

بسم الله الرحمن الرحيم



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

طرح پژوهشی

**بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناورانه پژوهشگاه
علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی**

مجری

آرمان ساجدی نژاد

همکار

علی نعیمی صدیق

مهرماه ۱۳۹۶

حقوق: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

طرح پژوهشی بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوری پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی پیرو قرارداد شماره ۳۳۱۰۱۲۱ مورخ ۹۵/۸/۱۹ میان پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (کارفرما) و آقای دکتر آرمان ساجدی نژاد اجرا شده است. گزارش حاضر یک جلد از مستندات این طرح است.

این گزارش و تمامی حقوق مادی آن بر اساس قانون حمایت حقوق مولفان و مصنفان و هنرمندان، مصوب ۱۳۴۸ و اصلاحیه‌های بعدی آن و همچنین آیین‌نامه‌های اجرایی این قانون متعلق به پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران و هرگونه استفاده از تمامی یا پاره‌ای از آن، شامل: نقل قول، تکثیر، انتشار، کاربرد نتایج، تکمیل و مانند آنها به صورت چاپی، الکترونیکی یا وسایل دیگر فقط با اجازه کتبی پژوهشگاه امکان‌پذیر است. نقل قول در حد هزار واژه در انتشارات علمی مانند کتاب و مقاله با درج اطلاعات کامل کتابشناختی، نیازی به مجوز پژوهشگاه ندارد.

صحت مندرجات گزارش بر عهده مجری طرح پژوهشی است.

۳۳/۹۱۱۶
۱۳۹۶/۰۷/۱۸
تدارد

گواهی

انجام طرح پژوهشی:

- ◇ عنوان: بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی
- ◇ مجری: دکتر آرمان ساجدی نژاد
- ◇ همکار: دکتر علی نعیمی صدیق
- ◇ شماره قرارداد: ۳۳/۱۰۱۲۱
- ◇ تاریخ قرارداد: ۱۳۹۵/۸/۱۹
- ◇ تاریخ شروع: ۱۳۹۵/۸/۱۹
- ◇ تاریخ پایان: ۱۳۹۶/۷/۱
- ◇ ناظر: دکتر سیدکمال چهارسوقی

در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران گواهی می‌شود. گزارش پایانی این طرح، بر پایه داوری در نشست ۲۶۱ (تاریخ ۱۳۹۶/۷/۱۸) شورای پژوهشی پژوهشگاه به تصویب رسیده است. لازم می‌دانم مراتب قدردانی خود را به مجری، همکار و ناظر این طرح تقدیم دارم.

یا سنجی
رویا پورتنی
سرپرست معاونت پژوهش و آموزش

بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوری پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی

مدیر طرح پژوهشی: دکتر آرمان ساجدی نژاد، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران.

همکار طرح پژوهشی: دکتر علی نعیمی صدیق، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران.

نشانی: تهران، خیابان انقلاب، چهارراه فلسطین، شماره ۱۰۹۰، طبقه ۴، اتاق ۴۲۰

صندوق پستی: ۱۳۱۵۷۷۳۳۱۴ تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۹۴۹۸۰ (داخلی ۴۳۲)

وبگاه: <http://irandoc.ac.ir/u/a-sajedinejad>

رایانامه: Sajedinejad@irandoc.ac.ir

رایانامه: naimi@irandoc.ac.ir

چکیده

راهبری و مدیریت توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور در تمامی بخش‌ها از جمله در زمینه نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور در حال توسعه است و این مساله مستلزم شناخت دقیق نیازها و تعیین روابط میان ذینفعان مختلف در این رابطه است. تعهد و مشارکت تمامی ذینفعان در فرایند طراحی و پیاده‌سازی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، موفقیت اهداف توسعه را تضمین می‌کند. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) نیز به عنوان یکی از بزرگترین متولیان داده‌های علمی کشور و ارایه دهنده خدمات ارزش افزوده بر داده‌های موجود نقش کلیدی در توسعه خدمات علمی کشور بر پایه فناوری دارد.

در این طرح سعی داریم با توجه به توسعه فناوری‌ها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و بویژه دولت الکترونیکی در کشور، نقشه جامع ارایه خدمات پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در دولت الکترونیکی را در زمینه نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور ترسیم نماییم. در این طرح پس از شناخت زنجیره ارزش نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور، کارکرد حوزه فناوری اطلاعات را با توجه به ذینفعان زنجیره مشخص نموده و الزامات لازم را در راستای توسعه خدمات ارایه خواهیم داد. در طرح جاری با بررسی اسناد بالادستی و وظایف و انتظارات از نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور، جایگاه خدمات ایرانداک بازطراحی و مسیر توسعه خدمات فعلی تبیین شده است. همچنین

کاوش و بررسی جامعی از الگوی ارایه خدمات در قالب دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف انجام شده و شباهت خدمات ارایه شده در کشورمان مشخص شد. در این راستا خدمات قابل ارایه در قالب‌های مصوب دولت الکترونیکی در کشور ارایه شد.

رویکرد این طرح عمدتاً رویکردی کیفی است. در مرحله اول پژوهش بر مبنای مطالعات صورت می‌گیرد و با مفهوم کاوی و استخراج واژه‌های کلیدی از اسناد بالادستی، نمای عمومی طراحی خدمات مشخص می‌شود. در مرحله دوم با مطالعه تطبیقی دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف الگوی تطبیقی کشور مشخص شده و در نهایت با انجام مصاحبه‌های تخصصی و بهره‌گیری از خبرگی مشخصات خدمات قابل ارایه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران مشخص می‌شود.

کلیدواژه‌ها: فناوری اطلاعات ، خدمات الکترونیکی، اطلاعات علمی، زنجیره ارزش پژوهش، دولت الکترونیکی

قدردانی

اکنون که به یاری خدا طرح بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوری پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی را به پایان رسانده‌ام جا دارد از زحمات همکاران خوبم بویژه جناب آقای دکتر علیدوستی رئیس محترم پژوهشگاه که در انتخاب طرح جاری به نحوی که در ادامه فعالیت‌های قبلی پژوهشگاه و طرح‌های گذشته اینجانب بوده و گوشه‌ای از راه پیشرفت پژوهشگاه را فراهم کند، کمک شایانی نموده است و همکارانم در پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از استاد عزیزم جناب آقای دکتر سید کمال چهارسوقی که با نظرات ارزشمند خود بهبود این طرح را تضمین نموده‌اند و همکارم در این طرح پژوهشی جناب آقای دکتر نعیمی صدیق تشکر دارم.

از سرکار خانم دکتر پورنقی معاونت محترم پژوهشی پژوهشگاه و همچنین سایر اعضای محترم شورای پژوهشی برای حمایت‌هایشان، سپاسگزارم.

فهرست مطالب

عنوان

شماره صفحه

ا	چکیده
ت	قدردانی
ث	فهرست مطالب
خ	فهرست شکل‌ها
ذ	فهرست جدول‌ها
۱	۱. مقدمه و اهداف
۲	۱-۱. مقدمه
۴	۱-۲. اهداف طرح
۵	۱-۳. روش پژوهش
۸	۱-۴. پیوند با اساس‌نامه و برنامه استراتژیک
۸	۱-۵. تعریف واژه‌ها و مفاهیم
۱۰	۲. کلیات دولت الکترونیکی
۱۱	۲-۱. اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه اقتصادی
۱۱	۲-۱-۱. ویژگی‌های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۲	۲-۲. آرایه اطلاعات در جایگاه کالا
۱۴	۲-۳. تعاریف و مدل‌های دولت الکترونیک
۱۹	۲-۴. مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی
۲۹	۲-۵. راهبری دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف

۴۹	۶-۲. رضایت الکترونیکی
۵۱	۶-۲. ۱. مدیریت ارتباط با مشتری در دولت الکترونیکی
۵۲	۶-۲. ۷. تعامل پذیری دولت الکترونیکی
۵۴	۳. بررسی خدمات و الزامات بر مبنای اسناد بالادستی
۵۵	۳-۱. مقدمه
۵۵	۳-۲. بررسی سیر دولت الکترونیکی در دوره‌های مختلف
۵۹	۳-۳. راهنمای تدوین راهبرد ملی فناوری اطلاعات
۶۱	۳-۴. برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران
۶۲	۳-۵. بررسی اسناد شورای عالی عتف
۶۳	۳-۶. اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات
۶۴	۳-۷. مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات
۶۶	۴. واکافت بررسی و تحلیل خدمات پژوهشگاه
۶۷	۴-۱. مقدمه
۶۸	۴-۲. طراحی چرخه نیازمندی خدمات در دولت الکترونیکی
۷۱	۴-۳. خدمات زنجیره ارزش پژوهش در کشور
۷۶	۴-۴. خدمات دولت الکترونیکی در کشور
۸۱	۴-۵. دسته بندی خدمات ارایه شده در پژوهشگاه
۸۹	۴-۶. استخراج اقدامات/پروژه‌های کلیدی در پژوهشگاه
۹۳	۵. جمع بندی و نتیجه گیری
۹۴	۵-۱. مقدمه
۹۴	۵-۲. تحلیل خدمات
۹۸	۳-۵. جایگاه علم و فناوری / دولت الکترونیکی خدمات (وضع موجود/پیشنهادی)
۱۰۰	۴-۵. نیازمندی‌ها و الزامات توسعه و راهبری دولت الکترونیکی
۱۰۴	۶. پیوست
۱۰۵	۶-۱. ۱. شناسنامه خدمات پژوهشگاه در چهارچوب دولت الکترونیکی
۱۰۵	۶-۱-۱. ۱. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: گنج دانش
۱۱۰	۶-۱-۲. ۲. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: شاخص
۱۱۵	۶-۱-۳. ۳. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: دروازه اطلاعات علمی ایران

- ۴-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: نما..... ۱۲۱
- ۵-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: پژوهشکار..... ۱۲۷
- ۶-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: فهرستهای مستند نام‌های ایرانداک..... ۱۳۳
- ۷-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: واژه‌نامه‌ها..... ۱۳۸
- ۸-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: شیوه‌نامه ایران..... ۱۴۴
- ۹-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: ثبت پایان‌نامه، رساله و پیشنهادیه..... ۱۴۹
- ۱۰-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: سام..... ۱۵۴
- ۱۱-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: اصطلاح‌نامه..... ۱۵۹
- ۱۲-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: طرح امین..... ۱۶۴
- ۱۳-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: طرح غدیر..... ۱۶۸
- ۱۴-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: سامانه عرضه و تقاضای پژوهش..... ۱۷۳
- ۱۵-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: پیشینه پژوهش..... ۱۷۸
- ۱۶-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: همانندجو..... ۱۸۳
- ۱۷-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: رصدخانه پژوهش..... ۱۸۸
۷. فهرست منابع..... ۱۹۳
- ۱-۷. فهرست منابع لاتین..... ۱۹۴
- ۲-۷. فهرست منابع فارسی..... ۱۹۶

فهرست شکل‌ها

عنوان	شماره صفحه
شکل ۱-۱. مراحل انجام تحقیق	۶
شکل ۱-۲. مراحل بلوغ دولت الکترونیک در ادبیات (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی, ۱۳۹۱).....	۱۵
شکل ۲-۲. جایگاه کشورهای مختلف در رتبه‌بندی ارائه خدمات دولت الکترونیکی (DPEPA, 2002)	۱۷
شکل ۳-۲. سطوح مختلف توسعه دولت الکترونیکی (Misuraca, Broster, & Centeno, 2012)	۱۹
شکل ۴-۲. تغییرات چالش‌های دولت الکترونیکی در گذر زمان (DECA, 2007)	۲۰
شکل ۵-۲. مدل مفهومی موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی (Stefanovic, Marjanovic, U., Culibrk.D., & Lalic, 2016).....	۲۱
شکل ۶-۲. ملاحظات کلی مرتبط با ارائه خدمات عمومی (Elmir & Bounabat, 2010)	۲۴
شکل ۷-۲. مراحل توسعه سطح خدمت در دولت الکترونیکی (Riffai, Grantb, & Edgarc, 2012)	۲۵
شکل ۸-۲. مدل پذیرش در فناوری (Hung, Chang, & Kuo, 2013).....	۲۶
شکل ۹-۲. روند توسعه خدمات دولتی (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012)	۲۶
شکل ۱۰-۲. ارتباط بین معماری سازمانی و چابوب تعامل پذیری دولت الکترونیکی (Saekow & Boonmee, 2009).....	۵۳
شکل ۱-۳. وضعیت فعلی کلان داده در کشور در مدل 4C (جوان, ۱۳۹۵)	۶۰
شکل ۲-۳. مدل 4C (جوان, ۱۳۹۵)	۶۰
شکل ۳-۳. مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات, اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات, ۱۳۹۲)	۶۴
شکل ۴-۳. ویژگی‌ها و شاخص‌های کلان شبکه (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات, اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات, ۱۳۹۲)	۶۵

