

## فهرست

صفحه	عنوان
۲	پیشگفتار.....
۳	مقدمه .....
۴	فصل اول: تعاریف پایه در طراحی صفحات سایت .....
۶	فصل دوم: شناخت اهداف استناداری اردبیل از ایجاد سایت، اطلاعات و نیازهای کاربران سایت.....
۷	قسمت اول: Vision (دورنما) ، mission (رسالت) و اهداف سایت استناداری اردبیل .....
۸	قسمت دوم: اطلاعات بالقوه و بالفعل استناداری اردبیل به منظور نشر الکترونیک آنها در سایت.
۸	تعاریف پایه در نشر الکترونیک .....
۹	دسته بندی موضوعی اطلاعات سایت استناداری اردبیل .....
۱۱	ماهیت وجودی سایت استناداری اردبیل .....
۱۲	قسمت سوم: نیازسنجی اطلاعات مورد نیاز کاربران سایت اینترنت استناداری اردبیل.....
۱۲	تعاریف پایه در نیازسنجی اطلاعاتی .....
۱۳	نیازهای کاربران سایت .....
۱۴	انگیزه های کاربران .....
۱۶	رفتارهای کاربران .....
۱۷	فصل سوم: نگاهی به ساختار سایت های مشابه .....
۳۲	ساختار نهایی اطلاعات ( جمع بندی اطلاعات فصول قبل و " نگاهی به ساختار سایت های مشابه").....
۳۴	ساختار نهایی اطلاعات - پس از برگزاری جلسه با مسئولین استناداری .....
۳۷	فصل چهارم: تدوین اجزای ساختار سایت .....
۳۷	مقدمه .....
۳۷	شرح پروژه .....
۳۸	ساختار اطلاعات سایت .....
۴۵	فهرست اجزاء .....
۴۷	عناصر اطلاعاتی صفحه اول.....
۴۸	وب سرویس .....

## پیشگفتار

تبیین شاخص ها و ارزیابی هرکاری و بالطبع تهیه طرح جامع، با توجه به نیازسنجی های آن کار، همواره از اصولی ترین و پیچیده ترین دغدغه های مدیران اجرایی است. در همین خصوص استاندارد اردبیل برای توسعه و بهبود کارایی اطلاع رسانی خود، تصمیم به ایجاد و راه اندازی سایت اینترنت گرفته است. در این گزارش ، طی روند طولانی و بر اساس مذاکرات و مطالعات دقیق و کارشناسی ، کوشیده شده، طی فصول مختلف، نتایج تحقیقات و مطالعات به صورت مکتوب ارائه شود . لیکن با عنایت به روش استفاده شده در تحقیقات و بررسی ها از چند جنبه مختلف به بررسی سایت،اطلاعات و ساختار آن پرداخته شده است .از آنجایی که این تفاوت نگاه در هر قسمت می تواند برای خواننده گسست اطلاعاتی ، ایجاد کند، بنابراین برای مرتفع کردن مشکل ارتباط خواننده با متن این گزارش ، در ابتدا به توضیح قسمت های مختلف این مستند می پردازیم .

فصل	عنوان	هدف	خروجی
اول	تعاریف پایه در طراحی صفحات سایت	یکسان کردن ذهنیت نگارندگان و خوانندگان	اصطلاحات رایج در تدوین ساختار سایت
دوم	شناخت اهداف استاندارد از ایجاد سایت، اطلاعات و نیازهای کاربران سایت	شناخت : اهداف ، اطلاعات و کاربران برای سایت استاندارد اردبیل	جدول : vision ( دورنما) . Mission (رسالت) واهداف سایت استاندارد اردبیل جدول:دسته بندی موضوعی اطلاعات استاندارد اردبیل(بالقوه و بالفعل) جدول:دسته بندی ماهیتی اطلاعات استاندارد اردبیل(بالقوه و بالفعل) ماهیت وجودی سایت اینترنت استاندارد اردبیل نیازهای کاربران انگیزه های کاربران سایت استاندارد اردبیل رفتارهای کاربران سایت استاندارد اردبیل تحلیل اطلاعات سایت و رفتارهای کاربران با آنها (بالقوه و بالفعل)
سوم	نگاهی به ساختار سایت های مشابه	ایده گیری ساختار و نحوه دسترسی به اطلاعات	جمع بندی نتایج و ارزیابی سایت های مشابه
چهارم	تدوین اجزای ساختار سایت	مهندسی اطلاعات و ساختار سایت استاندارد اردبیل	شرح پروژه ایجاد سایت استاندارد کلیدهای اصلی سایت کلیدهای Main information و Navigation جمع بندی نیازمندی بانک های اطلاعاتی- برنامه های کاربری- سرویس های رایانه ای ساختار Navigation محتویات اطلاعاتی سایت نیازمندی های سخت افزاری و نیروی انسانی

## مقدمه

ارتقای سطح دانش، توانایی و مهارت های ارتباطی برای پاسخگویی به نیازهای جدید، رویکردی مهم در سازمان هایی است که به اصل پویایی مداوم، پایبندند. هر سازمانی برای ایجاد ارتباط مستحکم تر و بهتر با گروه های مخاطب و مشتریان خود تدابیری اندیشیده است. امکانات اینترنت یکی از مناسب ترین و در عین حال ساده ترین راه های ایجاد ارتباط دو سویه میان سازمان و کلیه افراد و نهادهای ذینفع است.

