمینه اشاعه دانش، وزارت اقتصاد با بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی (۴۱٪) رتبه نخست را به خود اختصاص داده‌اند. به طور کلی، پرتال وزارتخانه‌های اقتصاد و صنایع و معادن با ۴۲٪ و پرتال وزارت ارتباطات با ۳۴٪ بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی را در زمینه مدیریت دانش داشته‌اند. نتایج پژوهش نیز بیانگر این مطلب بود که ضعف‌های بسیاری در استفاده از فناوری‌های نوین، به ویژه پرتال‌ها، در ایران وجود دارد که باید با برنامه‌ریزی و کار علمی و استفاده از نظرات کارشناسان مختلف مورد بررسی قرار گیرد و رفع گردد.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت دانش، دسترسی به دانش، خلق دانش، اشاعه دانش، پرتال‌های وزارتخانه‌ها، دولت الکترونیک، جمهوری اسلامی ایران

## ۱. مقدمه

دولت الکترونیک چالشی جدید برای مدیریت بخش دولتی (عمومی) در قرن ۲۱ محسوب می‌گردد (Parycek and Pircher 2003). دولت الکترونیک حاصل ارتقای عملکردهای دولت از طریق کارکردهای اینترنتی و فناوری اطلاعات و ارتباطات است تا بدین وسیله بتواند ارائه خدمات حکومتی را بهبود بخشد (Salleh et al. 2009). کاربرد فناوری پیشرفته اطلاعاتی در بخش‌های خدمات عمومی، سبب توجه جدی‌تر سازمان‌های دولتی به اختصاص و فراهم‌آوری امکان خلق، اشاعه، مدیریت، اشتراک، و انتقال اطلاعات بین سازمان‌ها و شبکه‌های دولتی گردیده است (Kim and Lee 2004).

از این رو، دولت الکترونیک به استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی توسط سازمان‌های دولتی در سطوح مختلف در راستای بازطراحی و برقراری ارتباطات دوسویه بین دولت و بازرگانی<sup>۱</sup>، دولت و شهروندان<sup>۲</sup>، و سازمان‌های مختلف دولتی<sup>۳</sup> روی آورده است. چنین ارتباطاتی سبب کاهش هزینه‌ها، ارتقای کارایی و تأثیر، ارائه بهتر خدمات دولتی به شهروندان، بهبود تعامل دولت با بخش‌های بازرگانی، صنعت، و توانمند کردن شهروندان از طریق دسترسی به اطلاعات می‌گردد (Bonham, Seifert, and Thorson 2003). در محیط دولت الکترونیک، راهکار مدیریت دانش نقش مرکزی را ایفا می‌نماید. تأکید بسیاری بر اهمیت مدیریت دانش در کنار مدیریت نظام‌های اطلاعاتی هم در بخش‌های خصوصی و هم در بخش‌های عمومی شده است. از سوی دیگر، مدل‌های مدیریت دانش متنوعی برای به کارگیری در دولت الکترونیک وجود دارد که می‌تواند مبنای طراحی و پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی دولت گردد. سه مدل مدیریت دانش که می‌توانند در پرتال‌ها پیاده شوند عبارتند از:

- مدل K-AOD<sup>۴</sup> که مخفف فراهم‌آوری (گردآوری و ذخیره دانش از اعضای سازمان و یا سایر منابع) و سازماندهی (ساختاربخشی و نمایه‌سازی و شکل‌دهی به دانش گردآوری‌شده) و اشاعه (بازیابی دانش مرتبط برای شخصی که بدان نیاز دارد در زمان مناسب) دانش است.
- مدل K-DAS<sup>۵</sup> که مخفف انتشار (تحویل دانش به متقاضیان بالقوه) و فراهم‌آوری (گردآوری دانش مورد تقاضا) و اشتراک (مهیا چارچوبی دانشی است که در آن برای کاربران امکان تبادل دانش با سایر کاربران فراهم آید) دانش است.

1. Government and business (G2B)

2. Government and citizens (G2C)

3. Government and government (G2G)

4. Knowledge acquisition organization distribution

5. Knowledge dissemination acquisition sharing

● مدل<sup>۱</sup> K-ACT که نسبت به دو مدل قبلی کامل‌تر است و عناصر موجود در آنها را در خود دارد. این مدل مخفف دسترس‌پذیری (امکان دسترسی کاربران به دانش از طریق پرتال. در اینجا تأکید بر ابزارهایی است که از کسب اطلاعات از طریق پرتال توسط کاربر پشتیبانی می‌کنند) و خلق (فراهم‌آوری دانش درباره کاربران و فراهم‌آوری دانش از کاربران) و اشاعه دانش (جریان دانش بین کاربران و اشتراک دانش بین افراد و سازمان‌هایی که به پرتال دسترسی دارند) دانش است (Goh et al. 2008).

هر یک از مدل‌های بیان‌شده دارای ویژگی‌ها و کارکردهای خاص خود است که باید در زمان پیاده‌سازی مد نظر قرار گیرد. اما، آنچه که اهمیت دارد این است که مدیریت دانش می‌تواند دانشی را که در اختیار بخش‌های مختلف دانش نظیر مردم و فرایندها و فناوری‌هاست بگیرد و آن را در خدمت ارزش‌آفرینی سازمانی - به‌منظور استمرار کارکرد عالی سازمان در این محیط بسیار متغیر - قرار دهد (Quinn, Anderson, and Finkelstein 1996). از این روست که امروزه، بسیاری از کشورها طرح‌های مدیریت دانش را به‌منظور رفع نیازهای عمومی‌ای که به‌طور مداوم در حال گسترش است، به مرحله اجرا گذاشته‌اند تا از این طریق بتوانند به مخاطبان نزدیک‌تر شوند و در خدمات دولت به شهروندان سرعت بخشند.

## ۲. بیان مسأله

از ابتدای پیدایش محیط مجازی وب، دولتمردان تلاش دارند تا با استفاده از فناوری‌های نوین به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم خود بپردازند. در این بین، کشورهایی که پیشگام دولت الکترونیک هستند، به‌طور معمول از پرتال به‌عنوان دروازه‌ای برای دولت و خدمات‌شان استفاده می‌نمایند. پرتال، صفحه وب واسطی است که امکان دسترسی آسان را به هر چیزی که کاربر برای انجام وظیفه یا خواسته‌اش نیاز دارد، بدون توجه به اینکه محل فیزیکی آن کجاست، فراهم می‌کند. پرتال‌ها انواع مختلفی دارند که یک نوع از آنها پرتال‌های سازمانی<sup>۲</sup> هستند که از طریق شبکه اینترنت سازمان و فقط برای کارکنان آن سازمان طراحی می‌شوند، اما سایر انواع پرتال‌ها استفاده عمومی دارند و امکان استفاده از خدمات و اطلاعات ارائه‌شده در آنها از طریق اینترنت وجود دارد. دولت‌ها نیز برای ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان از پرتال‌های اینترنتی بهره می‌برند، چرا که این نوع پرتال‌ها ضمن صرفه‌جویی در هزینه، نیروی انسانی، وقت و ... می‌توانند دانش را گردآوری و سازماندهی و اشاعه دهند؛ بنابراین می‌توانند نقاط ثقل تبادل اطلاعات و دانش باشند (دژپناه ۱۳۸۴).

1. Knowledge access creation transfer

2. Business to Employee

سوی کارکردهای فراهم آوری، به‌ویژه مشارکت در مدیریت دانش، پرتال‌ها بسیاری از مشخصات کاربران‌شان را گردآوری می‌کنند، مشخصاتی همچون پست الکترونیکی، اتاق‌های گفتگو<sup>۱</sup>، اخبار شخصی‌شده، موتورهای کاوش و ... که بسیاری از آنها در تبادل اطلاعات و دانش فواید بسیاری دارند. پرتال‌های مدیریت دانش در واقع شکل گسترش‌یافته مفهوم پرتال با هدف بازتولید دانش بهتر، قابلیت‌های جستجو، و پشتیبانی کاربران دانش در حوزه فعالیت‌شان هستند. این پرتال‌ها ابزارهایی را برای استخراج و تجزیه و تحلیل و دسته‌بندی اطلاعات ساخت یافته و غیرساخت یافته و تعیین ارتباط بین محتوی، مردم، موضوعات، و فعالیت‌های کاربر در سازمان فراهم می‌سازند (Wagner et al. 2003). بنابراین، پرتال‌های دولتی می‌توانند نقش بسیار مهمی در مدیریت دانش داشته باشند کما اینکه این امر در بسیاری از نوشتارها مورد تأیید قرار گرفته است (Harman and Brelade 2001; Zahavora and Zelmene 2004).