- شکل ۴-۱. تصویر کلان دولت الکترونیکی (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات, توسعه دولت الکترونیکی ۱۳۹۳) ۶۸
- شکل ۴-۲. چرخه نیازمندی خدمت ۶۹
- شکل ۴-۳. مدل انتقال دولت الکترونیک ۷۰
- شکل ۴-۴. زنجیره ارزش پژوهش و مدیریت اطلاعات علمی و فناوری (ساجدی نژاد, ۱۳۹۵) ۷۵
- شکل ۴-۵. نمای وبسایت iran.gov.ir (سازمان فناوری اطلاعات, ۱۳۹۶) ۷۶
- شکل ۵-۱. تعداد خدمات قابل ارایه پژوهشگاه به هر ذینفع ۹۵
- شکل ۵-۲. دسته بندی نوع خدمت بر پایه فناوری ۹۵
- شکل ۵-۳. سطح خدمات ارایه شده در پژوهشگاه ۹۶
- شکل ۵-۴. نقشه مدیریت اطلاعات علمی در دولت الکترونیکی (جایگاه ایرانداک) ۱۰۰

فهرست جدول‌ها

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۱. شرح روش اجرای طرح جاری	۷
جدول ۱-۲. فهرست تاریخی مصوبات توسعه دولت الکترونیکی	۱۸
جدول ۲-۲. سیاهه اقدامات در زمینه دولت الکترونیکی	۱۹
جدول ۳-۲. شاخص‌های ابعاد مختلف مدل توسعه	۲۳
جدول ۴-۲. فاکتورهای مخاطره توسعه دولت الکترونیکی	۲۸
جدول ۵-۲. تجارب کشورهای دیگر در راهبری دولت الکترونیک	۲۹
جدول ۶-۲. خلاصه تولی دولت الکترونیکی در کشورها	۳۱
جدول ۱-۳. نهادهای تاثیرگذار در دولت الکترونیکی و وظایف	۵۶
جدول ۲-۳. سیر تطور دولت الکترونیک در دوره‌های مختلف	۵۶
جدول ۳-۳. نهادها و اقدامات آنها در دولت‌های مختلف کشور	۵۷
جدول ۱-۴. استخراج اقدامات کلیدی (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵)	۷۱
جدول ۲-۴. خدمات G2G دستگاه‌های اجرایی (سازمان فناوری اطلاعات، ۱۳۹۶)	۷۶
جدول ۳-۴. بررسی خدمات پایه فناوری	۸۱
جدول ۴-۴. چالش‌های کاربری سطوح خدمات الکترونیکی	۸۲
جدول ۵-۴. نمای تحلیلی خدمات ارائه شده	۸۴
جدول ۶-۴. نقش پژوهشگاه در توسعه دولت الکترونیکی	۸۹
جدول ۱-۵. وضعیت توسعه خدمات در اسناد بالادستی	۹۶
جدول ۲-۵. وضعیت خدمات جاری پژوهشگاه در زنجیره ارزش پژوهش	۹۸
جدول ۳-۵. الزامات توسعه خدمات به سطح بالاتر	۱۰۰
جدول ۴-۵. نیازمندی‌ها و الزامات توسعه و راهبری دولت الکترونیکی	۱۰۱
جدول ۵-۵. شرح موضوعات و موارد مهم و کلیدی	۱۰۳

فصل اول

مقدمه و اهداف

۱-۱. مقدمه

فناوری اطلاعات و ارتباطات و فضای مجازی برگرفته شده از آن تحول شگرفی که در چگونگی روش انجام کارها ایجاد می‌نماید و نقش مهمی در توسعه زندگی افراد و جوامع دارد. در رویکردی جامع به توسعه، توان بالقوه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان عاملی توانمندساز ملاحظه گردیده و درهم تنیدگی آن با شرایط ملی و بین‌المللی توسعه مورد توجه قرار می‌گیرد. این موارد می‌تواند شامل ایجاد و به کارگیری زیرساخت‌های ارتباطات و اطلاعات، ظرفیت نیروی انسانی و رویکرد شفاف و جامع در خصوص فناوری، فرآیندها، توسعه سازمانی و توسعه محتوای مناسب در چهارچوب ارایه خدمات به شهروندان در قالب دولت الکترونیکی باشند.

جامعه اطلاعاتی، بسیاری از سازمان‌ها را وادار می‌کند تا ابتکارهای مربوط به دولت الکترونیکی را جهت نیل به اهداف و موقعیت‌های ذیل پذیرا باشند:

۱. ارائه خدمات دولتی الکترونیک و یکپارچه: سازمان‌های دولتی ورای ارائه خدمات پیوسته می‌توانند خدماتی با ارزشی افزوده و منسجم ارائه نمایند. آنها قادر خواهند بود تا به جای سرگردان کردن مردم میان چند اداره یا پایگاه اینترنتی مختلف جهت به دست آوردن تأیید دولتی، به آنها امکان دهند تا امور خود را تنها از یک نقطه دسترسی انجام دهند.

۲. رفع طبقات دیجیتال: دولت‌ها می‌توانند امکان دسترسی به فناوری جدید را برای مردم و امکان آموزش‌های رایانه‌ای را برای جوانان و سالمندان از طریق برنامه‌های متنوع فراهم نمایند.

۳. امکان آموزش مادام‌العمر: اندیشه تمام نشدن آموزش با پایان یافتن دوران مدرسه، امروزه از طریق آموزش از راه دور تحقق یافته است. جامعه‌ای با نیروی کار فرهیخته که از مختصات دولت الکترونیک است، نیازمند آن است که به طور پیوسته از آموزش‌های پیشرفته و فردی برخوردار باشد.

۴. بازسازی روابط میان دولت‌ها با مردم: به جای تأمین خدمات یکسان برای همه، دولت‌ها می‌توانند به کمک فناوری جدید با مردم به صورت افرادی مجزا عمل و به آنها خدمات شخصی ارائه نمایند. در این صورت شهروندان در روابط خود با دولت، احساس مسئولیت بیشتری می‌کنند و اعتماد و اطمینان خود را نسبت به بخش دولتی دوباره به دست می‌آورند.

۵. توسعه اقتصادی: دولت‌ها می‌توانند با ارائه خدمات پیوسته به بازرگانان آنها را در امورشان یاری دهند. اتصال به شبکه و استفاده از ابزار شبکه، آن‌ها را در اموری چون اخذ مشاوری و انگیزه‌های مالی کمک می‌کند. به علاوه، آن‌ها قادر خواهند بود تا از مزایای به روز بودن، ارتباط نزدیک تر با مشتریان، ورشد و توسعه محلی و جهانی بازارهای خود بهره مند شوند.

۶. ایجاد یک نوع حکومت مشارکتی: دولت الکترونیکی می‌تواند به یک مردم سالاری مستقیم منتهی گردد. هم اکنون نیز برخی دولت‌ها در سطح محلی، از مناظره‌ها و تریبون‌های آزاد بحث و گفتگو، و رای گیری‌های اینترنتی در جهت بهبود فرآیندهای تصمیم سازی خویش حمایت می‌نمایند.

در دسترس قرار دادن بیشتر خدمات دولتی، متمرکز ساختن بیشتر این خدمات بر مصرف کننده، مرتبط تر ساختن آنها بر شهروندان و پاسخگو تر ساختن نسبت به نیازهای آنها می‌باشد. همچنین به نظر می‌رسد دولت الکترونیک نقشی حیاتی در ارتقای بیشتر مشارکت شهروندان در رویدادهای مدنی و دموکراتیک باشد. همچنین دولت الکترونیک به منظور تسهیل، سبکی به هم پیوسته تر از دولت طراحی شده است. این امر به معنای پیوندهای ارتباطی و روشهای یکسان سازمانی، مشارکت بین لایه‌ها و بخشهای مختلف دولت، گروه‌های مرکزی و محلی دولت و گروه‌های دولت با سایر سازمان‌های اجرایی و قانون گذاری می‌باشد.

یکی از گزینه های دولت‌ها برای ارتقاء کیفیت خدمات و دگرگونی آن، بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک می‌باشد. کانال و رسانه اصلی ارائه خدمات الکترونیک نیز همان وب سایت سازمان است که تمامی خدمات از آن طریق ارائه می‌شود. دستگاه‌های دولتی یکی از مراکز ارائه دهنده خدماتی هستند که همه مردم از آنها استفاده می‌کنند. دولت‌ها عموماً خدمات کیفی ارائه می‌دهد ولی مردم به عنوان شهروند از این خدمات راضی نیستند. مجموعه شواهد محکمی مبنی بر اینکه بخش خصوصی، خدمات کیفی برتری نسبت به بخش عمومی ارائه می‌دهد وجود دارد. اما از آنجا که در سالیان اخیر توجه دولتها به ارائه خدمات با کیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است، دولتها با این پرسش روبرو می‌گردند که چگونه می‌توانند خدماتی سریعتر، بهتر و کم هزینه تر و با کیفیت بالاتر ارائه دهند.

اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیتهای بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند. پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه های عملی مهندسی مجدد فرایندها و رویه ها را به گونه ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت کننده آن باشد، هدایت کرده و همچنین گامهای اولیه حرکت را تعیین می سازد. این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد:

- ۱- تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن؛
- ۲- تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیکی؛
- ۳- ترسیم چشم اندازی که به سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیکی باشد؛
- ۴- تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه گیری باشند؛
- ۵- تعیین خط مشی های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیکی؛
- ۶- تعریف شیوه ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیکی را تعیین کند؛
- ۷- تعریف فرایند و مراحل استقرار دولت الکترونیکی؛

۲-۱. اهداف طرح

هدف های پژوهش جاری در زیر آمده است:

۱. بازننگری کارکرد و مدل مفهومی خدمات مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در چهارچوب دولت الکترونیکی
 ۲. بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه
- نتایج حاصل از پیشنهاد طرح حاضر تلاش دارد ضمن بررسی ادبیات موضوع، خدمات قابل ارایه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در دولت الکترونیکی و همچنین فعالیت های مطرح برای تبیین جایگاه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران را در توسعه دولت الکترونیکی در زمینه نظام اطلاعات علمی و فناوری بررسی نماید.

لازم به ذکر است در این طرح نکات زیر رعایت خواهد شد:

- هدف از این طرح، تصمیم‌سازی و کمک به فرایند تصمیم‌گیری است.
- این طرح موضوع ارایه خدمات پژوهشگاه در پیاده‌سازی و استمرار ارایه خدمات دولت الکترونیکی را از منظر ساختاری و محتوایی - و فنی - بررسی می‌کند.
- این طرح موضوع را با اصول تبیین شده در نقشه راه پژوهشگاه، اساسنامه و دیگر مستندات بالادستی بصورت همراستا بررسی می‌نماید.
- توجه این سند بر حل موضوع در سطح پژوهشگاه در دولت است و وارد لایه‌های بالاتر - حاکمیتی -، یا پایین‌تر - دستگاهی یا محلی - نمی‌شود.
- موارد شناسایی شده به این معنا نیستند که دولت یا پژوهشگاه ملزم به پیاده‌سازی باید آنها را پیاده‌سازی کند.

فرضیات:

نقشه نظام اطلاعات علمی و فناوری و مجموعه خدمات قابل ارایه در چهارچوب نقشه نظام اطلاعات علمی و فناوری در پژوهش "بررسی کارکردهای مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه" (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵) به درستی احصا شده و قابل استفاده است.

پرسش‌های پژوهش:

- ۱- نقش پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در توسعه و استمرار ارایه خدمات نقشه فوق کدام است؟
- ۲- زیرساخت‌های لازم و استانداردها و الزامات برای اجرا و دستیابی به مجموعه خدمات چیست؟
- ۳- نقش پژوهشگاه در توسعه خدمات دولت الکترونیکی در همکاری با سازمان‌های دیگر چگونه است؟

۳-۱. روش پژوهش

رویکرد این طرح پژوهش عمدتاً رویکردی کیفی است و از مطالعه و بررسی اسناد و مدارک معتبر و قابل استناد استفاده شده است.

در این پژوهش از ابزارهای زیر استفاده می‌شود:

- مصاحبه عمیق (In-depth interview)
- مطالعه اسناد بالادستی و استخراج مفاهیم
- مشاهده و بررسی مورد مطالعه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
- تئوری‌سازی

روش‌شناسی، تعیین روش مناسب اجرای یک پروژه تحقیقاتی است. متناسب با ماهیت این پروژه، موضوع آن و تجارب و بهره‌گیری از خبرگان در پروژه، روش اجرای پروژه مشخص می‌شود. در روش اجرای پروژه طبق محدوده پروژه، شرح خدمات و نیازمندی‌های مطرح (نیازمندی‌های الزامی فنی یا نیازمندی‌های خاص) مراحل پروژه تعریف شده و تکنیک‌های مورد نیاز برای انجام هر مرحله مشخص می‌شود. در این پروژه بر اساس روش‌شناسی، از روش‌های کیفی مانند استخراج مفاهیم، اجماع ذینفعان و کارشناسان ممکن و ساخت نظریه استفاده شده است. تناسب تکنیک‌ها و اعتبارسنجی با خروجی مورد انتظار پروژه، اسباب کیفیت پروژه را فراهم می‌کند. مبتنی بر این توضیحات در نمودار زیر روش اجرای پروژه نیز نمایش داده شده است.



شکل ۱-۱. مراحل انجام تحقیق

در جدول زیر شرح روش اجرای کار و خروجی‌های هر مرحله ارائه شده است.