از منظری دیگر، یکی از وظایف و اختیارات سازمان ها ، بستر سازی انتشار اطلاعات تهیه و تولید شده در آن سازمان هاست. این رسالت بدون توجه به نوع انتشار اطلاعات ( چاپی یا الکترونیکی و... )، نیازها و تخصص های مخاطبان ، سطوح دسترسی به اطلاعات و مواردی از این قبیل هرگز محقق نخواهد شد. در این جهت سایت های وب به عنوان قسمت مهم و اساسی اطلاع رسانی و دسترسی به منابع اطلاعاتی، نیازمند به طراحی ساختار هستند. اگر ساختار را چگونگی و ترتیب قرار گرفتن اجزا و عناصر در کنار یکدیگر و کیفیت ارتباط فی مابین آنها تعریف کنیم ، تبیین ساختار را باید هسته اصلی طراحی سایت بدانیم. به بیان ساده تر، روش و کیفیت طراحی سایت و صفحات وب، تاثیر مستقیم بر دسترسی کاربران به اطلاعات و مطالب مورد نظر آنها دارد. از این رو در این مستند تلاش بر آن است بستر سازی طراحی و تدوین به گونه ای باشد که دورنمایی واحد و یکسان از اجزا و اهداف سایت ارائه شود.

## فصل اول : تعاریف پایه در طراحی صفحات سایت

- ۱- دورنما یا vision : دورنمایی از پروژه که درعین جامع بودن، در بیان ساده و شفاف ارائه شود و جنبه شعاری داشته باشد و شعور، انگیزه و هماهنگی لازم را در همسو کردن فعالیت های یک سازمان برای انجام رسالتی خاص به وجود آورد، چشم انداز نامیده میشود.
- ۲- ماموریت یا mission : ماموریت عبارتی است که به مفهوم عملیاتی هر پروژه، هویت می بخشد و نقطه کانونی در تشخیص هویت و فلسفه وجودی آن پروژه محسوب می شود. عبارتی که به تعریف ماموریت می پردازد باید تصویری را رسم کند که همه افراد درگیر در پروژه ، از طریق آن هدایت پیدا کنند.
- ۳- اهداف ( Objective Goals ) : اهداف، مشخص کننده نتایج راهبردی است که ماموریت و راهبرد پروژه باید به آنها دست یابد. اهداف ، دست یافتنی و دارای بعد زمانی هستند و مراحل و نحوه به ثمر رسیدن آنها معلوم است.
- ۴- اطلاع رسانی: علم گردآوری ، سازماندهی و اشاعه اطلاعات ( ثبت شده ) را اطلاع رسانی گویند.
- ۵- داده اطلاعات و دانش : داده ها، گروهی از نمادها شامل کلمات ، اعداد نمودارها و..... هستند که رخدادی را بیان می کنند. داده ها، حقایق یا وقایعی هستند که از طریق مشاهده و سایر روش های تحقیق به دست می آیند و سرانجام مواد خام اولیه را تشکیل می دهند که محتاج پردازش هستند. اما اطلاعات ( information ) داده های پردازش شده ای هستند که دریافت کننده می تواند آنها را تفسیر و درک کند. مواردی همچون فهرست ها و جدول های آماری همگی مثال هایی از اطلاعات هستند. همچنین دانش یا knowledge چیزی است که ما آن را داریم و برایش ارزش قائل هستیم و براساس پیام هایی که از طریق تجربه، ارتباطات و استثنا ها به دست آمده، تعریف می شود. البته حکمت یا بینش (wisdom) از کشف ارتباطات میان دانش های گوناگون حاصل می شود.
- ۶- وب (web): یک سیستم مبتنی بر سرویس دهنده/سرویس گیرنده (client/server) بر روی اینترنت است که با استفاده از ابزار فرا متن (hyper text) و پیوند (link) دادن اجزای اطلاعاتی به یکدیگر، دسترسی به منابع را تسهیل می کند.
- ۷- تارگه یا Web site: مجموعه امکانات متنی، تصویری، محاوره ای، بازیابی و .... که از سوی یک سازمان ، موسسه و حتی فرد به شکل یک پایگاه اینترنتی به ثبت رسیده و قابل بازبینی توسط سیاحان شبکه ای و اینترنتی است را، web site گویند.
- ۸- انواع صفحات در web site ها:
  - صفحه خود محور ایستا ( static ) : صفحه ای است که در آن اطلاعات نمایش داده شده به هیچ وجه امکان تغییر، چه از سوی خود سایت (به صورت سیستمی) و چه از سوی کاربر ندارد. اطلاعات این گونه صفحات اکثراً متون html، عکس و pdf و مواردی از این قبیل است.
  - صفحه خود محور پویا ( dynamic ) : در این گونه صفحات، کاربر می تواند اجزای صفحه را با توجه به نیاز خود تغییر دهد و یا ورود اطلاعات کند. فرم های الکترونیکی ایستا، منوهای آبشاری و مواردی از این نمونه هایی از صفحات خود محور پویا هستند.