دولت جمهوری اسلامی ایران نیز در سال‌های اخیر توجه خاصی به مقوله دولت الکترونیک و خدمات مربوط داشته است. این اواخر نیز در قالب برنامه چهارم توسعه، راه‌اندازی دولت الکترونیک مورد توجه قرار گرفته و در بخش‌های مختلف قانون چهارم توسعه به آن اشاره شده است (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ۱۳۸۳). وزارتخانه‌ها به دلیل اینکه بالاترین سطح ارائه خدمات الکترونیکی را به شهروندان دارند و از سوی دیگر، نخستین قدرت اجرایی دولت محسوب می‌گردند، باید به امر خدمات الکترونیکی و مدیریت دانش در پرتال‌های خود توجه جدی‌تری داشته باشند. در حال حاضر که بسیاری از سازمان‌های دولتی و وزارتخانه‌های ایران برای خدمات‌رسانی بهتر به شهروندان دارای وب‌سایت و یا پرتال هستند، توجه به این نکته که این پرتال‌ها تا چه میزان توانسته‌اند در بحث مدیریت دانش موفق باشند و میزان دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش در آنها به چه میزانی است، مواردی است که در این پژوهش به آن پرداخته شده است.

### ۳. هدف و پرسش‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی پرتال‌های مادر وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران از نظر دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش بوده است که در نهایت به رتبه‌بندی این پرتال‌ها براساس این سه عامل منجر شده است. هدف‌های فرعی پژوهش نیز عبارتند از:

- تعیین وضعیت پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران بر مبنای میزان دسترس‌پذیری دانش و تعیین رتبه آنها براساس این معیار؛

1. Chat rooms

- تعیین وضعیت پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران براساس میزان خلق دانش و تعیین رتبه وزارتخانه‌ها براساس این معیار؛ و
- تعیین وضعیت رتبه‌بندی پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران از نظر اشاعه دانش و تعیین رتبه هر وزارتخانه براساس این معیار.
- همچنین، تلاش شده است تا نقاط قوت و ضعف پرتال‌های دولتی در سه زمینه اشاره شده مورد شناسایی قرار گیرد و پیشنهاداتی برای ارتقاء آن ارائه گردد.
- به منظور رسیدن به اهداف اشاره شده، تلاش شده است تا در پژوهش حاضر به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:
- (۱) میزان رعایت معیارهای مدیریت دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران به چه صورت است؟ بدین منظور سعی خواهد شد تا به این سؤالات فرعی پاسخ داده شود:
- میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه دسترس‌پذیری دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران به چه صورت است؟
- میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه خلق دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟
- میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران به چه میزان است؟
- (۲) رتبه و جایگاه هر وزارتخانه بر اساس سه عامل دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش، به‌طور مجزا و تمامی عوامل مدیریت دانش، به چه صورت است؟

#### ۴. پیشینه پژوهش

همان‌گونه که پیش‌تر اشاره گردید، دولتمردان تلاش دارند تا با استفاده از فناوری‌های نوین، نظیر اینترنت و وب‌سایت و پرتال، به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم خود پردازند. حال اینکه دولت‌ها در این مسیر تا چه حد توانسته‌اند امکانات مورد نیاز شهروندان را فراهم سازند؟ پرتال‌های دولتی باید از چه ویژگی‌هایی برخوردار باشند؟ میزان رعایت معیارهای مدیریت دانش در پرتال‌های دولتی تا چه میزان است؟ و وضعیت پرتال‌های دولتی کشورهای مختلف به چه نحوی است؟ و سؤالات دیگری از این قبیل مبنای پژوهش‌هایی بوده است که توسط محققان مختلف صورت گرفته است. در این بخش، سعی شده است تا به برخی از پژوهش‌های انجام شده در این زمینه پرداخته شود.

## ۴-۱. مطالعات انجام شده در خارج از کشور

مطالعات بسیاری پیرامون پرتال‌های دولتی و مدیریت دانش با موضوعاتی نظیر اهمیت مدیریت دانش در دولت الکترونیک (Harman and Brelade 2001; Zahavora and Zelmene 2004)، راهکارهای مدیریت دانش در بخش عمومی (Misra, Hariharan, and Khaneja 2003)، زیرساخت‌های مورد نیاز برای پشتیبانی از مدیریت دانش (Heck and Rogger 2004)، ساختار پرتال‌های دولتی (Everisto and Kim 2005)، و میزان اثربخشی خدمات ارائه شده از طریق پرتال‌های دولتی (Daniel and Ward 2006) انجام شده است.

ژانگ و همکارانش سال ۲۰۰۱ به این مطلب پرداختند که پرتال‌های دولتی از منظر فوایدی که برای کاربر دارند، مشابه وبسایت‌های تجاری هستند (Zhang et al. 2001). در همان سال، واتسون و ماندی (Watson and Mundy 2001) به دو مفهوم دولت الکترونیک و سیاست الکترونیک پرداختند و دریافتند که هرکجا دولت الکترونیک اطلاعات مورد نیاز شهروندان را فراهم می‌آورد، سیاست الکترونیکی دولت نیز به سمت استفاده از فناوری اینترنت سوق می‌یابد تا بدین وسیله بتواند کارایی تصمیمات سیاسی را ارتقا بخشد.

اینکه وبسایت‌های فدرال‌های آمریکا و وبسایت‌های دولتی آمریکا تا چه حد توانسته‌اند اطلاعات، خدمات، امنیت، دسترسی سریع، پشتیبانی از زبان خارجی، و مسائل دموکراسی را برای شهروندان فراهم آورند در پژوهش وست مورد بررسی قرار گرفت. وی دریافت که وبسایت‌های ایالتی از نظر ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان نسبت به وبسایت‌های دولتی بهتر هستند (West 2001). در مطالعه‌ای دیگر، فانگ ۱۰ ویژگی دولت الکترونیکی را مطرح نمود؛ وی نتیجه گرفت که پرتال دولت الکترونیک باید جامع، تعاملی، فراگیر، راحت، دسترس پذیر، ایمن، قابل شخصی سازی، چندکاربره، انعطاف پذیر، و در نهایت گسترش یافته نظام‌های دولت الکترونیک باشد (Fang 2002). پژوهش اکستور درباره پرتال‌های دولتی نشان داد که مدیریت روابط مشتری<sup>۱</sup> اساس دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد. این پژوهش تأکید دارد همان‌گونه که دولت در حال یافتن راهکارهایی برای ارتقای ارزش تحویل اطلاعات است، به همان صورت نیز باید راهکارهایی را برای دریافت بازخوردها و تأثیرات مشتری بیابد (Accenture 2003).

بخش‌های ارتباطی پرتال‌های دولتی از نظر دسترس پذیری و کیفیت و جنبه‌های شخصی سازی توسط چودری و همکارانش مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که گرچه گستره گوناگونی از اطلاعات و خدمات مختلف توسط این پرتال‌ها فراهم شده

---

1. Customer relationship management (CRM)

است، هنوز تا تبدیل پرتال‌های دولتی به «بهترین عملکرد» در خدمات دولتی فاصله وجود دارد (Choudrie et al. 2004). در مقیاس ملی، نوریس و مون دو بررسی در کشور آمریکا انجام دادند تا بتوانند حکومت‌های محلی‌ای که دولت الکترونیک را به کار می‌برند و همچنین تأثیرات دولت الکترونیک و موانع موجود بر سر راه پذیرش دولت الکترونیک را شناسایی کنند. آنها دریافتند که پذیرش دولت الکترونیک توسط زیرشاخه‌های دولت مرکزی به سرعت در حال افزایش است (Norris and Moon 2005). یک سال بعد، هوانگ میزان پذیرش دولت الکترونیک و کارکردهای وب سایت‌های دولتی را این بار در مناطق روستایی آمریکا و با استفاده از روش تحلیل محتوی مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که میزان پذیرش پرتال‌های دولتی در مناطق روستایی، به طور کامل با عوامل اجتماعی و اقتصادی مرتبط است (Huang 2006).

از منظر دیگر، دانیل و وارد این فرضیه را مطرح نمودند که پرتال‌های دولتی با پرتال‌های اطلاعاتی شرکت‌ها مشابه هستند چرا که آنها خصایص گوناگونی همچون دسترسی سریع به اطلاعات، همکاری فزاینده، استفاده بیشتر از کارکردهای موجود، و تعامل مؤثر بین کارکردها را در خود دارند. به علاوه، پرتال‌های دولتی امکان دسترسی کاربران به اطلاعات و امکان تعامل آنان با کارکردهای مختلف درونی و برونی و منابع مختلف اطلاعاتی را فراهم می‌سازند (Daniel and Ward 2006). پرداختن به این مسأله که چگونه جستجوی هوشمند و فنون مرور می‌تواند در حل مشکلات یافتن محتوی و گردآوری و پیوند در پرتال‌های دولتی کمک نماید در پژوهش سیدورف و هیونن مورد بررسی قرار گرفت. آنها دریافتند که در این مورد، ایده پیوند و گردآوری محتوی با استفاده از قواعد منطقی و جبر بولی می‌تواند در بسیاری از موارد کارگشا باشد (Sidoroff and Hyvonen 2006).