جدول ۱-۱. شرح روش اجرای طرح جاری

ردیف	فاز	روش	شرح خروجی
۱	شناخت کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه، سیستم‌ها، استانداردها و زیرساخت‌های مورد نیاز	فهرست، گروه‌بندی و تعریف سرویس‌ها و سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و خدمات مبتنی بر آن در بافت دولت الکترونیکی	در این مرحله مطالب استخراج شده در پروژه‌های قبلی سازماندهی شده و با ایده مفهوم‌نگاری و با کمک ابزارهای ماتریسی یا انتولوژی و همچنین الگوبرداری از زنجیره ارزش، مدل مفهوم شناسایی سرویس‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات شناسایی می‌شوند.
		- فهرست بندی و شرح سیستم‌ها - زیرساخت‌های تولید سرویس‌ها - تبیین شرایط تحقق سرویس‌ها - شناسایی استانداردهای مورد نیاز	در این مرحله، بر اساس ماهیت موجودیت‌های وابسته به سرویس‌ها، جایگاه هر سرویس در زنجیره ارزش، نوع ذینفعان گیرنده و استانداردهای مورد نیاز، شرایط فنی و زیرساخت فنی متناسب شناسایی می‌شود. به این ترتیب مشخص می‌شود که در وضع مطلوب، سرویس‌ها چگونه محقق می‌شوند.
۲	بازطراحی کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه و الزامات توسعه	اولویت‌بندی اقدامات و طرح‌ها، زمانبندی اولیه، تعیین نقش‌ها و مسوولیت‌ها برای ذینفعان پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه	مجموعه سیستم‌ها، زیرساخت‌ها، استانداردها و شرایط پیش‌نیازی باید بر اساس اقدامات و پروژه‌های محقق شوند، در این فاز مبتنی بر نظر خبرگی و کارشناسی پروژه‌ها و اقدامات تعریف می‌شوند. اولویت‌بندی و ترتیب پیش‌نیازی اجرای پروژه-ها، ارائه زمانبندی اولیه و تعیین اهداف و راهبردها در این فاز انجام می‌شود. نقش ذینفعان مختلف بخش دولتی و غیردولتی نیز تعیین خواهد شد.

در فصل دوم از این گزارش، کلیاتی در مورد دولت الکترونیکی مطرح می‌شود. در این بخش به انواع مدل‌های توسعه بر اساس نوع دولت پرداخته شده و راهبردهای دولت الکترونیک در کشورهای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل سوم بررسی اسناد بالادستی صورت پذیرفته و بر اساس این مطالعه شناخت مناسبی از جنبه جایگاه فعالیت‌های پژوهشگاه به دست آمده است. در فصل چهارم دسته بندی خدمات پژوهشگاه در قالب دولت الکترونیک ارایه شده و نیازمندی‌ها و الزامات توسعه مورد بررسی قرار گرفته است. در نهایت در فصل پنجم جمع‌بندی پژوهش جاری مطرح شده و فهرست مناسبی از خدمات قابل ارایه پژوهشگاه نیز ارایه شده است. همچنین در پیوست گزارش

جاری فرم‌های مورد نیاز برای معرفی خدمات پژوهشگاه در پنجره واحد خدمات قابل ارایه کشور تهیه شده است.

۴-۱. پیوند با اساس نامه و برنامه استراتژیک

با توجه به عزم پژوهشگاه بر انجام تحقیقات مرتبط با فعالیت‌ها و اهداف پژوهشگاه به منظور ایجاد یکپارچگی و اثربخشی تحقیقات، همسویی تحقیق جاری با اساسنامه و اسناد بالادستی پژوهشگاه در زیر آمده است:

ماده ۱ اساسنامه: توسعه و گسترش پژوهش در زمینه علوم و فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و جامعه اطلاعاتی

وظایف اساسنامه بند ج: توسعه کاربرد فناوری اطلاعات در سطح وزارت و کشور

استراتژی‌های پیشران بند ۲ طبق سند مدیریت استراتژیک: مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه و کار کلیدی شماره ۲۰- کاربست فناوریهای همراه در خدمات اطلاع‌رسانی طبق سند مدیریت استراتژیک: اولویت‌گذاری

- تأثیر کارهایی که پوشش بیشتری از قلمرو را در بر گیرند، ذینفعان با قدرت اهرمی بالاتری را هدف قرار دهند، و یا دگرگونی‌های پایداری را پدید آورند.
- کارکرد کارهایی که کارکردهای گونه‌گونتری را برای پژوهشگاه ایفا کنند.

همچنین پیوند طرح جاری با بسیاری از پژوهش‌های پیشین مانند (ساجدی‌نژاد، ۱۳۹۵) (نامداریان، ۱۳۹۶) (محبی، ۱۳۹۶) (علیدوستی، ۱۳۹۲) (صدیقی، ۱۳۹۲) (Sedighi & Jalalimanesh, 2014) (Nabavi & Jamali, 2015) (بابایی، ۱۳۹۲) (Rabiei, Ganji, & Shamsi, 2012) ارتباط داشته است.

۵-۱. تعریف واژه‌ها و مفاهیم

- پژوهشگاه: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
- خدمات: هرگونه فعالیت قابل عرضه به دولت، سازمان‌ها و مردم از سمت پژوهشگاه
- نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور: نظام عرضه و مدیریت اطلاعات صحیح به منظور سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری (و تصمیم‌سازی)
- زنجیره ارزش: مجموعه فعالیت‌هایی که یک سازمان برای یک محصول یا خدمت ارزش می‌افزاید

- فناوری اطلاعات "نوعی از فناوری است که دولت‌ها و سازمانها به کمک آن، دانش و اطلاعات را سازماندهی، پردازش، مدیریت و به کارگیری کرده و گسترش می‌دهند. این دانش‌ها و فرآیندها، مرتباً در سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه‌ها، سیستم‌های ارتباط داده‌ها، و پردازش داده‌ها گنجانده می‌شوند" (شمس، ۱۳۸۷)
- فناوری اطلاعات و ارتباطات "تعریف کلی و رایج فناوری اطلاعات به‌علاوه فناوری‌های مرتبط با ارتباط از راه دور و فرستنده‌ها و انتشار داده‌ها، شامل اینترنت و تجهیزات الکترونیکی مصرفی مثل تلفن همراه و ... است" (شمس، ۱۳۸۷)
- دولت الکترونیکی: تحویل و دریافت خدمات و تبادل اطلاعات به دو صورت درون‌سازمانی (دولتی) و برون‌سازمانی (فرا دولتی) است که با بهره‌گیری از ابزارهای مختلف فنی انجام می‌گیرد و به صورت ارتباط و تاثیر دوسویه میان دولت با شهروندان، سازمانهای غیرانتفاعی، بازرگانان، کارمندان و خود دولت دیده می‌شود.

فصل دوم

کلیات دولت الکترونیکی

۲-۱. اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه اقتصادی

مطالعات در سطوح شرکت‌ها و کشورها نشان داده‌اند که فناوری اطلاعات، تأثیری مثبت در عملکرد اقتصادی مؤسسات و ملت‌ها داشته است. رشد اقتصادی تا حد زیادی به استفاده اثربخش و کارآمد از منابع کشورها، شامل سرزمین، سرمایه‌های طبیعی، نیروی کار و مهمتر از هر چیز در روزگار امروز، دانش و فناوری موجود در آن بستگی دارد. پیشرفت فناوری خود در پی تلاش برای پاسخگویی به برخی نیازهای ارضا نشده یا انجام کارها به شیوه‌ای بهتر و مؤثرتر، حاصل می‌شود.

۲-۱-۱. ویژگی‌های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات

اوجگیری سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، از کاربردهای نخستین آن تا نقشی که امروزه به‌عنوان یک تسریع‌کننده و انگیزاننده برعهده دارد، می‌تواند ثمره‌برخی از ویژگی‌های خود فناوری اطلاعات و ارتباطات و مشخصه‌های بازار و جامعه مهد آن انگاشته شود.

درک این ویژگی‌ها و پویایی‌های مرتبط بازار برای هر سازمان یا کشوری که در پی تدوین راهبرد فناوری اطلاعات است، ضروری می‌نماید. در زیر سه ویژگی عمومی فناوری اطلاعات آمده است:

- فناوری اطلاعات و ارتباطات تابع بازده بیرونی یک شبکه است، یعنی پس از آنکه شمار کاربران یک فناوری یا یک برنامه از حد معینی تجاوز کرد، شبکه رشد قابل توجهی را تجربه خواهد کرد؛ چراکه کاربران بیشتری به دلیل سهولت نسبی برقراری ارتباط با دیگران در آن، به دست آوردن برنامه‌ها، و آموزش و پشتیبانی به اتصال به آن ترغیب خواهند شد. این امر ارزش کل شبکه را افزایش خواهد داد و شبکه‌ها یا فناوری‌های رقیب، ایجاد استاندارد جدید دیگر را امری دشوار خواهند یافت؛

- فناوری اطلاعات و ارتباطات بخش‌ها، صنایع و حتی مرزهای ملی را درمی‌نوردد. فناوری اطلاعات و ارتباطات قادر است شبکه‌های استقرار یافته روابط بین تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان و مصرف‌کنندگان نهایی را از وجود واسطه‌ها خالی کند. فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب پیدایش الگوهای جدید تجاری و صنایع نوین مانند خدمات مشارکتی نظیر عرضه‌کنندگی خدمات برنامه شده است.
- کاربردهای موفق فناوری اطلاعات و ارتباطات گاه از منابعی غیرمنتظره نشئت می‌گیرند. نگاهی به تاریخچه بسیاری نوآوری‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات نشان می‌دهد که کاربردهای موفقیت‌آمیز آن اغلب از بازاری که فناوری در آن توسعه یافته، سرچشمه نگرفته است، بلکه عمدتاً ناشی از تقاضای بازاری متفاوت یا جدید بوده است (شمس، ۱۳۸۷). در آستانه ورود به عصر اطلاعات، پارادیم جدیدی به نام فناوری اطلاعات مطرح شده است که تأثیر اجتناب‌ناپذیری بر تمامی حوزه‌های دانش بشری داشته و نهادهای مختلف اجتماعی را دستخوش تغییرات بزرگی نموده است. نهادهای آموزشی در مواجهه با این پارادیم، بر اساس رویکردهای جدید، نظام آموزشی خود را در سطوح مختلف، تنظیم می‌نمایند. آموزش الکترونیکی شامل آموزش مبتنی بر رایانه، آموزش مبتنی بر اینترنت، آموزش مبتنی بر وب، پارادیم‌های جدید، و محصول فناوری اطلاعات می‌باشند که بشریت را به سمت یک انقلاب بزرگ آموزشی سوق می‌دهند. گذر از جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی لزوماً یک حرکت تکاملی نیست، بلکه جهشی ساختاری است. بنابراین برای نخستین بار امکان جهش از موقعیت عقب‌ماندگی به موقعیت پیشرفته برای کشورها فراهم شده است. در این میان میزان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش، مهم‌ترین شاخص پیشرفت به شمار می‌رود و آموزش مجازی یا آموزش الکترونیکی، مهم‌ترین عامل جهش علمی و فرهنگی محسوب می‌شود. به عبارت دیگر آموزش مجازی کلید گذر نیروی انسانی به جامعه اطلاعاتی می‌باشد و گذر به جامعه اطلاعاتی با نرخ سواد الکترونیکی - به مفهوم توان خواندن و نوشتن و میزان بهره‌وری از سامانه‌های اطلاعاتی و ارتباطی - رابطه مستقیم دارد (دانشگاه بین‌المللی ایران، ۱۳۸۲).

۲-۲. ارایه اطلاعات در جایگاه کالا

مدیریت منابع اطلاعاتی^۱ یکی از مفاهیمی است که معانی گوناگونی را از ابتدای تشکیل این مفهوم تا کنون در بر گرفته است. سه مقوله اصلی در این زمینه مدیریت پایگاه‌های داده، مدیریت رکوردها و مدیریت فراوری داده می‌باشند. در این مطالعه اشاره می‌شود که آینده مدیریت منابع اطلاعاتی در یک

¹ Information Resources Management

سازمان به توانایی آن سازمان برای انتقال قابلیت‌هایش به مصرف‌کننده نهایی وابسته است (Trauth, 1989).

در مطالعه‌ای دیگر در این زمینه، مدیریت منابع اطلاعاتی برای دولت مورد بررسی قرار گرفته است. در این بررسی وظایف زیر بعنوان راهکارهای سازمان مدیریت منابع اطلاعاتی را ذکر نموده است:

- آموزش کاربران با استفاده از منابع و نرم افزارهای مورد نیاز
- هدایت کاربران و جهت دهی
- مشاوره به کاربران برای حل مسایل (علمی)
- کنترل کاربران و کمک به انتخاب سخت افزار و نرم افزار
- پیاده سازی استانداردها و رابط‌های کاربری
- ارائه استانداردهای امنیتی و محرمانگی (King & Kraemer, 1988).

اطلاعات و دانش برای اقتصاد از چنان اهمیتی برخوردار است که کوتاهی در بررسی آن به راستی مایه‌ی شگفتی است. نظام اقتصادی دارای ابزارهایی برای جابجاسازی مخاطرات است اما این ابزارها محدود و ناقص هستند بنابراین می‌توان پیش‌بینی کرد که سرمایه‌گذاری در فعالیت‌های مخاطره‌آمیز کم‌تر از حدی می‌شود که باید باشد. دوم آن که افزودن بر تنوع چنین ابزارهایی، بی‌شک ارزشمند است اما عامل اخلاقی سبب می‌شود تا قابلیت بالقوه‌ی آنها کاهش یابد.