- صفحات متصل به بانک اطلاعاتی : اطلاعات داخل این نوع صفحات از داخل بانک اطلاعاتی استخراج می شود و در اختیار کاربر قرار می گیرد. امتیاز این نوع صفحات نسبت به صفحات خود محور ایستا و خود محور پویا در پویایی اطلاعات ارائه شده آنهاست. در واقع کاربر می تواند به انتخاب خود اطلاعاتی را که مایل به دسترسی به آنهاست ، انتخاب و استفاده کند. ضمناً در حالت هایی که بانک اطلاعاتی دارای جداولی باشد که هیچ ارتباطی با هم نداشته باشد، به آن بانکها ، بصورت اختصار جدول اطلاعاتی گفته می شود.

۹- بانک اطلاعاتی : سیستمی است که برای ذخیره و بازیابی اطلاعات با قابلیت جستجو ، ویرایش، حذف، و اضافه اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرد.

۱۰- برنامه کاربردی (Application): یک برنامه رایانه ای که برای کمک به کاربران برای انجام کار خاصی طراحی شده است. برنامه کاربردی ، با توجه به هدف و نوع طراحی و پیاده سازی آن ، می تواند با متون ، اعداد، تصاویر و با ترکیب این عناصر کار کند.

۱۱-سایت های پرتال (portal): سایت های پرتال به بازدید کنندگان امکان می دهند تا تقریباً هر چیزی را که در جستجوی آن هستند، در یک محل پیدا کنند. پیشتر ، وقتی کاربران واژه پرتال را می شنیدند ، اغلب به یاد موتورهای جستجو می افتادند. این گونه موتورهای جستجو نوع خاصی از پرتال یعنی پرتال افقی هستند. این پرتال ها اطلاعات را در مجموعه بسیار گسترده ای از موضوعات مختلف جمع آوری می کنند. نوع دیگر پرتال ها که به پرتال عمودی معروف هستند، اطلاعات را در مجموعه خاص از موضوعات جمع آوری می کند. به عبارتی دیگر، پرتال های افقی، عمومی و پرتال های عمودی، تخصصی هستند.

۱۲-شمای کلی صفحات یا theme : طرحی گرافیکی به منظور چینش اطلاعات ، عکس ها، منوها و مواردی از این قبیل در صفحات سایت است که یکسانی ارائه اطلاعات سایت را در کنار توجه به عوامل زیبایی شناختی و روان شناسی برآورده می کند. در theme صفحات عناصری همچون navigation ، Division key (برای تقسیم بندی کلی اطلاعات سایت ) و primary key (برای اعلام عناوین اصلی هر تقسیم بندی) مورد اشاره قرار می گیرد.

۱۳-ناوبری ( navigation ) : کلیدهایی که به کاربر برای پیمایش صفحات به صورت افقی و عمودی یاری می کند و باعث ردیابی و کمک در بازیابی مسیر پیمایش شده در سایت می شود، کلیدهایی ناوبری گفته می شود.

۱۴-E book: به مجموعه کتاب هایی که در قالب گرافیکی خاص (به عنوان مثال PDF) ذخیره و قابل استفاده در رایانه هستند. کتاب الکترونیکی گفته می شود.