در مطالعه‌ای که بر مبنای مرور نوشتار صورت گرفت، ماهشواری و همکارانش چارچوبی را برای ملاحظات مدیریتی در طراحی و گسترش پرتال‌های دولتی ارائه نمودند. این پژوهش تلاش داشت تا چارچوبی جامع را که در آن هم ملاحظات ظاهری و هم ملاحظات برنامه‌نویسی رعایت شده است، پایه‌ریزی نماید (Maheshwari et al. 2008).

در پژوهشی فراملی، هولیان‌گو و همکارانش به بررسی میزان دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش در پرتال‌های دولتی پرداختند. نتایج این پژوهش که بین کشورهای آسیایی و آمریکای شمالی صورت گرفت، نشان داد که به طور متوسط ۳۶ درصد از معیارهای مورد بررسی در پرتال‌ها رعایت شده است و بین میزان رعایت این معیارها در دو منطقه آسیا و آمریکای شمالی تفاوتی وجود ندارد (Goh et al. 2008). همچنین، لی و همکارانش بخشی از پرتال‌های دولتی یعنی پرتال‌های کشاورزی دولتی را در چهار کشور چین، کره، تایوان، و

آمریکا مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که کارکردهای عمومی، اطلاعات پیوسته، خدمات، دسترسی از طریق زبان‌های خارجی، اشتراک، و اشاعه اطلاعات در این پرتال‌ها وجود دارد، ولی باید تلاش بیشتری در زمینه کارکردهای پیشرفته، دسترسی افراد معلول، امنیت، و نظام پرداخت الکترونیکی در این پرتال‌ها صورت گیرد (Lee et al. 2008). گروه مشاوران عرب<sup>۱</sup> نیز سال ۲۰۰۹ به بررسی پرتال‌های دولتی ۱۱ کشور عربی پرداختند. در این پژوهش، پرتال‌های اصلی کشورهای مورد مطالعه را بر اساس کارکردهای مختلف مرتبط با وجود اطلاعات و ارائه خدمات و دسترسی عمومی، مقایسه نمودند. از ۱۷ پرتال مورد بررسی، ۷ پرتال خدمات پرداخت الکترونیک و نیز ارائه خدمات ایمیل رایگان را به کاربران ارائه می‌نمودند. ۱۲ پرتال خدمات الکترونیک ارائه می‌نمودند و ۹ پرتال خدمات الکترونیک متعدد و ۳ پرتال فقط یک خدمت الکترونیک ارائه می‌نمودند.

#### ۲-۴. مطالعات انجام شده در داخل کشور

مرور نوشتار برای یافتن مطالعات صورت گرفته در زمینه پژوهش‌های مرتبط با تحقیق حاضر نشان داد که بررسی مدیریت دانش در وبسایت‌ها و پرتال‌های دولتی در ایران سابقه چندانی ندارد و در این زمینه مطالعات اندکی صورت گرفته است. از سویی، بیشتر این مطالعات نیز توسط کتابداران انجام شده است. به هر صورت، در اینجا معدود مطالعاتی که به‌طور کلی، در مورد وبسایت‌ها و یا پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران صورت گرفته است به ترتیب تاریخی مورد اشاره قرار می‌گیرد.

در نخستین پژوهش، کیهانی پور و دیگران (۱۳۸۵) با هدف استخراج شاخص‌های مختلف علمی برای ارزیابی دولت الکترونیک سعی در ایجاد نظامی خودکار نمودند تا بدین وسیله برنامه‌های آتی دولت در خصوص دولت الکترونیک، هدفمند گردد. ارزیابی‌های این نظام بر روی ۱۱ هزار سایت با دامنه IR (در حدود ۲ میلیون صفحه) صورت گرفت.

وضعیت زیرساختی مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران (وزارتخانه‌ها و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) توسط حسن‌زاده (۱۳۸۶) مورد بررسی قرار گرفت. وی موانع موجود بر سر راه مدیریت دانش در دولت را در قالب شش عامل زیرساختی (استراتژی‌های سازمانی، تشکیلات سازمانی، منابع انسانی، تأمین مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، و فرهنگ سازمانی) بررسی نمود. نتایج پژوهش وی نشان داد سازمان‌های مورد مطالعه که مجموعه دولت را تشکیل می‌دادند در مقایسه با آنچه که در متون موجود منعکس شده است از وضعیت مناسبی برای مدیریت دانش سازمانی خود برخوردار نیستند.

1. Arab Advisors Group



همچنین، بررسی عملکرد و محتوای سایت وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نیز نشان داد که این وبسایت کامل نیست و نقایص عمده‌ای دارد که از جمله این نقایص می‌توان به نبود نقشه سایت و نداشتن نسخه انگلیسی و روزآمد نبودن پیوندهای سایت اشاره نمود. از مزایای این سایت نیز می‌توان به بهره‌گیری از طراحی مناسب و امکان شخصی‌سازی و تعاملی‌تر بودن نسبت به سایر وزارتخانه‌ها نام برد (پایگاه اطلاع‌رسانی فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران ۱۳۸۷).

بررسی میزان رؤیت‌پذیری و عامل تأثیرگذار وبسایت‌های وزارتخانه‌های دولت جمهوری اسلامی ایران عنوان پژوهشی است که توسط سهیلی و دانش (۱۳۸۸) انجام شد. هدف اصلی این پژوهش، شناخت پراستفاده‌ترین و نیز معتبرترین وبسایت‌های وزارتخانه‌ای بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که وبسایت‌های وزارت تعاون و وزارت صنایع و معادن دارای بیشترین میزان رؤیت‌پذیری بودند. همچنین، نتایج نشان داد که در مجموع، وبسایت وزارتخانه‌های دولت جمهوری اسلامی ایران، میزان رؤیت‌پذیری و عامل تأثیرگذار بسیار پایینی دارند که مهمترین دلایل این امر را می‌توان در طراحی وبسایت‌ها برای کاربران فارسی‌زبان و عدم اطلاع‌رسانی مناسب و آگاه کردن کاربران از خدمات ارائه‌شده توسط این وبسایت‌ها دانست.

در جدیدترین پژوهش نیز حسن‌زاده و نویدی (۱۳۸۸) دسترس‌پذیری وبسایت وزارتخانه‌های ایران را براساس شاخص‌های کنسرسیوم جهان‌گستر و تجارت کاربران مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد از لحاظ ارزیابی دستی، میزان دسترس‌پذیری وبسایت وزارتخانه‌های ایران پایین‌تر از حد متوسط است و از لحاظ ارزیابی تجارب کاربر نیز میزان دسترس‌پذیری وبسایت وزارتخانه‌های دولت جمهوری اسلامی ایران کمی بالاتر از متوسط است.

مروری بر مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد به‌طور کلی، پژوهش‌های خارجی بسیاری در زمینه دولت الکترونیک و پرتال‌های دولتی و مدیریت دانش در پرتال‌ها وجود دارد. این در حالی است که در زمینه بررسی وزارتخانه‌های دولتی در ایران پژوهش‌های معدودی صورت گرفته است به‌نحوی که حتی در برخی از زمینه‌ها از جمله مقوله مدیریت دانش در پرتال‌های دولتی هنوز پژوهشی در ایران انجام نشده است. از سوی دیگر، در بیشتر پژوهش‌های مورد اشاره، بررسی ظاهری و استفاده از سیاهه واری مهم‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات بوده است و از نظر گستره جغرافیایی، پژوهش‌ها به‌صورت محلی، ملی، منطقه‌ای، و گاه بین‌المللی صورت گرفته‌اند. در مجموع، چنین برمی‌آید که جای پژوهشی که به بررسی پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران بپردازد و نقاط قوت و ضعف آنها را بر اساس معیارهای استخراج‌شده از یک مدل مدیریت دانش شناسایی نماید، خالی است.