بنابراین قابل پیش‌بینی است که اطلاعات نیز خرید و فروش شود که انتقال اطلاعات توسط نهادهای متعدد اقتصادی مثل روزنامه‌ها جلوه‌ای از همین واقعیت است. اما در بسیاری از موارد، تخصیص بهینه معضل شدیدی در این زمینه است. هزینه‌ی انتقال اطلاعات در موارد فراوانی، بسیار اندک است. اگر این هزینه صفر می‌بود روشن است که توزیع اطلاعات به صورت نامحدود و بدون هزینه انجام می‌گرفت. در عمل، هر مجموعه‌ی اطلاعات، طبق تعریف جزو کالاهای تقسیم‌ناپذیر است و در نتیجه با معضلات کلاسیک تخصیص به هنگام وجود تقسیم‌ناپذیری‌ها مواجه می‌شویم. برای حصول به تخصیص بهینه نباید ارزش اقتصادی از مالکیت اطلاعات حاصل شود اما مالک اطلاعات تاحدی در جایگاه انحصاری قرار می‌گیرد و در پی سودجویی از این وضعیت است. همانگونه که ذکر شد هزینه‌های انتقال اطلاعات دشواری‌هایی در عرصه‌ی تخصیص پدید می‌آورد. اطلاعات باید با هزینه‌ی نهایی انتقال یابد اما در این صورت دشواری‌هایی که در زمینه‌ی تقاضا وجود دارد تشدید می‌شود. از دیدگاه تخصیص بهینه، خریداران با معضلات ناشی از تقسیم‌ناپذیری‌ها مواجه می‌شوند و معضل ناتوانی خریدار در قضاوت راجع به ارزش اطلاعات، پیش از خرید آن، نیز همچنان پابرجا است. در چنین شرایطی گرایش نیرومندی به سوی تصمیم‌گیری متمرکز شکل می‌گیرد (زندباف، اقتصاد اطلاعات و دانش، ۱۳۸۸).

به عنوان نمونه مراکز دولتی ارایه اطلاعات می توان به مرکز اطلاعات و پشتیبانی تصمیم گیری مصر اشاره نمود. مرکز اطلاعات و پشتیبانی تصمیم گیری مصر به عنوان یکی از مخازن برجسته تفکر در مصر، به خصوص برای کابینه و دولت این کشور است. وظیفه اصلی این مرکز حمایت از تصمیم گیرندگان با توجه به مسائل اقتصادی، اجتماعی و سیاسی با تاکید بر اولویت بر روی مسائل مربوط به توسعه رو به جلو است (IDSC, 2016).

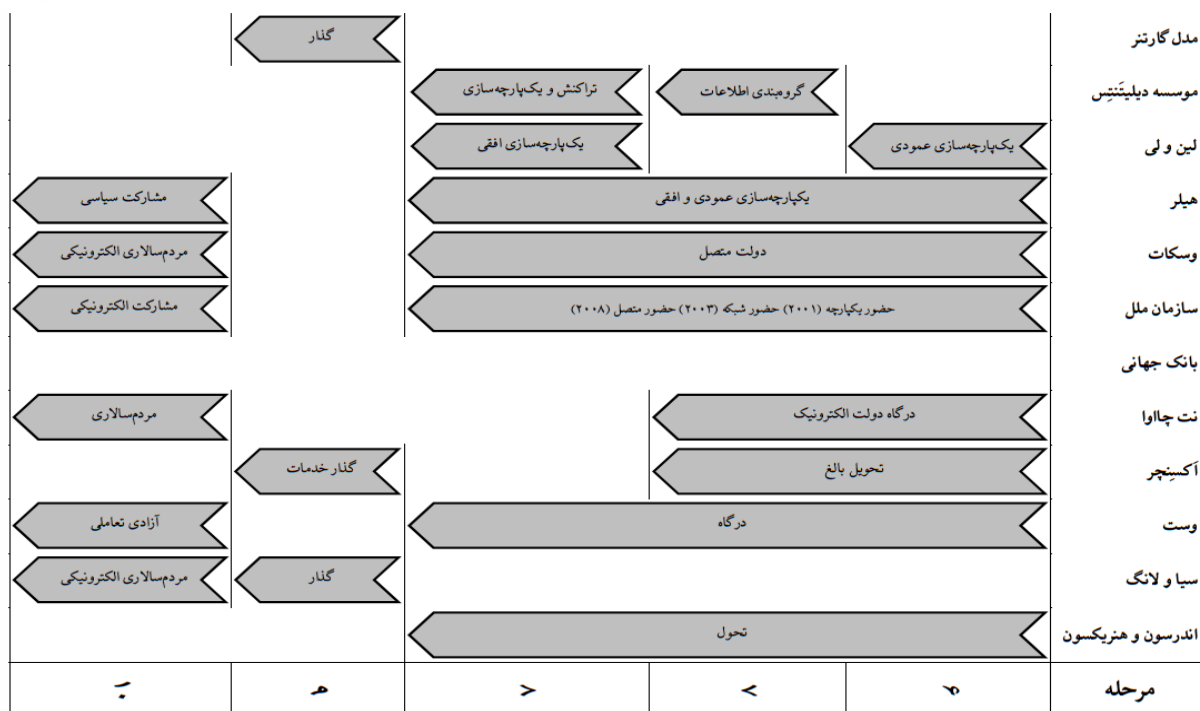
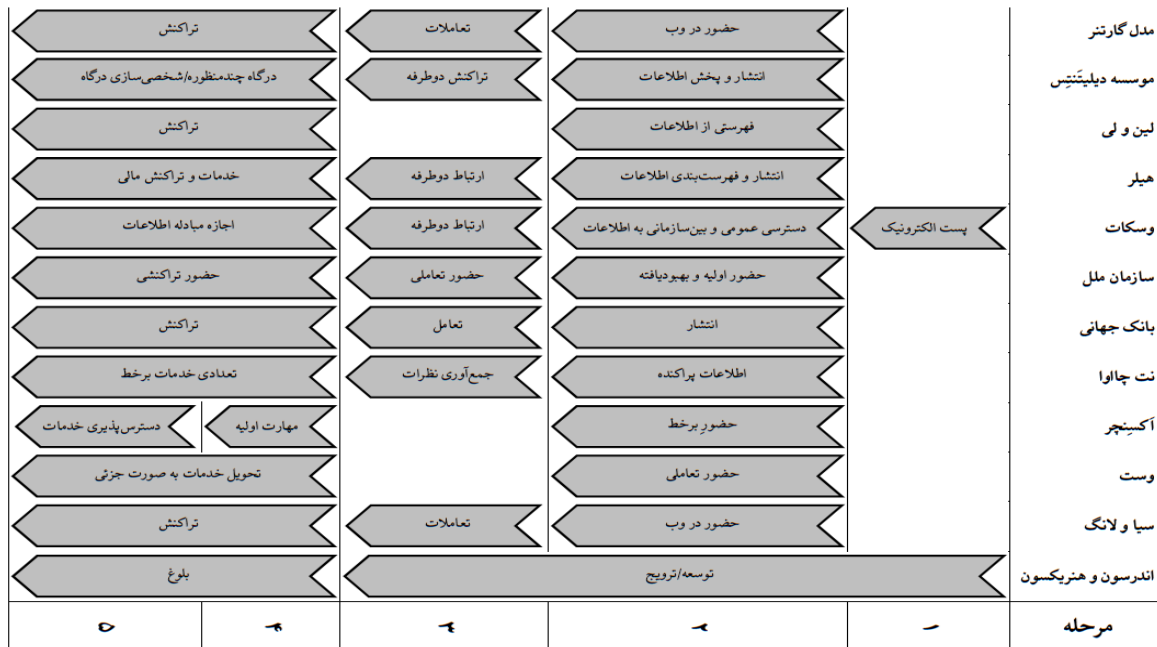
۳-۲. تعاریف و مدل های دولت الکترونیک

هدف اصلی تحقق دولت الکترونیک، ارائه خدمات مؤثر و کارآمد به شهروندان با استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات است، به گونه ای که دولت، بیشتر و بهتر پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد. از مزایای استفاده از فن آوری اطلاعات در تعامل میان مردم و دولت، می توان موارد زیر را نام برد:

- ۱- قابلیت ارائه اطلاعات و خدمات در تمام اوقات شبانه روز
 - ۲- عدم نیاز به مراجعه حضوری برای دریافت اطلاعات و خدمات
 - ۳- ارائه اطلاعات و خدمات سریع و مطمئن
 - ۴- افزایش اثربخشی و کارایی و کاهش هزینه های دولت
- برای موفقیت در دستیابی به دولت الکترونیک به چند تحول اساسی در سیستم دولتی نیاز است که مهمترین آنها به شرح زیر می باشند:

- ۱- جایگزینی دولت شهروند - محور به جای دولت دیوان - محور
 - ۲- پاسخگویی و شفافیت بیشتر به جای تصمیم گیری های غیر شفاف
 - ۳- سیاستگذاری بر اساس واقعیتهای و تحلیل داده ها
 - ۴- تغییر نقش دولت از حالت دستوری به شکل پیشنهادی (صولتی, ۱۳۸۹).
- در چند سال اخیر، مدل های مختلفی برای مراحل بلوغ و توسعه دولت الکترونیک پیشنهاد شده است. البته چون این مدل ها بر اساس نظریه های مختلفی پایه گذاری شده اند و اصطلاحات متفاوتی را استفاده می نمایند، در نگاه اول ممکن است نامتجانس به نظر آیند. مدل های مختلف، چالش های زیادی را نه تنها در فهم نتایج بلکه در برنامه ریزی برای توسعه دولت الکترونیک ایجاد می نمایند. توسعه دولت الکترونیک به صورت تکاملی است و در طول زمان رشد می کند تا ویژگی ها، خدمات و سازوکارهای جدید را نیز در بر بگیرد.

مدل‌های مختلف، مراحل بلوغ را به بیان‌های مختلفی مطرح کرده‌اند. مقایسه مراحل بلوغ دولت الکترونیک در مدل‌های مختلف، در شکل زیر (که در سال ۱۳۹۱ توسط دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی منتشر شده است) نمایش داده شده است:



شکل ۲- ۱. مراحل بلوغ دولت الکترونیک در ادبیات (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، ۱۳۹۱)

در ارایه خدمات در قالب دولت الکترونیک و دولت همراه بایست به نوع دولت الکترونیک و پیاده سازی دولت الکترونیک در بافت مورد بحث توجه نمود. راهبری دولت الکترونیک و پیاده سازی دولت الکترونیک در بیشتر کشورها بر عهده یک وزارتخانه و در قالب یک برنامه الکترونیک می باشد. ولی تمام وزارتخانه های دیگر نیز نیازمند حمایت برای توسعه خدماتشان به صورت الکترونیک می باشند و تمام حمایت های لازم مانند منابع انسانی مسلط به فناوری اطلاعات برای توسعه دولت الکترونیک، شریک های تجاری خصوصی و دولتی و امور قراردادی توسط یک هسته مرکزی تخصیص داده می شود. در بسیاری از کشورها، مراکز فناوری اطلاعات سازمان ها در ارایه مشاوره برای توسعه دولت الکترونیک با یکدیگر همکاری دارند (Hanna, 2009).

در تحقیقی که در اوایل قرن میلادی جاری سازمان ملل متحد انجام پذیرفت پیشرفت کشورهای مختلف در زمینه دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفت و کشورهای مختلف با شاخص های زیر مورد سنجش قرار گرفتند:

- دسترسی به دولت و خدمات آن
- شمول خدمات برای جامعه
- ارائه مسئولانه اطلاعات
- استفاده از منابع دولتی به طور موثر

بر این اساس کشور ایران جایگاه مناسبی را در بین کشورهای دیگر نتوانست بدست بیاورد.

High E-gov Capacity 2.00 - 3.25		Medium E-gov Capacity 1.60 - 1.99		Minimal E-gov Capacity 1.00 - 1.59		Deficient E-gov Capacity Below 1.00	
USA	3.11	Poland	1.96	Armenia	1.59	Cameroon	0.99
Australia	2.60	Venezuela	1.92	Brunei	1.59	Cent African Rep.	0.98
New Zealand	2.59	Russian Fed.	1.89	South Africa	1.56	Ghana	0.98
Singapore	2.58	Colombia	1.88	Paraguay	1.50	Nepal	0.94
Norway	2.55	Latvia	1.88	Cuba	1.49	Thailand	0.94
Canada	2.52	Saudi Arabia	1.86	Philippines	1.44	Congo	0.94
UK	2.52	Turkey	1.83	Costa Rica	1.42	Maldives	0.93
Netherlands	2.51	Qatar	1.81	Panama	1.38	Sri Lanka	0.92
Denmark	2.47	Lithuania	1.81	Nicaragua	1.35	Mauritania	0.91
Germany	2.46	Ukraine	1.80	Djibouti	1.35	Bangladesh	0.90
Sweden	2.45	Bahamas	1.79	Dominican Rep.	1.34	Kenya	0.90
Belgium	2.39	Hungary	1.79	Trinidad & Tobago	1.34	Laos	0.88
Finland	2.33	Greece	1.77	Indonesia	1.34	Angola	0.85
France	2.33	Jordan	1.75	Jamaica	1.31	Haiti	0.84
Rep of Korea	2.30	Bolivia	1.73	Iran	1.31	Mauritius	0.84
Spain	2.30	Egypt	1.73	Azerbaijan	1.30	Tanzania	0.83
Israel	2.26	Slovakia	1.71	India	1.29	Senegal	0.80
Brazil	2.24	Slovenia	1.66	Kazakhstan	1.28	Madagascar	0.79
Italy	2.21	Mongolia	1.64	Belize	1.26	Zimbabwe	0.76
Luxembourg	2.20	Oman	1.64	Barbados	1.25	Burkina Faso	0.75
Unit. Arab Emir.	2.17	Ecuador	1.63	Guyana	1.22	Zambia	0.75
Mexico	2.16	Suriname	1.63	Honduras	1.20	Mozambique	0.71
Ireland	2.16	Malaysia	1.63	El Salvador	1.19	Sierra Leone	0.68
Portugal	2.15	Romania	1.63	Guatemala	1.17	Cambodia	0.67
Austria	2.14	Belarus	1.62	Gabon	1.17	Comoros	0.65
Kuwait	2.12	Peru	1.60	Turkmenistan	1.15	Guinea	0.65
Japan	2.12			Uzbekistan	1.10	Namibia	0.65
Malta	2.11			Vietnam	1.10	Togo	0.65
Iceland	2.10			Samoa (Western)	1.09	Gambia	0.64
Czech Republic	2.09			Cote d'Ivoire	1.05	Malawi	0.64
Argentina	2.09			China	1.04	Mali	0.62
Estonia	2.05			Pakistan	1.04	Ethiopia	0.57
Bahrain	2.04			Nigeria	1.02	Chad	0.55
Uruguay	2.03			Kyrgyzstan	1.01	Niger	0.53
Chile	2.03			Botswana	1.01	Uganda	0.46
Lebanon	2.00			Tajikistan	1.00		

شکل ۲-۲. جایگاه کشورهای مختلف در رتبه‌بندی ارائه خدمات دولت الکترونیکی (DPEPA, 2002)

در این بخش مروری اجمالی بر سابقه توسعه دولت الکترونیک در ایران و فعالیت‌ها و اقدامات در این زمینه ارائه می‌شود. به این منظور در ادامه، فهرست مهمترین مستندات تولید شده که به طور مستقیم یا غیرمستقیم به موضوع دولت الکترونیک پرداخته‌اند، فهرست شده‌اند.