۱۵-FAQ : پاسخ به پرسش های متداول

## فصل دوم: شناخت اهداف استاندارد اردبیل از ایجاد سایت، اطلاعات و نیازهای کاربران از آن

با تسهیلاتی که پس از ظهور پدیده وب در زمینه انتقال اطلاعات بر روی اینترنت به وجود آمده، گرایش به حضور در اینترنت و مشارکت در تبادل اطلاعات علمی و تجاری دچار تحولی اساسی شده است. حضور مراکز پژوهشی، دانشگاه ها و سازمان های تخصصی داخل کشور از اینترنت -اگر چه چندان پر رنگ و موثر نیست- بدان معناست که صرف نظر از نکات منفی، اینترنت پدیده ای است که می تواند در خدمت آگاهی و علم قرار گیرد. باید تلاش کرد و امیدوار بود که مراکز علمی و پژوهشی کشور هر چه بیشتر به اهمیت این پدیده در رشد علمی کشور توجه کرده و استفاده از اینترنت را به سطح ((حضور تبلیغاتی)) محدود نکنند. در همین خصوص و به منظور بهبود کیفیت، کارایی و اثر بخشی خدمات و منابع اطلاعاتی الکترونیک استاندارد اردبیل، نیاز به شناسایی و نیاز سنجی اجزای سایت در قالب یک مهندسی اطلاعات در دستور کار قرار گرفته است. برای رسیدن به یک دیدگاه مشترک برای بستر سازی طراحی این سایت، در این فصل به دنبال شناختی شفاف از دیدگاه، رسالت، اهداف، کاربران، محتویات اطلاعاتی پایگاه و مواردی از این گونه خواهیم بود.

**قسمت اول: vision ( دورنما) . Mission (رسالت) واهداف سایت استناداری اردبیل**

اولین قدم در شناخت هر سازمانی ، مطالعه ساختار تشکیلاتی و شرح وظایف آن است.با بررسی مستندات تشکیلاتی و همچنین مصاحبه با مدیران ارشد استناداری اردبیل ، کوشیده شد تا اهداف سایت اینترنتی استناداری اردبیل را به خوبی کشف و مستند کنیم.جدول زیر نتیجه مصاحبه ها و مطالعات ساختار تشکیلاتی استناداری اردبیل می باشد.

عنوان	شرح
<b>Vision</b>	۱- بهبود کیفیت، کارایی و اثر بخشی خدمات و منابع اطلاع رسانی ۲- ایجاد بستر الکترونیکی معرفی استان اردبیل
<b>Mission</b>	۱ - گسترش سهم اطلاع رسانی الکترونیکی ۲- تعامل الکترونیکی با کاربران ۳- ایجاد نگرش شهروند - محوری
<b>اهداف (Objective Goals)</b>	۱- امکان دسترسی الکترونیک به اطلاعات استان اردبیل در سه بخش اقتصادی ، اجتماعی/ فرهنگی و سیاسی ۲- اطلاع رسانی شفاف در خصوص برنامه ها، اقدامات و دیدگاههای استانی و ملی در اردبیل ۳- ایجاد ارتباط موثر و مستمر با مخاطبین ۴- فرهنگ سازی تولید و مصرف اطلاعات استانی در قسمت های مربوط

## قسمت دوم: اطلاعات بالقوه و بالفعل استاندارد اردبیل به منظور نشر الکترونیک آنها در سایت اینترنتی

نشر الکترونیک، در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران، مجال مناسبی را برای توسعه، بهبود و ارتقای ارتباطات علمی و پژوهشی و اطلاعاتی پدید می آورد. فناوری های نوین به ویژه شبکه و اینترنت، گستره عظیمی را فراهم آورده است تا جهت گیری فرهنگی از انباشتن دانش به سمت و سوی اشتراک و انتشار آن هدایت شود. در این میان به منظور پرداختن به انتشار اطلاعات اینترنتی، با توجه به اهداف اشتراک و انتشار منابع اطلاعاتی موجود در هر سازمانی، می باید نشر الکترونیک و محدوده تخصصی آن بررسی و با توجه به الزامات آن، اطلاعات بالقوه و بالفعل آن سازمان کشف و منتشر شوند. از این رو در ابتدا، تعاریف نشر الکترونیک و محتویات اطلاعاتی ارائه خواهد شد و سپس به دسته بندی اطلاعات استاندارد اردبیل خواهیم پرداخت.

### ۱-۲- تعاریف پایه نشر الکترونیک:

الف) نشر الکترونیک: فرآیند تولید و اشاعه اطلاعات از طریق ابزار الکترونیکی، شامل پست الکترونیکی و وب را نشر الکترونیک گویند. مطالب منتشر شده به صورت الکترونیکی ممکن است بر روی کاغذ هم منتشر و یا اختصاصاً برای انتقال به محیط الکترونیکی تولید شده باشند. نشر الکترونیکی شامل آنچه که در محیط وب عرضه می شود و همچنین گونه های غیر چاپی مانند خبرنامه های الکترونیکی، دیسک های نوری، کتاب های الکترونیکی، پروتکل های انتقال فایل و حتی گروه های مباحثه در اینترنت نیز می شود.

ب) محتوای اطلاعاتی در نشر الکترونیک: بدون اطلاعات مفید و مرتبط، نشر الکترونیک کاملاً بی معنا می شود. شرط اساسی برای دسترسی به اهداف نشر الکترونیک، فراهم سازی محتوای مطلوب و با ارزش، در چارچوبی الکترونیکی است تا همه کاربران را در استفاده از آن محتویات، یاری کند. غالباً اطلاعات منتشره بر روی وب، با عناوینی از قبیل صحت، دقت، جامعیت، به روز بودن و مستند بودن مورد ارزیابی قرار می گیرند.