## ۵. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، پیمایشی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری پژوهش را تمامی پرتال‌های اصلی ۲۱ وزارتخانه ایران تشکیل می‌دهد که در این بین به دلیل فقدان و یا عدم دسترس پذیر بودن پرتال مادر وزارت اطلاعات<sup>۱</sup>، جامعه مورد بررسی به ۲۰ پرتال کاهش یافت. ابزار گردآوری داده‌ها سیاهه واریسی<sup>۲</sup> K-ACT است که بر اساس یکی از مدل‌های مدیریت دانش، برای کاربرد در پرتال‌ها و به‌طور کلی در اینترنت تهیه و تدوین شده است. این سیاهه توسط برخی محققان (Goh et al. 2008; Davenport and Prusak 1998; Nah, Siau, and Tian 2005) مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن تأیید شده است. در این سیاهه واریسی، ۳ عامل مهم مدیریت دانش که همان دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش است در قالب ۱۳ عامل کلی (۵۰ معیار) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. از این بین، ۶ عامل که شامل دسترسی به پرتال، جستجو، مرور، شخصی‌سازی، دسترس‌پذیری، و ارائه اطلاعات است در قالب ۲۲ معیار، مربوط به دسترس‌پذیری است. ۳ عامل که شامل فراهم‌آوری اطلاعات کاربران و بازخورد و گردآوری داده‌های مورد نیاز طراحان پرتال است، در قالب ۶ معیار برای خلق دانش است و همچنین، ۴ عامل که دربردارنده مشارکت پیوسته (سازمان با کاربر و کاربر با کاربر)، آگاهی‌رسانی اطلاعاتی، پشتیبانی کاربران، و اشتراک منابع است در قالب ۲۲ معیار، مربوط به اشاعه دانش است.

همچنین، به‌منظور حصول نتیجه مقتضی، همه پرتال‌های مادر وزارتخانه‌ها در بازه زمانی چندروزه توسط محققان مورد ارزیابی قرار گرفتند و اطلاعات مربوط به مشاهدات، به‌منظور تعیین وجود و یا عدم وجود هر یک از معیارهای مورد بررسی در پرتال‌ها، به‌صورت «بلی» یا «خیر» در سیاهه مشخص گردید و امتیاز مربوط به هر وزارتخانه بر این اساس محاسبه گردید. جهت تحلیل داده‌ها نیز از آمار توصیفی استفاده گردید.

## ۶. یافته‌های پژوهش

۱-۶ پرسش اول: میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در پرتال‌های وزارتخانه‌های جمهوری اسلامی ایران در زمینه مدیریت دانش به چه صورت است؟

به‌منظور پاسخگویی به این سؤال، سه عامل دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش، به‌صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفتند؛ نتایج مربوط به هر عامل در ادامه ارائه شده است.

۱. این وزارتخانه بنا به ماهیت وجودی خود و به‌دلایل امنیتی و اطلاعاتی فاقد پرتال است.

2. Knowledge access creation transfer

عامل دسترس پذیری با ۶ عامل فرعی (به طور کلی، ۲۲ معیار) مورد بررسی قرار گرفت که یافته های مربوط به آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای  
مورد بررسی در زمینه دسترس پذیری دانش در پرتال های وزارتخانه های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه دسترس پذیری دانش در پرتال ها												نام وزارتخانه		
جمع کل (۲۲ معیار)		ارائه اطلاعات (۴ معیار)		دسترس پذیری (۴ معیار)		شخصی سازی (۵ معیار)		مرور سایت (۳ معیار)		جستجو (۵ معیار)			دسترس به پرتال (۱ معیار)	
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		درصد	تعداد
٪۲۷/۳	۶	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۳۳	۱	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	آموزش و پرورش
٪۴۱	۹	٪۷۵	۳	٪۲۵	۱	٪۶۰	۳	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	ارتباطات
٪۳۶/۴	۸	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۴۰	۲	٪۳۳	۱	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	اقتصاد
٪۲۲/۸	۵	٪۵۰	۲	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	امور خارجی
٪۱۸/۱	۴	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۶۰	۳	٪۱۰۰	۱	بازرگانی
٪۳۱/۸	۷	٪۵۰	۲	٪۰	۰	٪۶۰	۳	٪۳۳	۱	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	بهداشت، درمان و ...
٪۳۱/۸	۷	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۴۰	۲	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	تعاون
٪۲۷/۳	۶	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۲۰	۱	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	جهاد کشاورزی
٪۱۳/۶	۳	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	دادگستری
٪۳۱/۸	۷	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۴۰	۲	٪۰	۰	٪۶۰	۳	٪۱۰۰	۱	دفاع و پشتیبانی ...
٪۲۷/۳	۶	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۲۰	۱	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	راه و ترابری
٪۲۷/۳	۶	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۲۰	۱	٪۳۳	۱	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	رفاه و تأمین اجتماعی
٪۴۱	۹	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۶۰	۳	٪۳۳	۱	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	صنایع و معادن

←

ادامه جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای  
مورد بررسی در زمینه دسترسی پذیری دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه دسترسی پذیری دانش در پرتال‌ها														نام وزارتخانه
جمع کل (۲۲ معیار)		ارائه اطلاعات (۴ معیار)		دسترس پذیری (۴ معیار)		شخصی سازی (۵ معیار)		مرور سایت (۳ معیار)		جستجو (۵ معیار)		دسترسی به پرتال (۱ معیار)		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
٪۱۸/۱	۴	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۴۰	۲	٪۱۰۰	۱	علوم، تحقیقات و...
٪۲۲/۸	۵	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۶۰	۳	٪۱۰۰	۱	فرهنگ و ارشاد
٪۱۸/۱	۴	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	کار و امور اجتماعی
٪۲۷/۳	۶	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۴۰	۲	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	کشور
٪۲۲/۸	۵	٪۵۰	۲	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۰	۰	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	مسکن و شهرسازی
٪۲۲/۸	۵	٪۲۵	۱	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	نفت
٪۱۸/۱	۴	٪۲۵	۱	٪۰	۰	٪۰	۰	٪۳۳	۱	٪۲۰	۱	٪۱۰۰	۱	نیرو
٪۲۶/۴	۵/۸	٪۳۱	۱/۲۵	٪۱۰	۱/۴	٪۲۳	۱/۱۵	٪۱۸/۳	۱/۵۵	٪۳۲	۱/۶	٪۱۰۰	۱	میانگین کل

یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد امکان دسترسی به پرتال که فقط با یک معیار (نمایش پرتال در اولین صفحه از نتایج جستجوی موتورهای کاوش و راهنماهای موضوعی) مورد ارزیابی قرار گرفته است، در تمامی پرتال‌ها رعایت شده است. میانگین کل یافته‌های به دست آمده از عامل جستجو که با ۵ معیار (امکان جستجوی آزاد، امکان جستجوی پیشرفته در پرتال، ارائه جستجوی پیشنهادی، امکان ذخیره نتایج جستجو، و امکان جستجو در نتایج) مورد ارزیابی قرار گرفت، نشان می‌دهد که این معیار به میزان ٪۳۲ در پرتال‌ها رعایت شده است.

بررسی میزان رعایت عامل مرور پرتال با ۳ معیار (وجود واژه‌نامه و نقشه سایت و نمایه) نشان داد که این معیارها نیز به میزان ۱۸/۳٪ رعایت شده است که این میزان نیز مربوط به وجود نقشه سایت در برخی از پرتال‌ها بود و از نمایه و واژه‌نامه استفاده‌ای نشده بود. عامل شخصی‌سازی با ۵ معیار (امکان عضویت، امکان ایجاد فایل شناسایی، امکان ایجاد و گردآوری مجموعه علائق برای اعضا، امکان تعیین انواع مواد اطلاعاتی، و امکان استفاده از اطلاعات مخصوص کاربران مختلف) نیز میانگین کلی ۲۳٪ را داشت که نشان از رعایت اندک این عامل در پرتال‌های دولتی ایران دارد.

دسترس‌پذیری اطلاعات در پرتال، عامل دیگری بود که در قالب ۴ معیار (پشتیبانی از محیط‌های رابط کاربر مختلف، چندزبانه بودن، امکان استفاده از پرتال برای افراد دارای نقص در بینایی، و امکان استفاده از پرتال برای افراد دارای نقص در شنوایی) مورد ارزیابی قرار گرفت و کمترین میانگین کلی (۱۰٪) به این عامل اختصاص یافت. آخرین عامل مورد بررسی، ارائه اطلاعات بود که با ۴ معیار (بهره‌گیری از تصاویر، بهره‌گیری از فیلم، بهره‌گیری از صدا، و بهره‌گیری از انیمیشن برای انتقال اطلاعات) مورد ارزیابی قرار گرفت. میانگین کلی به‌دست‌آمده برای رعایت معیارها ۳۱٪ بود. یافته‌های به‌دست‌آمده در جدول ۱ همچنین نشان می‌دهد که فقط ۲۶/۴٪ از معیارهای مورد بررسی در زمینه عامل دسترس‌پذیری، در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران رعایت شده است که نشان از عدم توجه به مسأله دسترس‌پذیری اطلاعات در پرتال‌های وزارتخانه‌ای است.