بر اساس مطالعات انجام شده مهمترین اسناد تدوین شده و فهرست تاریخی مصوبات توسعه دولت الکترونیک تا کنون در جدول زیر نمایش داده شده است. علیرغم انجام فعالیت‌های متعدد مطالعاتی و تهیه اسناد مختلف، یک نقشه جامع برای استقرار و توسعه دولت الکترونیک که به تصویب مراجع لازم رسیده و مورد توافق عمومی باشد، وجود ندارد.

جدول ۲- ۱. فهرست تاریخی مصوبات توسعه دولت الکترونیکی

عنوان	نهاد ذی ربط	تاریخ انتشار
قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مجلس شورای اسلامی	۱۳۷۹
ضوابط تولید سیستم‌های عمومی (۱۳ سیستم)	کمیسیون تخصص اتوماسیون نظام اداری	۱۳۸۱
آیین نامه نحوه اجرای فعالیتهای مشخص به منظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور	هیات وزیران	۱۳۸۱
طرح راهبردی دولت الکترونیک	هیات وزیران	۱۳۸۲
طرح ایجاد مرکز نوسازی و تحول اداری	شورای عالی اداری	۱۳۸۲
طرح ساماندهی واحدهای آماری دستگاههای اجرایی کشور	شورای عالی اداری	۱۳۸۲
طرح تکفا	دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	۱۳۸۲
راهبرد ملی دولت الکترونیک	نهاد ریاست جمهوری	۱۳۸۳
قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مجلس شورای اسلامی	۱۳۸۳
توصیه‌های نرم افزاری (امنیت فضای تبادل اطلاعات)	هیات وزیران	۱۳۸۳
تکفا ۲	دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	
سند ملی توسعه فرابخشی بهینه سازی اندازه دولت و توسعه دولت الکترونیک	هیات وزیران	۱۳۸۴
نظام جامع فناوری اطلاعات کشور	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱۳۸۶
گزارش یکپارچه دولت الکترونیک در ایران	دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	۱۳۸۷
قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	مجلس شورای اسلامی	۱۳۸۸
نقشه جامع دولت الکترونیک	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور	۱۳۹۰
نظام نامه بودجه فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاههای اجرایی	کارگروه فاوای دولت	۱۳۹۲
نقشه جامع دولت الکترونیک	سازمان فناوری اطلاعات	۱۳۹۱
ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیک	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	۱۳۹۳

در سال‌های اخیر اقداماتی نیز در زمینه استقرار و توسعه دولت الکترونیک انجام شده که فهرست مهمترین آنها در جدول زیر آمده است:

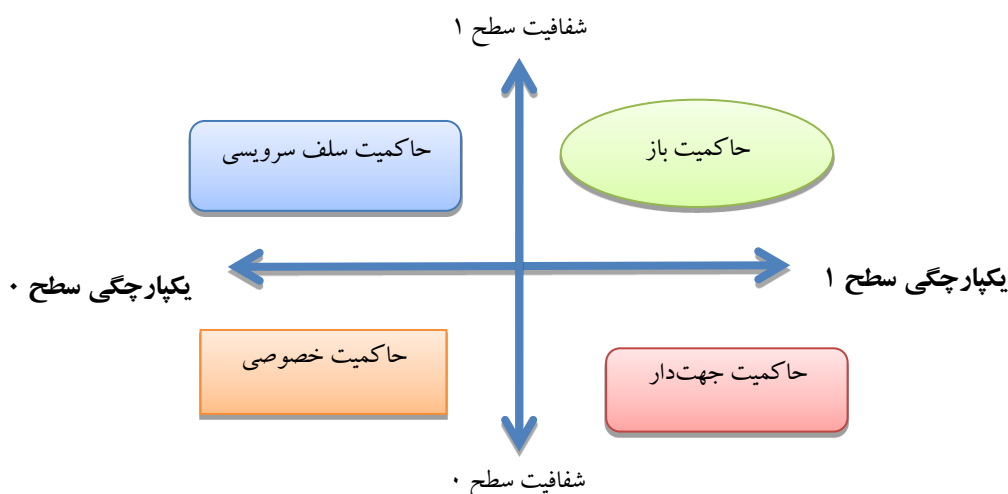
جدول ۲-۲. سیاهه اقدامات در زمینه دولت الکترونیکی

اقدام	متولی
اتوماسیون فعالیتهای اختصاصی و عمومی نظام اداری	شورای عالی اداری
طرح ایجاد مراکز خدمات رسانی الکترونیک در استانهای پیشرو	شورای عالی اداری
ایجاد و راه اندازی شبکه پیام دولت	نهاد ریاست جمهوری
توسعه سامانه های عمومی و اتوماسیون اداری در تمامی دستگاه های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه ریزی / دستگاه های اجرایی
ایجاد درگاه اطلاع رسانی خدمات (Iran.ir)	سازمان مدیریت و برنامه ریزی
تلاش برای مستندسازی و توسعه سرویس های الکترونیک دستگاه های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه ریزی
توسعه سرویس های الکترونیک G2B و G2C توسط دستگاه های اجرایی	دستگاه های اجرایی
راه اندازی دفاتر پیشخوان دولت / پلیس +۱۰ / خدمات شهر / خدمات قضایی و ...	دستگاه های اجرایی

با توجه به پیشرفتهای اخیر حوزه دولت الکترونیکی موضوع فوق الذکر یکی از موضوعاتی است که در عرصه جامعه با بهره وری بالا در راستای کسب رضایت شهروندان باید مورد توجه واقع شود (دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی، ۱۳۹۱).

۴-۲. مدل های توسعه دولت الکترونیکی

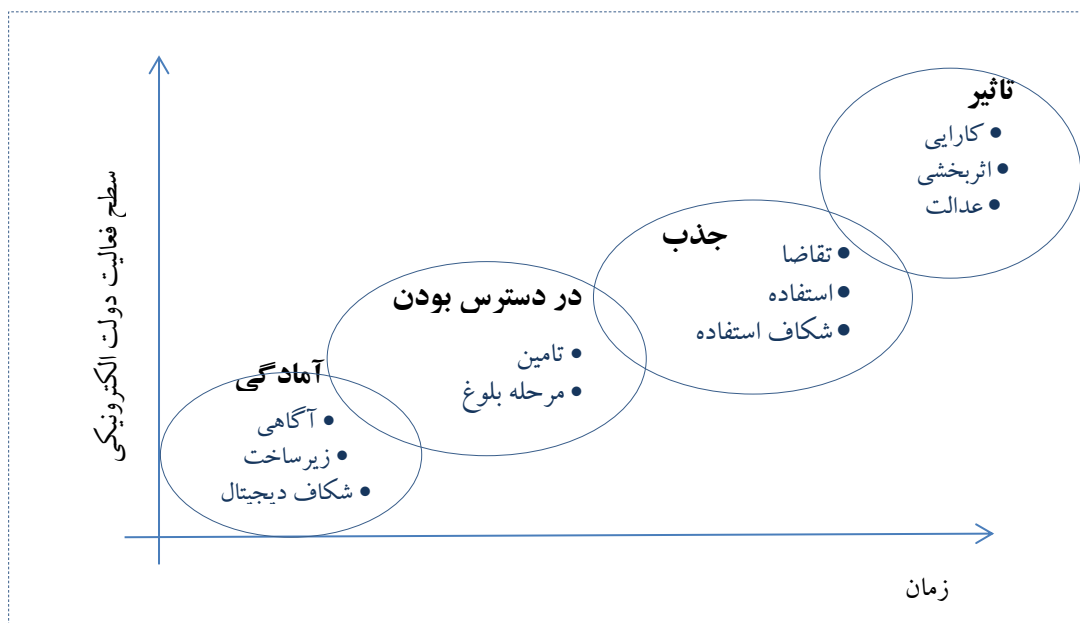
چهار مدل برای توسعه دولت الکترونیکی در محیط هایی با درجات یکپارچگی متفاوت و شفافیت های متفاوت قابل ارایه است. در شکل زیر سطوح مختلف توسعه با توجه به سطوح یکپارچگی و شفافیت جامعه قابل مشاهده است:



شکل ۲-۳. سطوح مختلف توسعه دولت الکترونیکی (Misuraca, Broster, & Centeno, 2012)

با ارایه خدمات دولت الکترونیکی، سعی حاکمین به نزدیک شده به حاکمیت باز و شفافیت و یکپارچگی بالا است (Misuraca, Broster, & Centeno, 2012).

در هر یک از مدل های توسعه دولت الکترونیکی و با هر نوع از شفافیت مطرح شده چالش ها و مسائل مختلفی با گذر از زمان پیش روی دولت ها خواهد بود. این مسائل باعث خواهد شد که در طی زمان مسائل دولت الکترونیکی تغییر نماید.



شکل ۲-۴. تغییرات چالش های دولت الکترونیکی در گذر زمان (DECA, 2007)

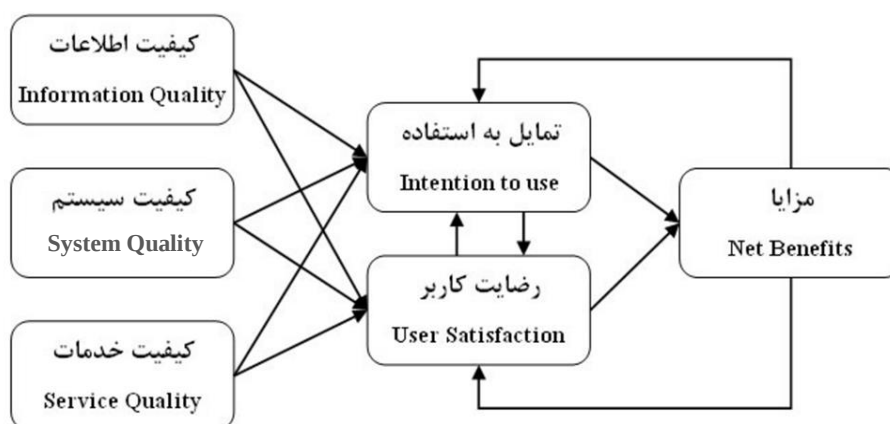
دولت الکترونیکی عبارتی محبوب و مشهور در حکومت های مردمی، در زمینه های ارائه خدمات، تعامل، تمرکز دائی، شفافیت و پاسخگویی است که نقش محوری در توسعه بخش عمومی را بازی می کند که هم می تواند به عنوان یک توانمندساز و هم به عنوان یک مانع ظاهر شود.

امروز اجتماعات به جوامع علمی و شهروندان نیز به کاربران شبکه ای اطلاعاتی تبدیل شده اند. اکنون مردم بیشتر به حقوقشان آگاه هستند و سعی می کنند که توانایی های خود را در اخذ تصمیمات آگاهانه در جنبه های تأثیر گذار بر زندگی شان توسعه دهند. در همین راستا ایده دولت های الکترونیکی در اقصی نقاط دنیا مورد توجه قرار گرفته است و کشورهای توسعه یافته حرت هایی را در جهت نیل به این هدف شروع کرده اند. می توان گفت که دولت الکترونیکی از حد یک ایده جدید فراتر رفته و همه کشورهای توسعه یافته و حتی در حال توسعه، گامهای موفقی را به سوی این هدف طولانی مدت برداشته اند. امروز افراد جامع انتظار دارند که کلیه خدمات و سرویس های دولتی با حداقل هزینه، حداکثر سرعت و حداقل زمان در اختیار آن قرار گیرد، لذا این امر بسیار حائز اهمیت است که دولت

این توانایی را داشته باشد که بهترین خدمات را در کمترین زمان و با بهترین راندمان در اختیار اقشار مختلف جامعه قرار دهد.