حال با توجه به تعریف نشر الکترونیک و محتوای اطلاعاتی، در ادامه، دسته بندی اطلاعات استاندارد اردبیل به تفکیک موضوعی و ماهیتی را ارائه خواهیم کرد.

## ۲-۲- دسته بندی موضوعی اطلاعات سایت استاندارد اردبیل (بالقوه و بالفعل)

عنوان	شامل	زیر بخش ها / اطلاعات تکمیلی	
درباره استان	نمای کلی استان	جمعیت - اقلیم - جغرافیا - تاریخچه - حمل و نقل - راه ها - محیط زیست - انرژی	
	گردشگری	جاذبه های گردشگری ، مراکز فرهنگی ، پایانه ها ، هتل ها ، سینماها	
	نقشه	ندارد	
	افتخارات ملی	ورزشکاران ملی - نخبگان ملی - اختراعات	
	شهرها	شناسنامه شهری - نقشه - گزارش عملکرد شهرداری - خدمات شهری - عمران شهری	
	روستاها	جاذبه ها - صنعت - بهداشت	
	فرهنگ و هنر		شناسنامه روستایی - جاذبه ها - کشاورزی - بهداشت
			معرفی تاریخ و فرهنگ استان
			میراث فرهنگی
			شعرا
استاندارد اردبیل	معرفی	نمودار و تشکیلات سازمانی - جلسات تصمیم گیری و هماهنگی ( شورای اداری - شورای برنامه ریزی توسعه - کارگروهها) جلسه های استانی) - نشانی پستی و الکترونیکی	
	منشور اخلاقی	ندارد	
	استاندار	بیانیه - سخنرانی ها - بیوگرافی - نشانی پستی و الکترونیک - درخواست ملاقات با استاندار	
	مدیران	بیوگرافی - نشانی پست الکترونیکی - تلفن در استانداری	
	شوراهای اسلامی	استانی - شهری - روستایی	
	امور سیاسی	معرفی خانه احزاب استان ، نحوه تشکیل حزب ، بانک اطلاعات احزاب ، گزارش مطبوعات محلی ، گزارش فرمانداران ، گزارش عملکرد دفتر سیاسی ، سخنرانی اشخاص سیاسی ، گزارش خطبه های نماز جمعه استان ، دبیرخانه ستاد مبارزه با مواد مخدر - مقالات تحلیلی سیاسی	
	امور انتظامی	گزارش های انتظامی ، گزارش های حوادث ، اتباع خارجی ، گزارش های ماهانه تردد مرزی ، شرایط اخذ گذر مرزی	
	انتخابات	دستورالعمل های انتخاباتی - تحلیل های انتخاباتی	
	تشکل های غیر دولتی	تشکل های فعال - دستورالعمل ایجاد تشکل	
	ستاد حوادث غیر مترقبه	طرح جامع امداد و نجات کشور - تسهیلات - برنامه های پیشگیری و آمادگی - بازسازی مناطق خسارت دیده ، طرح های مطالعاتی	
تحقیقات و پژوهش	طرح تکریم ارباب رجوع	گواهینامه ISO ، بهبود سیستم ها و روشها	
	اداری / مالی	قوانین استخدام کشوری ، مزایده ها ، مناقصه ها ، آگهی های استخدام - امور رفاهی	
	آموزش	آموزش کارکنان و مدیران دستگاهها - ICDL	
	بانک اطلاعات تحقیقات استان	ندارد	
	بانک اطلاعات محققان استان	ندارد	
	بانک اطلاعات کتب	ندارد	
	تازه های پژوهشی استانی	ندارد	
	سمینارهای پژوهشی	ندارد	
فصلنامه علمی - خبری	معرفی فصلنامه - مقالات فصلنامه		

بقیه در صفحه بعد.....