خلق دانش در پرتال‌ها نیز با ۳ عامل (۶ معیار) مورد بررسی قرار گرفت که یافته‌های مربوط به آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه خلق دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه خلق دانش در پرتال‌ها								نام وزارتخانه
جمع کل		گردآوری داده‌ها درباره سایت		بازخورد کاربران		گردآوری اطلاعات کاربران		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	آموزش و پرورش
۵۰٪	۳	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	ارتباطات
۶۶/۷٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	اقتصاد
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	امور خارجه

←

ادامه جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای  
مورد بررسی در زمینه خلق دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه خلق دانش در پرتال‌ها								نام وزارتخانه
جمع کل		گردآوری داده‌ها درباره سایت		بازخورد کاربران		گردآوری اطلاعات کاربران		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۳۳/۳٪	۲	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	بازرگانی
۶۶/۷٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	بهداشت، درمان و ...
۵۰٪	۳	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	تعاون
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	جهاد کشاورزی
۳۳/۳٪	۲	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	دادگستری
۶۶/۷٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	دفاع و پشتیبانی ...
۳۳/۳٪	۲	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	راه و ترابری
۵۰٪	۳	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۵۰٪	۱	رفاه و تأمین اجتماعی
۶۶/۷٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۱۰۰٪	۲	صنایع و معادن
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	علوم، تحقیقات و ...
۳۳/۳٪	۲	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	فرهنگ و ارشاد
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	کار و امور اجتماعی
۵۰٪	۳	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۵۰٪	۱	کشور
۵۰٪	۳	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۵۰٪	۱	مسکن و شهرسازی
۱۶/۷٪	۱	۰٪	۰	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	نفت
۳۳/۳٪	۲	۳۳/۳٪	۱	۱۰۰٪	۱	۰٪	۰	نیرو
۳۰٪	۲/۳۵	۲۰٪	۱/۶	۱۰۰٪	۱	۳۷/۵٪	۱/۷۵	میانگین کل

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران، به‌طور کلی ۳۷/۵٪ از معیارهای مربوط به عامل گردآوری اطلاعات کاربران (کسب اطلاعات تماس با کاربران و

کسب اطلاعات شخصی کاربران) را رعایت نموده‌اند. امکان بازخورد کاربران به پرتال نیز فقط با یک معیار (امکان ارائه بازخورد کاربران به صورت الکترونیکی) مورد بررسی قرار گرفت که در تمامی پرتال‌ها به طور کامل رعایت شده بود، به طوری که در تمامی آنها امکان برقراری ارتباط از طریق پست الکترونیکی با مسئولان پرتال فراهم شده بود. همچنین، ۲۰٪ از معیارهای مربوط به عامل گردآوری داده‌ها در پرتال‌ها (نظرخواهی درباره ویژگی‌های پرتال و نظرخواهی درباره موضوعات خاص و تعیین رتبه مدارک با استفاده از نظام امتیازدهی به مدارک) در آنها رعایت شده است. به طور کلی، در مورد عامل خلق دانش در پرتال‌های مورد بررسی، فقط ۳۰٪ از معیارها (۸ مورد) رعایت شده است که نشان از ضعف پرتال‌های مورد مطالعه در این جنبه از مدیریت دانش دارد. در جدول ۳ نیز یافته‌های مربوط به متغیر اشاعه اطلاعات در قالب ۴ عامل (۲۲ معیار) ارائه شده است.

جدول ۳. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای  
مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش در پرتال‌ها										نام وزارتخانه
جمع کل		اشتراک منابع		پشتیبانی کاربران		آگاهی‌رسانی اطلاعاتی		مشارکت سازمان با کاربر و کاربر با کاربر		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۲۷/۳٪	۶	۶۶/۶٪	۲	۲۰٪	۱	۴۲/۸٪	۳	۰٪	۰	آموزش و پرورش
۲۲/۸٪	۵	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۵۷/۱٪	۴	۰٪	۰	ارتباطات
۴۱٪	۹	۶۶/۶٪	۲	۲۰٪	۱	۵۷/۱٪	۴	۲۸/۵٪	۲	اقتصاد
۱۳/۶٪	۳	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۲۸/۵٪	۲	۰٪	۰	امور خارجه
۱۸/۱٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۴۲/۸٪	۳	۰٪	۰	بازرگانی
۲۲/۸٪	۵	۳۳/۳٪	۱	۲۰٪	۱	۴۲/۸٪	۳	۰٪	۰	بهداشت، درمان و ...
۲۷/۳٪	۶	۳۳/۳٪	۱	۲۰٪	۱	۴۲/۸٪	۳	۱۴/۲٪	۱	تعاون
۱۸/۱٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۲۰٪	۱	۲۸/۵٪	۲	۰٪	۰	جهاد کشاورزی
۱۳/۶٪	۳	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۲۸/۵٪	۲	۰٪	۰	دادگستری
۱۸/۱٪	۴	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۴۲/۸٪	۳	۰٪	۰	دفاع و پشتیبانی ...

←

ادامه جدول ۳. فراوانی و درصد فراوانی رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش در پرتال‌های وزارتخانه‌های ایران

عوامل مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش در پرتال‌ها										نام وزارتخانه
مشارکت سازمان با کاربر و کاربر با کاربر		آگاهی‌رسانی اطلاعاتی		پشتیبانی کاربران		اشتراک منابع		جمع کل		
درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰٪	۰	۰٪	۰	۰٪	۰	۲۸/۵٪	۲	۱۳/۶٪	۳	راه و ترابری
۰٪	۰	۶۶/۶٪	۲	۲۰٪	۱	۵۷/۱٪	۴	۳۱/۸٪	۷	رفاه و تأمین اجتماعی
۱۴/۲٪	۱	۶۶/۶٪	۲	۲۰٪	۱	۵۷/۱٪	۴	۳۶/۴٪	۸	صنایع و معادن
۰٪	۰	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۲۸/۵٪	۲	۱۳/۶٪	۳	علوم، تحقیقات و ...
۱۴/۲٪	۱	۳۳/۳٪	۱	۴۰٪	۲	۲۸/۵٪	۲	۲۷/۳٪	۶	فرهنگ و ارشاد
۰٪	۰	۶۶/۶٪	۲	۲۰٪	۱	۴۲/۸٪	۳	۲۷/۳٪	۶	کار و امور اجتماعی
۰٪	۰	۳۳/۳٪	۱	۰٪	۰	۲۸/۵٪	۲	۱۳/۶٪	۳	کشور
۱۴/۲٪	۱	۳۳/۳٪	۱	۴۰٪	۲	۲۸/۵٪	۲	۲۷/۳٪	۶	مسکن و شهرسازی
۰٪	۰	۶۶/۶٪	۲	۰٪	۰	۱۴/۲٪	۱	۱۳/۶٪	۳	نفت
۰٪	۰	۳۳/۳٪	۱	۲۰٪	۱	۴۲/۸٪	۳	۱۸/۱٪	۴	نیرو

همان‌گونه که از یافته‌های جدول ۳ برمی‌آید، در مورد عامل مشارکت پیوسته (مشارکت سازمان با کاربر و کاربر با کاربر) که با ۷ معیار (پرسش از کارشناس، وجود گروه‌های مشترک اطلاعاتی، وجود گروه‌های بحث، وجود وبلاگ، وجود جوامع پیوسته، آگاهی‌رسانی فوری، و ارائه فهرست پست الکترونیکی) مورد بررسی قرار گرفت، پرتال‌های مورد بررسی فقط ۵٪ از معیارهای مورد بررسی را رعایت نموده بودند. همچنین، در مورد عامل آگاهی‌رسانی‌های اطلاعاتی که با ۷ معیار (وجود خبرنامه الکترونیکی، وجود بخش اخبار تازه، وجود تقویم وقایع در پرتال، آگاهی‌رسانی از طریق پست الکترونیک، آگاهی‌رسانی از طریق تلفن همراه، مشخص



بودن روزآمدسازی منابع، و وجود «ارتباط آسان»<sup>۲</sup> مورد ارزیابی قرار گرفت، ۳۸/۵٪ از معیارها رعایت شده بود. عامل مهم دیگر در بحث اشاعه اطلاعات، پشتیبانی از کاربران بود که با ۵ معیار (وجود بخش پرسش‌های متداول<sup>۳</sup>، وجود گزینه راهنما در پرتال، امکان راهنمایی پیوسته، ارائه توصیه‌هایی برای جستجو در پرتال، و وجود خودآموزهای آموزشی<sup>۴</sup>) بررسی شد و مشخص گردید که فقط ۱۳٪ از این معیارها در جامعه مورد پژوهش رعایت شده است. جامعه مورد مطالعه در مورد عامل اشتراک منابع نیز ۳۹٪ از معیارهای مورد بررسی (قبول مسئولیت پرتال در قبال اطلاعات ارائه‌شده و ارائه پیوندهای بیشتر با سایر سایت‌ها و پرتال‌ها و قابلیت دسترسی و استفاده کاربران از اطلاعات گردآوری‌شده توسط سایر کاربران) را رعایت نموده بود. به‌طور کلی، میانگین رعایت مدیریت دانش در پرتال وزارتخانه‌های ایران در حد بسیار پایینی قرار دارد، به‌نحوی که این میانگین در سه بخش دسترس‌پذیری دانش ۲۶/۴٪ و خلق دانش ۳۰٪ و اشاعه دانش ۲۲٪ است. جمع‌بندی نتایج نشان می‌دهد که در پرتال‌های دولتی ایران میزان رعایت معیارهای مربوط به مدیریت دانش به میزان ۲۶٪ است که این نشان‌دهنده عدم رعایت بسیاری از موازین مطرح در بحث مدیریت دانش است.