استفاده بهتر از خدمات دولت الکترونیکی به عنوان یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده، نیاز به استفاده از روشهای معقول و مناسب آینده پژوهی دارد. در بیشتر موارد، پرداختن به آینده با اتکاء به پیش بینی و تحلیل روندها، مشکلات بی شماری در اجرای برنامه‌ها به وجود آورده است. این مشکلات، اغلب ناشی از بی توجهی به تأثیرهای فناوریهای نو ظهور، یا در حال ظهور در زندگی بشر، یا غفلت از نیروهای پیشران و عوامل کلیدی موثر بر تسهیل مشکلات و یا چالشهای توسعه آتی است. غفلت از عوامل کلیدی موفقیت در فرایند توسعه، باعث تضعیف تدریجی آنها و در نهایت، تاثیرگذاری منفی بر کل سیستم می شود.

چهار رابطه در فرایندهای تعاملی دولت الکترونیک وجود دارد: دولت به دولت G2G، دولت به کسب و کار G2B، دولت به کارکنان G2E، دولت به شهروندان G2C. اسنید و رایت^۲ در سال ۲۰۱۴ دریافتند که بیشتر مطالعات صورت گرفته درخصوص سیستم‌های دولت الکترونیک بر تعامل با شهروندان و یا همان G2C صورت گرفته است.



شکل ۲-۵. مدل مفهومی موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی (Stefanovic, Marjanovic, U., Culibrk.D., & Lalic, 2016)

طبقه بندی این مدل شامل ۶ ساختار وابسته به هم است:

² Right(2014)

۱. کیفیت اطلاعات^۳ IQ : خروجی کیفی سیستم دولت الکترونیک که با شاخصهای معنایی اندازه گیری می شود.
۲. کیفیت سیستم^۴ SQ : نشاندهنده عملکرد سیستم از نظر سهولت استفاده و مطلوبیت کاربری و قابلیت استفاده از آن. این ساختار بیانگر موفقیت های فنی یک دولت الکترونیک را اندازه گیری می کنند.
۳. کیفیت خدمات^۵ SV : نشاندهنده کیفیت خدمات که کاربران سیستم دولت الکترونیک از پرسنل سیستم های اطلاعاتی دریافت می کنند. این ساختار علاوه بر دو دوساختار قبلی کیفیت کلی سیستم دولت الکترونیک از منظر آمادگی پرسنل جهت فراهم نمودن خدمات مناسب، ایمنی تراکنش ها، دسترسی سیستم به کاربران، توجه فردی پرسنل سیستم های اطلاعاتی و میزان فراهم نمودن نیازهای کاربران را اندازه گیری می کند.
۴. تمایل به استفاده : تمایلات و روش بکارگرفته شده توسط کارکنان جهت استفاده از قابلیت های سیستم دولت الکترونیک است و درواقع نگرش و رفتار کاربران، وابستگی به سیستم دولت الکترونیک، تناوب استفاده از سیستم و همچنین تمایل و مدت زمان استفاده در آینده از سیستم را اندازه گیری می کند.
۵. رضایت کاربر^۶ US : نگرش و کاربران به سیستم است.
۶. مزایا خالص^۷ NB : این شاخص بیانگر آن است که تا چه حد دولت الکترونیک منجر به موفقیت فردی کارکنان است که با گذشت زمان این شاخص از حالت انحصار فردی، رفته رفته به سازمان ها گسترش پیدا کرد.

³ Information Quality

⁴ Service Quality

⁵ Service quality

⁶ User Satisfccction

⁷ Net Benfit

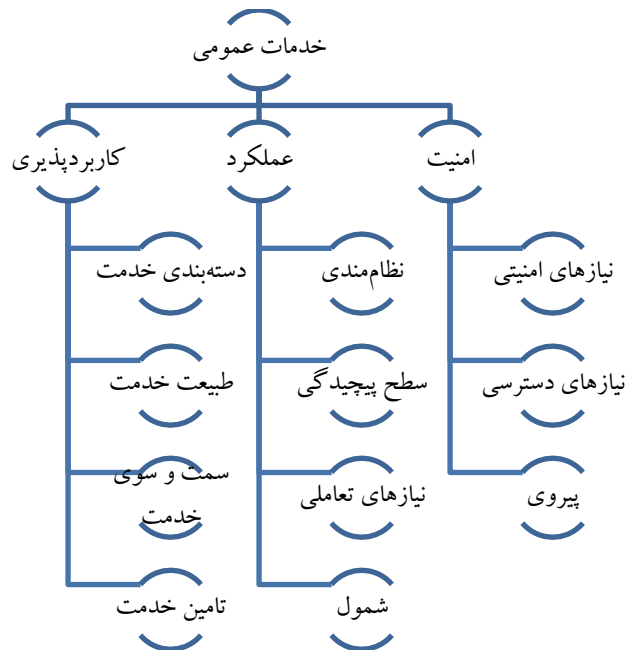
جدول ۲-۳. شاخص‌های ابعاد مختلف مدل توسعه

شاخص	معیار
۱. کاربر پسند	کیفیت سیستم SQ
۲. سهولت استفاده	
۳. قابلیت استفاده	
۴. دقت اطلاعات	کیفیت اطلاعات IQ
۵. آپدیت بودن	
۶. کافی بودن	
۷. قابلیت اعتماد	
۸. مفید بودن	کیفیت خدمات SV
۹. آماده به خدمت بودن	
۱۰. تراکنش ایمن	
۱۱. دسترسی	
۱۲. توجه فردی	
۱۳. نیازهای خاص کاربران	تمایل به استفاده USE
۱۴. وابستگی	
۱۵. تناوب استفاده	
۱۶. تمایل به استفاده	
۱۷. میزان استفاده در آینده	رضایتمندی کاربران/کارکنان US
۱۸. رضایتمندی کار با سیستم	
۱۹. سودمندی	
۲۰. انتظارات	مزایای اکتسابی خالص NB
۲۱. آسان سازی شغلی	
۲۲. صرفه جویی زمانی	
۲۳. مفید بودن	

(Stefanovic, Marjanovic, U., Culibrk.D., & Lalic, 2016)

در ارایه خدمات آنلاین عمومی در فضای ابری، شبکه اطلاعات و ... ملاحظات اجرایی، عملیاتی و سازمانی بسیاری وجود دارند (Kumar, 2014).

در بسیاری از تحقیقات مانند تحقیق المیر و بنوبات (۲۰۱۰) ملاحظات کلی مرتبط با ارایه خدمات عمومی در شکل زیر بسط داده شده‌اند:



شکل ۲-۶. ملاحظات کلی مرتبط با ارایه خدمات عمومی (Elmir & Bounabat, 2010)

قابل ذکر است در این طرح پژوهشی، خدمات قابل ارایه و مختصری از ملزومات مرتبط با هر یک (که در شکل فوق در سمت چپ نمایش داده شده) احصا می‌گردند و مسایل عملکردی و امنیت مورد پایش قرار نمی‌گیرند.

با توجه به تعریف پروژه جاری ضروری است تا نگاهی به وضعیت دولت الکترونیکی و دولت همراه در کشور و همچنین خدمات قابل ارایه در ادبیات موضوع بر آن پردازیم.

در مراجع رسمی، تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک ارائه شده است که هر یک از آنها، برخی از جنبه‌ها و وجوه آن را آشکار می‌سازند. برخی از مهمترین تعاریف دولت الکترونیک عبارتند از:

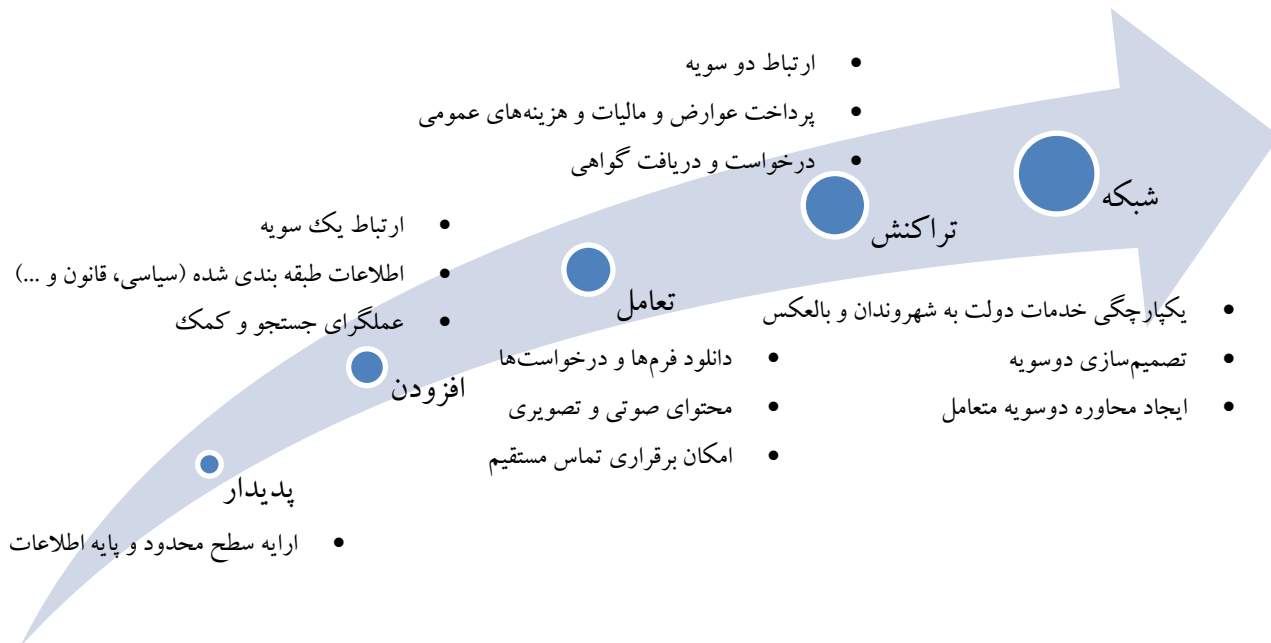
۱- شکل تبدیل یافته دولت (از نگاه داخلی و خارجی) که با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارائه خدمات دولتی و مشارکت مردمی و حاکمیت یک کشور را بهینه می‌کند.

۲- دولت الکترونیک به معنای تحویل و دریافت خدمات و تبادل اطلاعات به دو صورت درون‌سازمانی (دولتی) و برون‌سازمانی (فرا دولتی) است که با بهره‌گیری از ابزارهای مختلف فنی انجام می‌گیرد و به صورت ارتباط و تاثیر دوسویه میان دولت با شهروندان، سازمانهای غیرانتفاعی، بازرگانان، کارمندان و خود دولت دیده می‌شود.

دولت الکترونیک اشاره می‌کند به استفاده دولت از فناوری اطلاعات برای تبادل اطلاعات و خدمات با شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی و سایر بازوهای دولت. اصلترین منافع حاصل از آن عبارتند از بهبود کارآیی، راحتی و دسترسی بهتر به خدمات عمومی. اگرچه تصور عمومی از دولت الکترونیک،

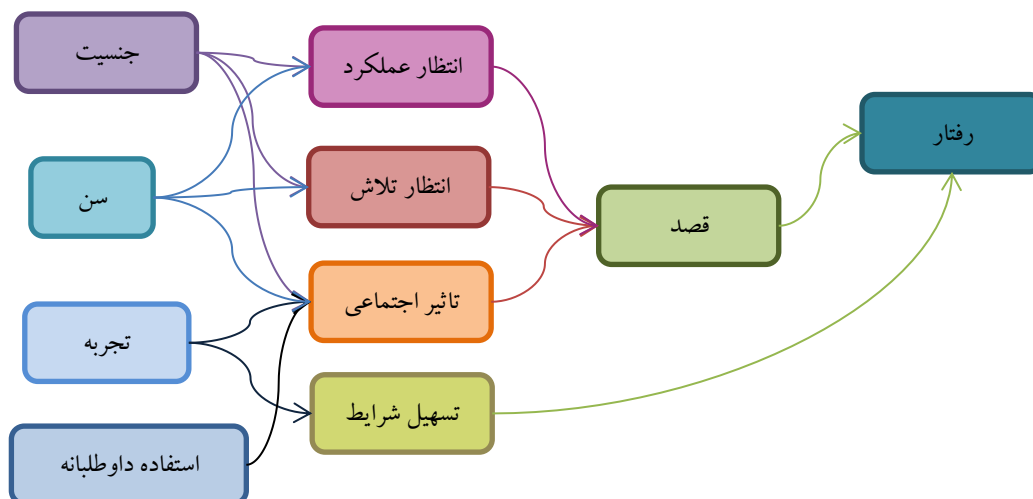
استفاده از فناوری اطلاعات مبتنی بر اینترنت است، ولی استفاده از فناوریهای دیگری نظیر نمابر، تلفن، کارتهای هوشمند، پیام کوتاه، بلوتوث و سایر روشهای ارتباط کوتاه نیز در حوزه دولت الکترونیک قلمداد می‌شوند (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، ۱۳۸۷).