ندارد	تاریخچه	سرمایه گذاری و توسعه
ندارد	مزیت های استان	
کشاورزی - صنعت - معدن - فناوری اطلاعات - گردشگری	فرصت های سرمایه گذاری	
ندارد	بازار سرمایه گذاری	
ندارد	بانک اطلاعات سرمایه گذاران ☆	
ندارد	مشاوره	
معماری و شهرسازی - فضای سبز - شن و ماسه ( دستورالعمل ها )	عمران شهری	خدمات عمرانی
معدن - صنایع مادر - صنایع استراتژیک	صنعت و معدن	
ندارد	اعتبارات عمرانی	
ندارد	پروژه های عمرانی	
صنعت - معدن	طرح های پیشنهادی	
ندارد	شکایات	
بهداشتی ، فرهنگی ، اجتماعی ، هنری ، دینی	آموزش های توانمند سازی	بانوان
نحوه ایجاد تشکل ، فهرست تشکل ها	تشکل های غیر دولتی زنان	
ندارد	تحقیقات و پژوهش های زنان	
زنان سرپرست خانوار ، زنان بی سرپرست ، زنان بدسرپرست ، زنان تحت پوشش کمیته امداد ، دختران ، دانشجویان	خدمات سایر دستگاهها به بانوان	
معرفی مشاوران حقوقی ، دریافت سوالات	مشاوره	
ندارد	سمینارها	
ندارد	ورزش زنان	
ندارد	طرح های توسعه مشارکت های فرهنگی - اجتماعی زنان ( ۳۰۲۲۸ )	
ندارد	تازه ها / اطلاعاتی ها	
ندارد	سند توسعه استان	
به تفکیک دستگاههای اجرایی ( ۲۰ دستگاه )	برنامه اقتصادی استان	امور اقتصادی
به تفکیک دستگاههای اجرایی ( ۲۰ دستگاه )	ارزیابی اقتصادی استان	
کشاورزی ، صنعت و معدن ، خدمات بازرگانی	توانمندی های اقتصادی	
ندارد	مطالعات اقتصادی	
ندارد	اشتغال	
ندارد	بهبودی	امور اجتماعی
ندارد	تامین اجتماعی	
ندارد	ورزش و تفریحات سالم	
ندارد	ازدواج و طلاق	
آموزش و پرورش - تحصیلات تکمیلی	تحصیلات	
ندارد	اشتغال	

☆ : اطلاعات این قسمت ها توسط اجزاء CMS ( Web Part ها ) پیاده سازی خواهد شد .

☆ : این اطلاعات باید فقط توسط کارشناسان دفتر امور سرمایه گذاری قابل مشاهده باشد .

#### ۲-۴- ماهیت وجودی سایت استناداری اردبیل

با توجه به اهداف ، رسالت ، دیدگاه و همچنین اطلاعات قابل ارایه در سایت استناداری اردبیل ، ماهیت وجودی این سایت ، حتما باید در راستای اطلاع رسانی و تسهیل دسترسی عمومی به اطلاعات استانی باشد. این بدان معنی است که محتویات اطلاعاتی سایت استناداری اردبیل ، بیشتر در راستای ایجاد سایت اینترنتی استان اردبیل معطوف خواهد بود تا سایت اینترنتی استناداری اردبیل و اقدامات و فعالیتهای آن. این ماهیت اطلاع رسانی استان اردبیل، با مواردی از قبیل فرهنگ سازی ، آموزش و تقویت تولید و مصرف منابع و خدمات اطلاعاتی استناداری اردبیل تکامل یافته و به یک موجودیت قوی در اینترنت تبدیل خواهد شد.



## ۱-۲-۳- نیازهای کاربران سایت اینترنتی استانداری اردبیل :

**الف) نیاز آشنایی با استان:** آشنایی با استان اردبیل ، جاذبه ها، جغرافیا ، آب و هوا ، جمعیت ، اقلیم و مواردی از نیازمند اینگونه ، همگی مواردی هستند که همه شهروندان استانی ، کشوری و حتی خارجیان مقیم داخل و خارج از کشور، به گونه ای با آنها هستند. در یک نگاه کلان ، دسترسی آسان و سریع به اطلاعات استانی و گردشگری یکی از نیازهای کاربران سایت است. در این میان جایگاه اطلاعات استانداری نیز بعنوان قسمتی از اطلاعات استان اردبیل ، محفوظ خواهد بود.

**ب) نیاز آگاهی گیری:** نیاز آگاهی از میزان بودجه ها ، طرح ها و برنامه ها و عملکرد ها در کنار دسترسی به اطلاعات فرصت های سرمایه گذاری ، صنعتی و اشتغالی ، هم برای مردم استان اردبیل و هم برای کلیه کارشناسان و مدیران مرتبط در سراسر ایران ، بسیار حائز اهمیت است. این نیاز مهم می تواند اساسی ترین نیاز کاربران سایت استانداری باشد.

**ج) نیاز ارتباطی:** نیاز ارتباط علمی ، پژوهشی ، صنعتی و اداری ، به معنای ایجاد ارتباط دو یا چند سویه میان تمام اقشار ذینفع استان می باشد به طوری که ایشان بتوانند اندیشه ها، نظرات و تجارب خود را با یکدیگر مبادله کنند.

**د) نیاز دسترسی به بانک جامع اطلاعات استانی:** دسترسی به مجموعه ای کامل از اطلاعات استان که در عین جامع بودن ، به روز بودن نیز در آن لحاظ شده باشد ، نیازی است که برای تمام کاربران سایت استانداری قابل توجه و مهم خواهد بود.