#### ۲-۶. پرسش دوم: رتبه و جایگاه هر وزارتخانه بر اساس دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش به‌طور مجزا و تمامی عوامل (مدیریت دانش) به چه صورت است؟

هرچند که میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در جامعه مورد پژوهش اندک است، تعیین اینکه وضعیت وزارتخانه‌های مختلف در رعایت همین میزان به چه صورت است نیز خود مسأله قابل بررسی است؛ چرا که این امر سبب شناخت نقاط قوت و ضعف هر وزارتخانه در جنبه‌های مختلف مدیریت دانش می‌گردد. از این رو، به‌منظور دستیابی به این مهم، نخست میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در هر سه بخش دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش در وزارتخانه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفت، سپس رتبه هر وزارتخانه از نظر میزان رعایت این معیارها در بین سایر وزارتخانه‌ها تعیین گردید. لازم به اشاره است که در برخی موارد دو یا چند وزارتخانه امتیاز یکسانی را در میزان رعایت معیارهای مورد بررسی کسب می‌نمودند که سبب شده است تا رتبه یکسانی به آنها اختصاص داده شود. به‌عنوان نمونه، در عامل دسترس‌پذیری، وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، جهاد کشاورزی، راه و ترابری، رفاه و تأمین اجتماعی، و کشور رتبه ۴ را به‌دست آورده‌اند و دلیل این امر نیز رعایت ۶ مورد از ۲۲ معیار مورد بررسی در این وزارتخانه‌هاست.

جدول ۴. فراوانی و درصد فراوانی و رتبه هر سایت  
از نظر میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه مدیریت دانش جامعه مورد پژوهش

عوامل مورد بررسی												نام وزارتخانه
مدیریت دانش (هر سه عامل)			اشاعه دانش			خلق دانش			دسترس پذیری دانش			
رتبه	درصد	تعداد	رتبه	درصد	تعداد	رتبه	درصد	تعداد	رتبه	درصد	تعداد	
۶	٪۲۶	۱۳	۴	٪۲۷/۳	۶	۴	٪۱۶/۷	۱	۴	٪۲۷/۳	۶	آموزش و پرورش
۲	٪۳۴	۱۷	۵	٪۲۲/۸	۵	۲	٪۵۰	۳	۱	٪۴۱	۹	ارتباطات
۱	٪۴۲	۲۱	۱	٪۴۱	۹	۱	٪۶۶/۷	۴	۲	٪۳۶/۴	۸	اقتصاد
۱۰	٪۱۸	۹	۷	٪۱۳/۶	۳	۴	٪۱۶/۷	۱	۵	٪۲۲/۸	۵	امور خارجه
۹	٪۲۰	۱۰	۶	٪۱۸/۱	۴	۳	٪۳۳/۳	۲	۶	٪۱۸/۱	۴	بازرگانی
۳	٪۳۲	۱۶	۵	٪۲۲/۸	۵	۱	٪۶۶/۷	۴	۳	٪۳۱/۸	۷	بهداشت، درمان و ...
۳	٪۳۲	۱۶	۴	٪۲۷/۳	۶	۲	٪۵۰	۳	۳	٪۳۱/۸	۷	تعاون
۸	٪۲۲	۱۱	۶	٪۱۸/۱	۴	۴	٪۱۶/۷	۱	۴	٪۲۷/۳	۶	جهاد کشاورزی
۱۱	٪۱۶	۸	۷	٪۱۳/۶	۳	۳	٪۳۳/۳	۲	۷	٪۱۳/۶	۳	دادگستری
۴	٪۳۰	۱۵	۶	٪۱۸/۱	۴	۱	٪۶۶/۷	۴	۳	٪۳۱/۸	۷	دفاع و پشتیبانی ...
۸	٪۲۲	۱۱	۷	٪۱۳/۶	۳	۳	٪۳۳/۳	۲	۴	٪۲۷/۳	۶	راه و ترابری
۳	٪۳۲	۱۶	۳	٪۳۱/۸	۷	۲	٪۵۰	۳	۴	٪۲۷/۳	۶	رفاه و تأمین اجتماعی
۱	٪۴۲	۲۱	۲	٪۳۶/۴	۸	۱	٪۶۶/۷	۴	۱	٪۴۱	۹	صنایع و معادن
۱۱	٪۱۶	۸	۷	٪۱۳/۶	۳	۴	٪۱۶/۷	۱	۶	٪۱۸/۱	۴	علوم، تحقیقات و ...
۶	٪۲۶	۱۳	۴	٪۲۷/۳	۶	۳	٪۳۳/۳	۲	۵	٪۲۲/۸	۵	فرهنگ و ارشاد
۸	٪۲۲	۱۱	۴	٪۲۷/۳	۶	۴	٪۱۶/۷	۱	۶	٪۱۸/۱	۴	کار و امور اجتماعی
۷	٪۲۴	۱۲	۷	٪۱۳/۶	۳	۲	٪۵۰	۳	۴	٪۲۷/۳	۶	کشور
۵	٪۲۸	۱۴	۴	٪۲۷/۳	۶	۲	٪۵۰	۳	۵	٪۲۲/۸	۵	مسکن و شهرسازی
۱۰	٪۱۸	۹	۷	٪۱۳/۶	۳	۴	٪۱۶/۷	۱	۵	٪۲۲/۸	۵	نفت
۹	٪۲۰	۱۰	۶	٪۱۸/۱	۴	۳	٪۳۳/۳	۲	۶	٪۱۸/۱	۴	نیرو

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که در زمینه دسترس‌پذیر نمودن دانش، وزارتخانه‌های ارتباطات و صنایع و معادن رتبه نخست را به‌دست آورده‌اند و وزارت دادگستری با ۱۳/۶٪ دارای کمترین میزان رعایت معیارهای دسترس‌پذیری دانش بوده است. در زمینه خلق دانش نیز وزارتخانه‌های اقتصاد؛ بهداشت و درمان، دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح؛ و صنایع و معادن، با ۶۶/۷٪ رعایت معیارهای مورد بررسی، جایگاه نخست را به‌خود اختصاص داده‌اند. در این بین، وزارتخانه‌های آموزش و پرورش؛ جهاد کشاورزی؛ علوم، تحقیقات و فناوری؛ کار و امور اجتماعی؛ و نفت با ۱۶/۷٪ رعایت معیارها، دارای پایین‌ترین رتبه هستند. همچنین، بررسی جایگاه پرتال وزارتخانه‌های مختلف در زمینه اشاعه دانش نیز نشان داد که وزارت اقتصاد با بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی (۴۱٪) رتبه نخست را در این جنبه از مدیریت دانش به‌خود اختصاص داده است و وزارتخانه‌های امور خارجه؛ راه و ترابری؛ علوم، تحقیقات و فناوری؛ و نفت رتبه آخر را به‌دست آورده‌اند. به‌عبارتی، در پرتال این وزارتخانه‌ها کمترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه اشاعه دانش رعایت شده است. اما، جایگاه پرتال‌های مورد بررسی در زمینه مدیریت دانش (مجموع رعایت معیارهای ۳ عامل دسترس‌پذیری و خلق و اشاعه دانش) نیز نشان داد که پرتال وزارتخانه‌های اقتصاد و صنایع و معادن با ۴۲٪ و پرتال وزارت ارتباطات با ۳۴٪ و پرتال وزارتخانه‌های بهداشت و درمان، تعاون، رفاه و تأمین اجتماعی با ۳۲٪ به‌ترتیب، دارای بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه مدیریت دانش هستند. همچنین، وزارتخانه‌های دادگستری و علوم، تحقیقات و فناوری با ۱۶٪ و وزارتخانه‌های امور خارجه و نفت با ۱۸٪ و وزارتخانه‌های بازرگانی و نیرو با ۲۰٪ دارای کمترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه مدیریت دانش هستند.