مراحل دولت الکترونیک پیدایش و ظهور/ارتقا و توسعه/تعامل / تراکنش/یکپارچگی در شکل زیر (مدل UN) نمایش داده شده است:



شکل ۲-۷. مراحل توسعه سطح خدمت در دولت الکترونیکی (Riffai, Grantb, & Edgarc, 2012)

چهار مدل برای توسعه دولت الکترونیک و دولت سیار در محیط‌هایی با درجات یکپارچگی متفاوت و شفافیت‌های متفاوت قابل‌ارایه است. در تحولات فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات و روند آن در سال‌های اخیر تاثیر زیادی در سراسر جهان داشته است. با این حال، بسیاری از کشورها وجود دارد که عوامل فرهنگی و مذهبی عمیق باعث می‌شود تا این سوال مطرح شود که آیا مصرف‌کنندگان پذیرش چنین تغییراتی را مورد قبول قرار می‌دهند. نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فن‌آوری به‌الگوی تاثیرات زیر را در زمینه پذیرش تحولات خواهد رسید:



شکل ۲-۸. مدل پذیرش در فناوری (Hung, Chang, & Kuo, 2013)

(Hung, Chang, & Kuo, 2013)

دانشمندان و محققین بر این باورند که مهم ترین فعل و انفعالات و معاملات میان شهروندان و دولت در سطح تراکنش های محلی اتفاق می افتد. این روابط می تواند بسیار نزدیکتر و به صورت مکرر با استفاده از فن آوری های اطلاعات و ارتباطات (فاوا) تحقق یابد. به عنوان مثال، رسانه های اجتماعی و دیگر ابزارهای وب ۲ می توانند کانال های جدید الکترونیکی برای این تعامل از طریق گنجاندن آنها در پورتال دولت (محلی) ارائه کنند.

با این حال، معرفی ابزار وب ۲ و استفاده از سیستم عامل های جدید مانند دستگاه های تلفن همراه و رسانه های اجتماعی احتمال تعامل، مشارکت و همکاری در میان سازمان های دولتی و نیز بین سازمان های دولتی و غیر دولتی را گسترش داده و ایجاد پتانسیل لازم برای محل جدید جایگیری مدل دولت الکترونیکی را فراهم می سازد. شکل زیر روند توسعه خدمات دولتی را در فضای سیستم های عامل جدید نمایش می دهد (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012):



شکل ۲-۹. روند توسعه خدمات دولتی (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012)

تلفن همراه به عنوان محبوب ترین رسانه برای برقراری ارتباط در طول دهه گذشته شناخته شده است و با ویژگی های مختلف ارزش افزوده، واقعا تجهیزات چند منظوره ای برای کاربر پدید آورده اند.

تلفن همراه می‌تواند به عنوان تلفن، تقویم، ماشین حساب، بازی‌های ویدئویی، دوربین‌های دیجیتال، و ضبط صوت استفاده شود. علاوه بر این می‌توان پیام کوتاه، عکس‌ها، و پیام‌های صوتی از تلفن همراه فوراً ارسال شود. تلفن‌های همراه نیز برای دسترسی به اطلاعات مانند اخبار، قیمت سهام و نتایج زنده بازی‌ها و مسابقات ورزشی استفاده می‌شود و امکانات آن در حال حاضر به حدی مقرون به صرفه است که توسط عموم مردم قابل استفاده است (Awdhesh & Sahu, 2008).

در حال حاضر، بسیاری از کشورها در سراسر جهان، از جمله ایالات متحده آمریکا، سوئد، دانمارک، کره و کانادا خدمات دولت همراه را بنا نهاده‌اند. همانند دولت الکترونیکی، دولت همراه نیز در چهار سطح مختلف اداره می‌شود که به صورت زیر ارائه شده است:

- دولت همراه به دولت^۸، به روابط درون سازمان و تعامل بین سازمان‌های دولتی اشاره دارد.
 - دولت همراه به کسب و کار^۹، تعامل دولت با کسب و کار را تشریح می‌کند.
 - دولت همراه به کارمند^{۱۰}، در مورد تعامل بین دولت و کارکنانش است.
 - دولت همراه به شهروند^{۱۱}، که به تعامل بین دولت و شهروندان اشاره می‌کند.
- نمونه‌های مختلف مربوط به هر نوع از تعامل در رابطه با بخش‌های مختلف جامعه، از جمله آموزش و پرورش، امنیت عمومی، عدالت و اشتغال وجود دارد. در حال حاضر، توسعه یافته‌ترین نوع دولت همراه در سراسر جهان، mG2C است (Ntaliani, Costopoulou, & Karetos, 2008).
- (Malik, Malik, & Ramay, 2013).

نقاط کلیدی انتخاب سیستم اطلاعاتی در ساختار دولت الکترونیکی شامل موارد زیر است:

- سطح فناوری پیاده‌سازی مورد نیاز
 - زیرساخت شبکه
 - تعامل پذیری
 - استانداردسازی
 - قابلیت‌های فنی نیروهای متخصص
- همچنین در این تحقیق فاکتورهای مخاطره توسعه دولت الکترونیکی از سمت شهروندان و دولت به شرح زیر استخراج شده است:

⁸ mG2G
⁹ mG2B
¹⁰ mG2E
¹¹ mG2C

جدول ۲-۴. فاکتورهای مخاطره توسعه دولت الکترونیکی

سمت شهروندان	سمت دولت
شکاف دیجیتال	پیچیدگی
انتظارات پایین	پارادایم محوریت واحد متولی خدمت
کمبود همکاری	کمبود ظرفیت
استفاده سخت	محدودیت‌های منابع انسانی
کمبود محرک‌های استفاده	محدودیت‌های منابع مالی
فقدان اعتماد	
تصور اشتباه	

(Oh & Lee, 2010)

در گزارش منتشر شده در اتحادیه اروپا نیز به موضوعاتی نظیر ملزومات و ضرورت استفاده از دولت همراه، طبقه‌بندی خدمات دولت الکترونیکی مبتنی بر موبایل، مطالعه شرکت‌های فعال در این حوزه در سطح دنیا، ارزیابی پتانسیل ارائه خدمات در سطح عمومی و نیازمندی‌های آن و در نهایت به بحث راجع به چالش‌ها و مزایای خدمات دولت الکترونیکی مبتنی بر موبایل و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای تمامی ذینفعان پراخته شده است. آنچه در گزارش به آن تاکید شده است، مقوله تغییرات تکنولوژی و چرخه عمر آن در حوزه خدمات اینترنتی و موبایل است. در این راستا، دولت‌ها باید تلاش زیادی در ترغیب بخش عمومی جهت تطبیق خود با تکنولوژی‌های جدید کنند. در این راستا توصیه‌هایی شده است:

- بخش خصوصی و عمومی بطور مشترک در راستای توسعه و ارائه خدمات موثر و مبتنی بر نیاز کاربران نهایی گام بردارند.
- انواع خدمات مختلفی که از طریق سیستم‌های موبایل قابل ارائه است بر اساس تحلیل هزینه-کارایی و مقبولیت عمومی شناسایی شود.
- قبل از ارائه خدمات جدیدتر بایستی خصوصیات آن سرویس از دیدگاه نظرات کاربران نهایی اندازه‌گیری و ارزیابی شود.

به عنوان جمع‌بندی می‌توان به این موضوع اشاره نمود که با بکارگیری تجربیات موفق پیاده شده در حوزه مورد مطالعه و استفاده از تئوری‌ها در تحقیقات آکادمیک، می‌توان به شناسایی فرصت‌های بالقوه و پنهان دولت همراه دست پیدا کرد (Rannu, Saksing, & Mahlakõiv, 2010) (Jotischky & Nye, 2011).

۵-۲. راهبری دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف

راهبری دولت الکترونیکی و پیاده سازی دولت الکترونیکی در بیشتر کشورها بر عهده یک وزارتخانه و در قالب یک برنامه الکترونیکی می باشد. ولی تمام وزارتخانه های دیگر نیز نیازمند حمایت برای توسعه خدمات شان به صورت الکترونیکی می باشند و تمام حمایت های لازم مانند منابع انسانی مسلط به فناوری اطلاعات برای توسعه دولت الکترونیکی، شریک های تجاری خصوصی و دولتی و امور قراردادی توسط یک هسته مرکزی تخصیص داده می شود. در بسیاری از کشورها، مراکز فناوری اطلاعات سازمان ها در ارایه مشاوره برای توسعه دولت الکترونیکی با یکدیگر همکاری دارند. بطور مثال در کنیا، مدیر توسعه دولت الکترونیکی در کابینه و تحت نظارت رئیس جمهوری فعالیت می نماید و مسول هماهنگی دو کمیته بین وزارتخانه ای و پارلمانی دولت الکترونیکی می باشد. در مکزیک دفتر ریاست جمهوری مسوول هدایت و هماهنگی فعالیتهای دولت الکترونیکی می باشد. دفتر ریاست جمهوری حمایت های سیاسی و مدیریتی لازم برای پیاده سازی شبکه دولت الکترونیکی را در بین تمامی نهادها انجام می دهد. همچنین کمیته اجرایی زیر نظر دفتر ریاست جمهوری تشکیل شده است و سیاست های مختلف را تدوین نموده و استانداردهای لازم برای هماهنگی و یکپارچه سازی، پیاده سازی و راهکارهای توسعه عملیاتی را ارایه می دهد. برخی از کشورها مانند ایرلند، کره جنوبی، بلغارستان و سنگاپور آژانس های اجرایی فناوری اطلاعات توسعه داده اند ولی ساختار حقوقی لازم برای جذب بهترین امکانات و پرسنل فناوری اطلاعات را فراهم نموده اند. این کمیته ها سرمایه گذاری دولت را در زمینه فناوری اطلاعات اولویت گذاری نموده و پیشرفت پیاده سازی آن را پایش می نمایند. این آژانس ها زیر نظر کمیته بین وزارتخانه ای فعالیت نموده و معمولاً ریاست کمیته بر عهده رئیس جمهور آن کشور است (Hanna, 2009). جدول زیر، نشان می دهد که مدل های مختلف راهبری دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف چیست و هر کدام چه مزایا و معایبی دارد:

جدول ۵-۲. تجارب کشورهای دیگر در راهبری دولت الکترونیکی

مدل	کشور	مزایا	معایب
هماهنگی مصوبات و سرمایه گذاری (وزارتخانه برای امور اقتصادی، سازمان مدیریت و برنامه ریزی)	استرالیا، برزیل، کانادا، شیلی، چین، فنلاند، فرانسه، ایرلند، ژاپن، سری لانکا، انگلستان، آمریکا	بر سرمایه گذاری برای هر وزارتخانه تسلط وجود داشته و توسعه یکپارچه دولت الکترونیکی با مدیریت اقتصادی عمومی کشور انجام می شود.	کمبود نظارت بر فرآیندهای فنی و هماهنگی کمتر بین دستگاهها در اجرایی سازی

مدل	کشور	مزایا	معایب
هماهنگی اداری (بر عهده وزارت کشور با هماهنگی استانداردها و یا سازمان مدیریت و برنامه ریزی)	بلغارستان، مصر، آلمان، کره جنوبی، مکزیک، اسلونی، آفریقای جنوبی	یکپارچه سازی راحت تر و مدیریت آسان برای رسیدن به دولت الکترونیک	کمبود توانمندی های فنی مورد نیاز برای یکپارچه سازی و عدم توانمندی تخصیص مالی برای اولویت گذاری
هماهنگی فنی (وزارت فناوری اطلاعات یا وزارت صنایع)	غنا، هند، اردن، کنیا، پاکستان، سنگاپور، رومانی، تایلند، ویتنام	اطمینان بر توانمندی فنی، دسترسی به ذی نفعان فنی غیر دولتی و دانشگاهی	تمرکز زیاد بر فناوری و فاصله از اصلاحات مدیریتی
مشارکت همه نهادها	روسیه، سوئد، تونس	بدون حساسیت سیاسی و فارغ از حساسیت وزارتخانه ای	بدون ایجاد حس رقابت بین وزارتخانه ها، عدم توانمندی در ارایه سرویس های مشترک

به منظور آگاهی بیشتر، بررسی چگونگی راهبری دولت الکترونیک در ۳۸ کشور پیشرو در زمینه دولت الکترونیک، نشان می دهد تولی دولت الکترونیک در کشورهای مختلف توسط کمیته ها، سازمان اختصاصی و یا سازمانی با شرح وظایف متنوع و از جمله دولت الکترونیک انجام می شود. نتایج این بررسی به صورت خلاصه در جدول زیر آمده است:

جدول ۲-۶. خلاصه تولى دولت الكترونيكى در كشورها

ردیف	کشور	متولى (سياست گذار)	متولى (اجرايى)	نوع سازمان متولى			خلاصه استراتژى	خلاصه اقدامات
				کميته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصى دولت الکترونيک	سازمان با وظايف دولت الکترونيک		
۱	اتريش	مسوول ارشد اطلاعاتى دولت فدرال ^۱	وزير امور خارجه در تولى گرى فدرال ^۲	*			تشكيل دولت الكترونيك پيشرو به منظور ايجاد هماهنگى بين تمام فعاليت‌هاى دولت الكترونيك در تمام ايالت‌هاى كشور	وظيفه توسعه و بهبود خدمات عمومى و فرآيندهاى اساسى
۲	بلژيك	سازمان توسعه فناورى اطلاعات و ارتباطات FedICT	بانك (CBSS ^۳)	*			ايجاد يك مديريت عمومى مجازى واحد به منظور ارائه خدمات سريع و سهل الوصول با حفظ مسايل امنيتى و احترام به حريم خصوصى کاربران	توسعه يك استراتژى مشترك براى تحقق دولت الكترونيك، هماهنگ سازى اقدامات مرتبط و حصول اطمينان از اجراى مستمر آن در دولت فدرال
۳	بلغارستان	وزارت حمل و نقل، فناورى اطلاعات و	وزارتخانه‌ها و نهادهاى ادارى دولت			*	نيل به اهداف اقتصاد رقابتى و برآورده كردن نيازهاى شهروندان و كسب و كارها از طريق ارائه خدمات ادارى	توسعه سيستم‌هاى دولت الكترونيك مركزى، متشكل از ايجاد يك وب پورتال دولت الکترونيك، و راه اندازى يك سيستم ارتباطى