**ه) نیاز دریافت خدمات:** امروزه دریافت خدمات الکترونیکی از دستگاههای اجرایی کشور یکی از نیازهای مهم محسوب می گردد . با توجه به اینکه استانداری نماینده دولت در استان است ، کمترین نیاز مراجعه کنندگان به سایت استانداری ، راهنمایی و هدایت در خصوص نحوه دریافت خدمات ( الکترونیکی و غیر الکترونیکی ) از دستگاههای اجرایی است . ضمن اینکه آشنایی با نحوه خدماتی که استانداری به عنوان یک نهاد دولتی به مردم ارائه میکند نیز یکی دیگر از نیازهای کاربران در همین راستا محسوب می گردد .

## ۲-۲-۳- انگیزه های کاربران

با توجه به ماهیت سایت استاندارد اردبیل، می توان انگیزه های کاربران سایت را به دسته های زیر تقسیم کرد:

الف - استفاده از منابع اطلاعاتی سایت برای تهیه گزارش: به منظور تهیه گزارش های اجتماعی، تجاری، فرهنگی، جغرافیایی، جمعیتی و مواردی از این گونه، یکی از انگیزه های استفاده از اطلاعات سایت استاندارد اردبیل شکل و سمت و سو می گیرد. در این محدوده، نیاز دسترسی به منابع اطلاعات آماری، شاخص ها و عملکردهای استانی با توجه به آمارهای کشوری و استانهای همسایه، در کنار توجه به مفاهیم و تعاریف پایه در پژوهش ها و تحقیقات، اهمیت بسیاری دارد. این گونه گزارش های کارشناسی، نه فقط در امور خبرنگاری، بلکه برای تهیه و ارائه تحلیل های موردی و همچنین مقدمه سازی سنجش افکار استانی می تواند مورد استفاده قرار گیرد.

ب) استفاده از منابع اطلاعات سایت برای برنامه ریزی و بازخورد گیری: برای برنامه ریزی در محدوده علوم اجتماعی، اقتصادی و حتی فرهنگی و امنیتی، دسترسی به منابع اطلاعاتی استان، سازمانهای دولتی و خصوصی همچنین ارجاع گیری مطالعات کاوش های مراکز پژوهشی و تحقیقاتی بسیار مورد نیاز می باشد. تهیه راهبردهای سازمانی، مطابقت دهی عملکردها و اهداف (بازخورد گیری)، توجیه برنامه ها و بودجه ها و نظارت و ارتقای عملکرد سازمانی، همگی از انگیزه های قوی کاربران سایت خواهد بود.

ج) استفاده از منابع اطلاعاتی سایت برای تصمیم گیری در خصوص سرمایه گذاری: سرمایه گذاران داخل و خارج از کشور به منظور جمع آوری اطلاعات لازم در خصوص استان، مزایای استان و نحوه سرمایه گذاری، ... به سایت استاندارد به عنوان نماینده عالی دولت در استان مراجعه می نمایند.

د - استفاده از منابع اطلاعاتی سایت برای تهیه ویا تکمیل منابع اطلاعاتی: مدیران و کارشناسان اطلاع رسانی و سایت های مراکز تحقیقاتی، پژوهشی، آموزشی، دانشگاهی و کتابخانه ای، نیاز به تامین منابع اطلاعاتی به منظور خوراک اطلاعاتی کاربران خود دارند. ایشان با استفاده از روش های هدایت کاربران خود به سایت استاندارد اردبیل، ارجاع دهی به اطلاعات و دانش درون سایت و حتی ذخیره اطلاعات موجود در سایت، در جهت افزایش بهره وری پایگاه خود اقدام می کنند. در یک نگاه اینترنتی، کاربران این گونه مراکز پایگاه های اطلاعاتی (و یا portalها) کاربران دست دوم اطلاعات سایت استاندارد اردبیل هستند که به پیشنهاد، مشاوره یا کارشناسی اطلاعاتی نیازمند اطلاعات پژوهشی - علمی و آماری استان اردبیل هستند.

هـ - استفاده از سایت با انگیزه انتفاعی و پیگیری امور شخصی: گروهی از کاربران سایت استاندارد اردبیل برای مقاصد انتفاعی خود ( استفاده از منابع و دانش های ارائه شده در سایت برای آموزش شخصی خود)، به سایت مراجعه می کنند. این گونه مخاطبان در صورت سرویس دهی مناسب و کافی می توانند در دو محدوده فرهنگ سازی مصرف اطلاعات و همچنین بستر سازی استناد دهی به اطلاعات استاندارد اردبیل ، نقش بسزایی داشته باشند.