#### ۷. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در پژوهش حاضر، پرتال ۲۰ وزارتخانه دولت جمهوری اسلامی ایران به‌وسیله سیاهه واریسی مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج به‌دست آمده نشان داد که به‌طور کلی میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در این پرتال‌ها، در بخش دسترس‌پذیری دانش (جدول ۱) ۲۶/۴٪ و در بخش خلق دانش (جدول ۲) ۳۰٪ و در بخش اشاعه دانش (جدول ۳) ۲۲٪ و در مجموع، میزان این سه عامل (مدیریت دانش) ۲۶٪ است که نشان می‌دهد وضعیت جامعه مورد پژوهش از نظر میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و مبحث مدیریت دانش مورد توجه طراحان و مسئولان این پرتال‌ها نبوده است. پژوهش‌حسن‌زاده و نویدی (۱۳۸۸) نیز نشان داد که در ارزیابی دستی وب‌سایت‌های وزارتخانه‌های ایران، میزان دسترس‌پذیری این

وبسایت‌ها پایین‌تر از حد متوسط بوده است. بررسی عملکرد و محتوای سایت وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نیز به‌نوعی نشان‌دهنده همین نقص در این سایت است (پایگاه اطلاع‌رسانی فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران ۱۳۸۷). پژوهش‌گو و همکاران نیز نشان داد که به‌طور متوسط، ۳۶ درصد از معیارها در پرتال‌های مورد بررسی آنها رعایت شده است (Goh et al. 2008). به‌طور کلی می‌توان دلایل ضعف پرتال‌های وزارتخانه‌های مورد بررسی را از نظر معیارهای مدیریت دانش در عدم استفاده از متخصصان امور اطلاعاتی، عدم تدوین و تبیین خط‌مشی‌های اطلاعاتی و دانشی توسط مسئولان، و عدم آگاهی طراحان پرتال نسبت به مقوله مدیریت دانش دانست. این عوامل سبب پیدایش مشکلات و نقایص متعددی از جمله عدم استفاده از نظام جستجو و کارکردهای مختلف آن (که می‌تواند آن‌گونه که سیدورف و هیونن (Sidoroff and Hyvonen 2007) در پژوهش خود دریافتند، در حل مشکلات یافتن محتوی و گردآوری و پیوند در پرتال‌های دولتی کمک نماید)، نبود نمایه و واژه‌نامه برای سایت، نداشتن نسخه انگلیسی، و روزآمد نبودن پیوندهای مناسب و ... می‌گردد.

همچنین، در این پژوهش نسبت به رتبه‌بندی پرتال‌های مورد بررسی اقدام شد و نتایج (جدول ۴) نشان داد در زمینه دسترس‌پذیر نمودن دانش، وزارتخانه‌های ارتباطات و صنایع و معادن رتبه نخست را به‌دست آورده‌اند و وزارت دادگستری با ۱۳/۶٪ دارای کمترین میزان رعایت معیارهای دسترس‌پذیری دانش بود. در زمینه خلق دانش نیز وزارتخانه‌های اقتصاد، بهداشت و درمان، دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، و صنایع و معادن با ۶۶/۷٪ رعایت معیارهای مورد بررسی، جایگاه نخست را به‌خود اختصاص دادند و در زمینه اشاعه دانش، وزارت اقتصاد با بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی (۴۱٪) رتبه نخست را به‌خود اختصاص داد. به‌طور کلی نیز پرتال وزارتخانه‌های اقتصاد و صنایع و معادن با ۴۲٪ و پرتال وزارت ارتباطات با ۳۴٪ دارای بیشترین میزان رعایت معیارهای مورد بررسی در زمینه مدیریت دانش بودند. در پژوهش سهیلی و دانش (۱۳۸۸) نیز به رتبه‌بندی وزارتخانه‌ها از جنبه مورد مطالعه پرداختند که در آن پژوهش نیز وزارت صنایع و معادن یکی از وزارتخانه‌هایی شد که دارای بیشترین میزان رؤیت‌پذیری بود. شاید بتوان عوامل مؤثر بر رتبه کسب‌شده توسط وزارتخانه‌ها را در عواملی همچون نوع فعالیت وزارتخانه، خدماتی که توسط آن وزارتخانه ارائه می‌گردد، میزان توانایی‌های فنی و حتی مسئولان و طراحان سایت، میزان ارتباط و مراجعه مردم به پرتال، دیدگاه مسئولان نسبت به خدمات الکترونیکی و ... دانست. در سایر پژوهش‌های صورت‌گرفته، بحث رتبه‌بندی در مورد پرتال‌های مختلف مناطق و یا نوع خاصی مدنظر بوده است (Goh et al. 2008; West 2001) و فقط در پژوهش سهیلی و دانش (۱۳۸۸) این رتبه‌بندی صورت گرفته است.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر و نیز مرور نوشتارها، وزارتخانه‌های ایرانی باید پاره‌ای ملاحظات را در راستای ارتقاء مدیریت دانش در پرتال‌های خود اعمال نمایند. برخی از این اقدامات عبارتند از:

- تدوین راهبرد جامع طراحی پرتال وزارتخانه به صورت گروهی. این گروه می‌تواند شامل متخصصان علوم رایانه، مدیران دانش، کتابداران، طراحان، و کاربران پرتال‌ها باشد.
- وزارتخانه‌ها باید بر مبنای فعالیت، منابع، خدمات، و فرهنگ سازمانی خود، نسبت به پیاده‌سازی مدیریت دانش اقدام نمایند.
- طراحان و برنامه‌ریزان باید استفاده و کاربرد مدل‌های مدیریت دانش را در پرتال‌های دولتی ترغیب نمایند.
- مواردی همچون سطح دسترسی و امنیت اطلاعات شخصی و مدارک شهروندی باید در پرتال‌های وزارتخانه‌ها گنجانده شود.
- هر وزارتخانه باید به تسهیل جریان آزاد و سریع اطلاعات بین خود و سایر وزارتخانه‌ها و کاربرانش و کاربران سایر وزارتخانه‌ها کمک نماید.
- کیفیت پرتال به طور کامل وابسته به کاربر نهایی آن است، بنابراین دیدگاه کاربران نسبت به پرتال می‌تواند تأثیر زیادی بر ارتقای سطح کیفی آن داشته باشد که باید مدنظر قرار گیرد.

به طور کلی، می‌توان بیان داشت که هرچند بسیاری از نهادهای دولتی در ایران نسبت به استفاده از اینترنت و به طور کلی فناوری اطلاعات اقدام نموده‌اند، این عمل فاقد پشتوانه‌های علمی خاص است و بیشتر به ارائه اطلاعات کلی از آن سازمان و نهاد دولتی بسنده شده است و کارکردهای مختلف و خدمات گوناگونی که می‌توان به واسطه به کارگیری فناوری اطلاعات انجام داد، چندان مورد توجه نبوده است. ضعف‌های بسیاری در استفاده از فناوری‌های نوین و به ویژه پرتال‌ها در ایران وجود دارد که باید با برنامه‌ریزی و کار علمی و استفاده از نظرات کارشناسان مختلف مورد بررسی قرار گیرد و رفع گردد تا دولت بتواند به نحو مطلوب به ارائه خدمات بپردازد.

در پایان و با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌های دیگری بر اساس سایر مدل‌های موجود مدیریت دانش در مورد جامعه حاضر صورت پذیرد. همچنین، می‌توان از معیارهای مورد بررسی در پژوهش حاضر برای مطالعه سایر پرتال‌های مؤسسات و کتابخانه‌ها و ... استفاده نمود. مقایسه بین پرتال‌های دولتی ایران و سایر کشورها نیز می‌تواند زمینه مقایسه بین

وضعیت موجود در پرتال‌های دولتی ایران و پرتال‌های دولتی سایر کشورها را فراهم آورد و در نهایت، می‌توان پژوهش حاضر را در سال‌های بعد مجدد تکرار نمود تا میزان تغییرات مثبت و یا منفی صورت گرفته در پرتال‌های وزارتخانه‌های دولتی را معین نمود.