و - استفاده از منابع اطلاعاتی سایت با انگیزه اطلاع گیری: اطلاع گیری از طرح ها و پژوهش های در حال تصویب، مصوب ،در حال اجرا و به پایان رسیده در کنار اطلاعات بودجه های مصوب ،عملکردها، سررسید همایش هاو نشست ها ، آخرین تحلیل ها ومواردی از این قبیل ، برای مشارکت و یا استفاده از اطلاعات تهیه شده می تواند یکی از موارد مهم استفاده از سایت باشد . در یک دسته بندی کلی، این گروه کاربران به سایت استاندارد اردبیل ،به عنوان روابط عمومی الکترونیک استان توجه می کنند وخوهران حذف مراجعات واطلاع گیری حضوری هستند.

ز - استفاده از سایت با انگیزه ایجاد ارتباط با مدیران و کارشناسان استانداری

ح- استفاده از سایت برای آغاز گردش گری در استان اردبیل

### ۳-۲-۳- رفتارهای کاربران

رفتارها و نقش های کاربری کاربران سایت استاندارد اردبیل را می توان به چهار دسته تقسیم کرد:

**الف - مصرف کننده اطلاعات استانی:** این گروه کاربری شامل عموم مردم ، پژوهشگران ، محققان ، سرمایه گذاران و گردشگران داخلی و خارجی ، به سایت با انگیزه های برنامه ریزی و بازخورد گیری، تهیه گزارش ، تامین منابع اطلاعاتی، ارتباطات الکترونیک استانی وانگیزه های انتفاعی مراجعه می کنند. در یک نگاه کلان این گروه کاربری از ماهیت ، اجزا و قسمت های کاربردی سایت مطلع هستند و در این مراجعه به دنبال اصل اطلاعات ارائه شده برای استان می گردند و از کنجکاوی بی مورد وبدون ارتباط با موضوع مورد نظرشان پرهیز می کنند . البته این گونه کاربران گاهی نیازمند مشاوره و راهنمایی، آموزش، سرویس دهی اطلاعاتی و اطلاع رسانی به صورت کلی هستند، ولی هدف اصلی آنها دستیابی سریع وآسان به اطلاعات استان است. از این رو می توان دسترسی به Full text منابع اطلاعاتی استان را هدف اصلی آنها از مراجعه به سایت قلمداد کرد.

**ب - مراجعان و مصرف کننده اطلاعات استانداری:** این گروه کاربرانی هستند که به اطلاعات استان اردبیل نیاز اطلاعاتی ندارند بلکه برای ارتباط با استانداری و انجام و یا پیگیری تعامل اداری ، به سایت استانداری مراجعه می کنند. این کاربران طیف وسیعی از کارمندان سازمانهای دولتی و خصوصی ، پیمانکاران و حتی عموم مردم استان اردبیل را تشکیل می دهند. نتیجه مراجعه این گروه کاربران به سایت ، رفتار اداری و سازمانی خواهد بود.

**ج - کاربران موردی سایت :** این گروه، شامل کاربرانی است که یا به صورت تصادفی ( web گردی ) و یا کنجکاوی یا توصیه ای و حتی اشتباهی و مواردی این گونه به سایت مراجعه کرده اند و به دنبال اطلاعات بخصوصی نمی گردند. بلکه بیشتر جنبه آشنایی با اجزاء و ماهیت اطلاعات سایت را در نظر دارند. اطلاعات مورد توجه این گروه را اخبار و رویدادها ، FAQ ها و مواردی از این گونه تشکیل می دهد. در یک نگاه کلان، رضایتمندی این گروه کاربران را می توان در اطلاع رسانی در صفحه اول سایت، ارائه short cut های اطلاعاتی همه گیر و پربیننده ، تنوع اطلاعات در کنار دسته بندی اطلاعات و تبلیغات سایت به دست آورد. در ضمن مصرف کنندگان اطلاعات استانی( گروه اول کاربران) و مراجعان و مصرف کنندگان اطلاعات استانداری( گروه دوم کاربران) هم اگر بدون هدف و نیازمندی اطلاعاتی خاص به سایت مراجعه کنند ، در گروه کاربران موردی قرار خواهند گرفت. از سوی دیگر، کاربران موردی می توانند به تمام قسمت های سایت برای سرکشی و به صرف تماشاگری مراجعه کنند. در این گونه موارد اگر کاربر به اصل اطلاعات مراجعه کند، چون انگیزه مصرف اطلاعات ندارد، کاربر موردی خواهد شد.

**د - کارشناسان مدیریتی سایت :** این گروه کاربرانی هستند که عملاً اطلاعات تعاملی سایت را دریافت می- کنند و تعامل مورد نیاز را انجام می دهند. انعکاس انتقادات و پیشنهادات ، مشاوره های تخصصی ، بازیابی اطلاعاتی ، و .... می توانند نتیجه های عملی کارکرد این کاربران باشد.