#### ۸. منابع

- پایگاه اطلاع‌رسانی فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران. ۱۳۸۷. بررسی عملکرد و محتوای سایت وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی. [http://www.ictnews.ir/new/index.php?option=com\\_content&task=view&id](http://www.ictnews.ir/new/index.php?option=com_content&task=view&id). (دسترسی در ۱۳۸۸/۱۱/۵).
- حسن‌زاده، محمد. ۱۳۸۶. موانع زیرساختی اعمال مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران. *دوماهنامه دانشور رفتار* ۱۶ (۳۵): ۱۱-۲۷.
- حسن‌زاده، محمد، و فاطمه نویدی. ۱۳۸۸. مطالعه مقایسه‌ای وب‌سایت وزارتخانه‌های ایران براساس شاخص‌های کنسرسیوم وب جهان‌گستر و تجارب کاربران. *دوفصلنامه علوم تربیتی، روان‌شناسی و کتابداری دانشگاه فردوسی مشهد* ۱۰ (۲): ۱۳۵-۱۵۶.
- دژپناه، اردوان. ۱۳۸۴. پورتال چیست؟ <http://www.nofa.ir/PostsInSubject-PostID.aspx?ForumID=۱۴>. (دسترسی در ۱۳۸۹/۲/۲).
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. ۱۳۸۳. *قانون چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۱-۱۳۸۴)*. تهران: کیومرث.
- سهیلی، فرامرز، و فرشید دانش. ۱۳۸۸. بررسی میزان رویت و عامل تأثیرگذار وب‌سایت‌های وزارتخانه‌های دولت جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۴۵ (۱۲): ۲۰۳-۲۲۲.
- کیهانی‌پور، امیرحسین و دیگران. ۱۳۸۵. ارزیابی محتوای وب از منظر دولت الکترونیک. *مجله الکترونیک نما* ۶. [www.ejournal.irandoc.ac.ir](http://www.ejournal.irandoc.ac.ir) (دسترسی در ۸۹/۲/۵).
- Accenture. 2003. *E-government leadership: Engaging the customer*. [www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epresskit/egovment/egov\\_epress.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epresskit/egovment/egov_epress.pdf) (accessed 8 Jan. 2009).
- Arab Advisors Group. 2009. *E-government initiatives in the Arab world 2009*. <http://www.arabadvisors.com/reports/item/12004> (accessed 7 Jan. 2009).
- Bonham, G. M., J. W. Seifert, and S. J. Thorson. 2003. The transformational potential of e-government: the role of political leadership. <http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm> (accessed 6 Jan. 2009).
- Choudrie, J., et al. 2004. Evaluating global e-government sites: a view using web diagnostic tools. *Electronic Journal of e-Government* 2 (2): 105-114.
- Daniel, E., and J. Ward. 2006. Integrated service delivery: Exploratory case studies of enterprise portal adoption in UK local government. *Business Process Management Journal* 12 (1): 113-23.
- Davenport, T. H., and L. Prusak. 1998. *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Everisto, R., and B. Kim. 2005. A strategic framework for a G2G e-government excellence center. In *Electronic Government Strategies and Implementation*, W. Huang, K. Siau and K. Kwok (Eds), 68-81. Hershey: Idea Group Publishing, PA.

- Fang, Z. 2002. E-government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management* 10 (2): 1-22.
- Goh, D. H., A. Chua, B. Luyt, and C. S. Lee. 2008. Knowledge access, creation and transfer in e-government portals. *Online Information Review* 32 (3): 348-369.
- Harman, C., and S. Brelade, S. 2001. Knowledge, e-government and the citizen: a report into the role of knowledge management in e-government. *Knowledge Management Review* 4 (3): 18-23.
- Huang, Z. 2006. E-government practices at local levels: an analysis of U.S. counties' websites. *Issues in Information Systems* 5 (2): 165-170.
- Heck, U., and A. Rogger. 2004. Knowledge management for e-service-delivery – a conceptual approach within e-government. In *Knowledge Management in Electronic Government*, M. Wimmer (Ed.), 1-6. Berlin: Springer.
- Kim, S., and H. Lee. 2004. Organizational factors affecting knowledge sharing capabilities in e-government: an empirical study. In *Knowledge management in electronic government: 5th IFIP International Working Conference*, M. A. Wimmer (Ed.), 281-293. Krems: Austria, Springer.
- Lee, C. S. et al. 2007. Knowledge access, creation and transfer in e-government portals. *Online Information Review* 32 (3): 348-369.
- Lee, T.-R. et al. 2008. Agricultural e-government in China, Korea, Taiwan and the USA. *International Journal of Electronic Government* 5 (1): 63 – 70.
- Maheshwari, B. et al. 2008. E-government portal effectiveness: Managerial considerations for design and development. In *Foundations of e-government*, A. Agarwal and V. Venkata Ramana (Eds.), 258-269. New Delhi: Computer Society of India.
- Misra, D. C., R. Hariharan, and M. Khaneja. 2003. E-knowledge management framework for government organizations. *Information Systems Management* 20 (2): 38-48.
- Nah, F., K. Siau, and Y. Tian. 2005. Knowledge management mechanisms of financial service sites. *Communications of the ACM* 48 (6): 117-123.
- Norris, D. F., and M. J. Moon. 2005. Advancing e-government at the grassroots: Tortoise or hare? *Public Administration Review* 65 (1): 64-75.
- Parycek, P., and R. Pircher. 2003. Teaching e-government and knowledge management. In *E-government: Legal, Technical and Pedagogical Aspects*. Albarracin, Spain, 8-10 May. [http://www.unizar.es/derecho/fyd/lefis/documentos/parycek\\_pircher\\_egov\\_teaching\\_final.pdf](http://www.unizar.es/derecho/fyd/lefis/documentos/parycek_pircher_egov_teaching_final.pdf) (accessed 5 Jan. 2009).
- Quinn, J. B., P. Anderson, and S. Finkelstein. 1996. Managing professional intellect: Making the most of the best. *Harvard Business Review* 74 (2): 71 - 80.
- Salleh, K. et al. 2009. Knowledge management in electronic government: the organizational readiness of local authorities in Malaysia. *Public Sector ICT Management Review* 3 (1): 28- 36.
- Sidoroff, T., and E. Hyvonen. 2006. *Semantic e-government portals – a case study*. <http://www.cs.helsinki.fi/u/eahyvone/publications/2005/suomifi.pdf> (accessed 4 Jan. 2009).
- Wagner, C. et al. 2003. Enhancing e-government in developing countries: Managing knowledge through virtual communities. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* 14 (4): 1-20.
- Watson, R. T., and B. Mundy. 2001. A strategic perspective of electronic democracy. *Communications of the ACM* 44 (1): 27-30.
- West, D. M. 2001. State and federal e-government in the United States. <http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html> (accessed 9 Jan. 2009).
- Zahavora, S., and K. Zelmene. 2004. Knowledge management in delivering customer oriented services in public sector. In *Knowledge Management in Electronic Government*, M. Wimmer, M. (Ed.), 37-45. Berlin: Springer.
- Zhang, P., G. M. von Dran, P. Blake, and V. Pipithsuktunt. 2001. Important design features in different web site domains. *E-Service Journal* 1 (1): 77-91.

# Survey of Knowledge Management in Portals of Iran Ministries

**Hassan Behzadi\***

Faculty Member of LIS Department,  
Imam Reza University

**Majideh Sanji<sup>1</sup>**

MA in Library and Information Science,  
Imam Reza University

Information  
Sciences  
& Technology

**Abstract:** Today, government services or e-government is one of the most important issues in society. Since in the e-government environment, the knowledge management strategy plays a central role, this paper has aimed to study knowledge access, creation, and transfer in portals of Iran ministries. The statistical populations of this study consisted of all Iran ministries portals. An evaluation model known as knowledge access, creation and transfer (K-ACT) was presented and with using this model, a checklist was developed and applied for evaluating the portals. The findings indicated that, on average, ministries' portals featured only about 26.4 percent of the knowledge access, 30 percent of knowledge creation, and 22 percent in knowledge transfer. The ranking of portals also showed that ministries of information and communication technology, and industry and mine in knowledge access; economic affairs and finance, health and medical education, defense, and industry and mine in knowledge creation; and the ministry of economic affairs and finance in knowledge transfer with 41 percent of criteria have won first place between the portals. Generally, the portals of economic affairs and finance, and industry and mine ministries with 42 percent and ministry of information and communication technology with 34 percent of criteria, had the highest standards in the field of knowledge management. The results indicated that there were many weaknesses in the use of new technologies - in particular, portals - in Iran that must to be examined and fixed by planning and scientific work and the use of various experts' opinions.

**Keywords:** knowledge management, knowledge access, knowledge creation, knowledge transfer, ministries portals, e-government, Islamic Republic of Iran

Iranian Research Institute  
For Science and Technology  
ISSN 1735-5206  
eISSN 2008-5583  
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC  
Vol.27 | No.1 | pp: 5-27  
autumn 2011

\*Corresponding author: hassanbehzadi@gmail.com  
1. 12msanji@gmail.com