¹ Federal chief information officer

² Federal Chancellery

³ Crossroads Bank

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
		ارتباطات (MTITC ^۱)					کارآمد و موثر	جهت اطلاع رسانی به عموم مردم و تضمین امنیت کاربران در هنگام استفاده از سیستم و خدمات ارائه شده. پشتیبانی خدمات فنی (سخت افزار، نرم افزار) به مناطق و ایالات محلی، شهرداری ها آموزش کارکنان دولت در فناوری اطلاعات و استفاده از خدمات دولت الکترونیک
۴	قبرس	وزارت (دپارتمان) ارتباطات الکترونیک ^۲	وزیر کار و ارتباطات ^۳ وزارت امور مالی - اداره خدمات فناوری اطلاعات (DITS ^۴) وزارت امور مالی - گروه مدیریت		*		دستیابی به گامهایی در جهت رشد بهره وری با توجه به سیاست ها و دستورات اتحادیه اروپا استراتژی سیستم های اطلاعاتی (ISS ^۲) به عنوان یک طرح مکمل با هدف ارائه خدمات با کیفیت بالا به عموم مردم	پیاده سازی طرح استراتژیک مدیریت داده ها (DMS ^۳) به عنوان یک ساختار اطلاعاتی و به منظور تحقق الزامات دولت الکترونیک در بخش عمومی

¹ Ministry of Transport, Information Technology and Communications

² Department of Electronic Communications

³ Minister of Communications and Works

⁴ Department of Information Technology Services

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
			عمومی و نیروی انسانی (PAPD) ^۱ دفتر کمیسیون ارتباطات الکترونیک و مقررات پستی ادارات دولتی، پلیس و ارتش.					
۵	جمهوری چک	وزیر فناوری اطلاعات شورای دولت در امور جامعه اطلاعاتی	وزارت کشور			*	برآورده سازی انتظارات شهروندان در زمینه ارائه خدمات عمومی و رضایت آنها به عنوان شاخص موفقیت تحقق دولت الکترونیک	راه اندازی پورتال اطلاعات عمومی جهت ارائه خدمات به شهروندان و کسب و کارها با اطلاعات آنلاین و خدمات الکترونیک از دولت مرکزی و محلی به طور یکسان پورتال مالیاتی و پورتال امور حقوقی و قضایی ^۴
۶	دانمارک	وزارت علوم،	کمیته راهبری برای			*	افزایش بهره وری از طریق ارائه خدمات	توسعه شبکه خدمات الکترونیک

^۲ Information Systems Strategy

^۳ Data Management Strategy

^۱ Department of Public Administration and Personnel

^۴ eJustice

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
		فناوری و نوآوری ^۱	همکاری مشترک دولتی (STS ^۲) نیروی کار دیجیتال ^۳ آژانس ملی مخابراتی و فناوری اطلاعات				بهبود به شکل الکترونیک	
۷	فرانسه	وزارت دارایی، حساب عمومی و خدمات شهری ^۴	اداره کل نوسازی (DGME ^۵)			*	کاهش هزینه‌ها و نیز پالایش خدمات عمومی به منظور تحقق بیشتر نیازهای کاربران	اجرای برنامه دولت الکترونیک همسو با اولویت مشترک در توسعه برنامه دیجیتال فرانسه (برنامه ریزی برای توسعه اقتصاد دیجیتالی تا سال ۲۰۱۲) و تدوین برنامه "ارزیابی سیاست‌های عمومی"
۸	آلمان						ایجاد نوآوری و بهبود مدیریت عمومی این استراتژی تاکید خاصی بر اولویت‌های زیر دارد:	گسترش کمی و کیفی خدمات دولت الکترونیک دولت فدرال بهبود همکاری‌ها در کسب و کار الکترونیک

¹ Ministry for Science, Technology, and Innovation

² Steering Committee for joint-government cooperation

³ Digital Task Force

⁴ Ministry for the Budget, Public Accounts and Civil Service

⁵ Directorate-General for State Modernisation

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
							ارائه سرویس های الکترونیک و یکپارچه برای شهروندان و نیز کسب و کارها تبادلات و تراکنش ها از طریق پورتال های اینترنتی توسعه زیرساخت ها و استانداردهای مشترک انتقال دانش و تجربه	بین دولت و نهادهای عمومی از طریق یک فرایند زنجیره ای مشترک توسعه سیستم های احراز هویت الکترونیک ایجاد زیرساخت های ارتباطی ایمن برای شهروندان، کسب و کار و دولت و تسهیل تبادل اسناد الکترونیک
۹	یونان	وزارت کشور	دفتر کل مدیریت عمومی و دولت الکترونیک دبیرخانه برنامه ریزی های دیجیتالی ^۱			*	ارتقاء کیفیت خدمات عمومی، توسعه استراتژی های دیجیتالی، بهبود بهره وری اقتصاد و کیفیت زندگی شهروندان با توجه به چارچوب مرجع راهبردی ملی از دولت های عمومی	ساده سازی و دیجیتالی نمودن مراحل اداری، شناسایی نیازهای واقعی دولت در امور مالیاتی مانند مالیات بر درآمد، ثبت نام خودرو، راه اندازی پورتال ملی مدیریت عمومی و تضمین اطلاعات عمومی در معاملات بین المللی

¹ Secretariat of Digital Planning

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
۱۰	مجارستان	دبیرخانه ارشد دولت در امور اطلاعات و ارتباطات (SSSI ^۱) دبیرخانه دولت ICT و دولت الکترونیک (SSleG ^۲)	کمیته فناوری اطلاعات و مدیریت (KIB ^۳)			*	تعریف و توسعه مجموعه ای از زیرساخت های لازم برای اجرای اهداف آینده با تمرکز بر سه حوزه زیر: توسعه خدمات الکترونیک جهت تعامل بین شهروندان، کسب و کارها و مدیریت عمومی دولتی اشاعه دانش دولت الکترونیک. سازگاری بیشتر دولت الکترونیک برای کسب و کار شهروندان محروم و گروه های اجتماعی	بهره برداری از سیستم خرید الکترونیک وضع مقررات دولت الکترونیک توسط وزارت انفورماتیک و ارتباطات طرح مدیریت اسناد در نهادهای اداری عمومی قواعد آرشیو دیجیتال
۱۱	ایتالیا	وزارت مدیریت امور عمومی و نوآوری ^۴ دفتر "دیجیتالی"	آژانس ملی مدیریت دیجیتال (CNIPA ^۳) دپارتمان دیجیتالی سازای مدیریت			*	ارائه خدمات مدیریت عمومی با افزایش کیفیت و بهره وری و کاهش هزینه ها	تسهیل دسترسی به خدمات الکترونیک عمومی تبادل الکترونیک اطلاعات در مدیریت عمومی و بین شهروندان

^۱ Senior State Secretariat for Info-communication

^۲ State Secretariat for ICT and eGovernment

^۳ Committee for IT in the Administration

^۴ Ministry of Public Administration and Innovation

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
		کردن مدیریت عمومی ^۱ کمیته نوآوری های تکنولوژیک ^۲	عمومی ^۴					پرداخت آنلاین
۱۲	لتونی	وزارت توسعه منطقه ای و دولت محلی ^۵	آژانس توسعه منطقه ای دولت (SRDA) ^۶			*	ارتقاء کیفیت و بهره وری در چارچوب سند توسعه سیستم های اطلاعاتی در دولت های محلی، افزایش رقابت پذیری کشور لتونی در عرصه بین الملل و دستیابی به استانداردهای بالای زندگی برای شهروندان	کمک به توسعه متعادل جامعه اطلاعاتی و بهبود زیرساخت های پایه دولت الکترونیک

³ National Agency for Digital Administration

¹ Digitisation of public administration

² Committee on Technological Innovation

⁴ Department for the Digitisation of Public Administration

⁵ Ministry of Regional Development and Local Government

⁶ State Regional Development Agency

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
۱۳	لیتوانی	وزارت کشور	دپارتمان سیاست گذاری اطلاعات ^۱ کمیته توسعه جامعه اطلاعاتی ^۲			*	نوسازی در بخشهای عمومی برای برآوردن نیازهای جامعه امروز، ارائه خدمات کارآمد به شهروندان و کسب و کارها	ارائه خدمات در مناطق شهری و روستایی (به ویژه در مورد مناطق روستایی دور افتاده)، نگهداشت از یک چارچوب قانونی قوی در بازار فناوری اطلاعات و ارتباطات و راه اندازی سامانه‌های شناسایی و احراز هویت الکترونیک
۱۴	مالت	وزارت زیرساخت، حمل و نقل و ارتباطات (MITC)	آژانس فناوری اطلاعات (MITA) ^۳			*	تمرکز بر توسعه بیشتر خدمات دولت الکترونیک و بهینه‌سازی زیرساخت‌های موجود و جدید	راه اندازی چندین پورتال مرتبط با دولت الکترونیک وب سایت خدمات مشتریان و اینترنت سیستم‌های الکترونیک احراز هویت از جمله کارت شناسایی هوشمند سیستم پرداخت آنلاین پورتال سلامت الکترونیک پورتال ملی صنعت گردشگری

¹ Information Policy Department

² Information Society Development Committee

³ Ministry for Infrastructure, Transport and Communication

⁴ Malta Information Technology Agency

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
								خدمات پورتال های دولت eVAT و mygov.mt پورتال شوراهای محلی پورتال امور قضایی
۱۵	لهستان	وزارت کشور	وزارت زیرساخت ^۱ کمیته ارتباطات ^۲ شورای وزیران		*		توسعه جامعه اطلاعات و ارائه خدمات الکترونیک	تدوین استراتژی و یک چارچوب توسعه ای برای الکترونیک کردن امور و سند چشم انداز برای تحول جامعه اطلاعاتی
۱۶	پرتغال	نهاد ریاست جمهوری	آژانس نوسازی خدمات عمومی (AMA) ^۳ مرکز هماهنگ کننده ملی استراتژی ^۴ نهاد طرح و فن آوری ^۵		*		حصول اطمینان از شفافیت ارتباطات در مدیریت عمومی حمایت از استفاده گسترده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش کسب و کار رشد فناوری و علمی از طریق پژوهش	برنامه ساده سازی امور اداری و قانونگذاری جهت کاهش بوروکراسی، افزایش شفافیت در تعامل با دولت و بهره وری در عملیات مدیریت عمومی، در نتیجه به دست آوردن اعتماد مردم

¹ Ministry of Infrastructure

² Committee for Computerisation and Communications

³ Agency for the Public Services Modernisation

⁴ National Coordinator for the Lisbon Strategy

⁵ Technological Plan

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
			مرکز مدیریت شبکه دولتی (CEGER) ^۱					
۱۷	رومانی	وزارت ارتباطات و جامعه اطلاعاتی (MCSI) ^۲	آژانس خدمات جامعه اطلاعاتی (ASSI) ^۳ پیمانکاران بخش خصوصی		*		افزایش بهره وری، شفافیت، بهبود قابلیت دسترسی و کاهش فعالیت های غیر قانونی بهبود بهره وری خدمات عمومی دولت و تضمین امنیت ارتباطات و استفاده از داده ها	راه اندازی سیستم های احراز هویت الکترونیک (eIdentification) و eAuthentication، نظام ملی هویتی در حال پیشرفت با هدف ایجاد یک پایگاه داده از وضعیت مدنی همه شهروندان شامل، کارت هویت، سیستم گذرنامه، گواهینامه رانندگی و سیستم ثبت نام خودرو و سیستم ثبت اطلاعات شخصی
۱۸	اسلواکی	وزارت کشور	وزارت امور مالی		*		توسعه یک جامعه اطلاعاتی در جمهوری اسلواکی و برنامه عملیاتی مربوطه در سطح ملی	راه اندازی پورتال اداره ملی امور عمومی با هدف ارائه خدمات آنلاین

¹ Government Network Management Centre

² Ministry of Communications and Information Society

³ Agency for the Information Society Services

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
۱۹	اسلوونی	وزیر امور اداری ^۱ (وزارت مدیریت عمومی)	مرکز دولتی انفورماتیک (GCI) ^۲ اداره دولت الکترونیک و فرآیندهای اداری افسر اطلاعاتی افسر امور دسترسی به اطلاعات عمومی بازرس حفاظت از اطلاعات شخصی			*	استراتژی توسعه ملی با تاکید بر توسعه خدمات الکترونیک و اتصال سامانه دولت الکترونیک به سیستم اسناد رسمی کشور و ارائه پیشرفته ترین خدمات اداری مبتنی بر اینترنت	پورتال مدیریت دولتی E-Uprava، پورتال E-SJU ("خدمات الکترونیک مدیریت عمومی") و دیگر پورتالهای وابسته به نهاد حکومتی، اطلاعات و خدمات الکترونیک پورتال دولت الکترونیک E-Uprava پورتال evEM مربوط به ارتباط دولت با کسب و کارها (G2B) و دولت با دولت (G2G)
۲۰	اسپانیا	نهاد ریاست جمهوری	وزارت صنعت، گردشگری و تجارت شورای عالی دولت الکترونیک ^۳ شورای				توسعه جامعه اطلاعاتی بر اساس سیاستهای اتحادیه اروپا	طرح جهت نوسازی خدمات عمومی دولت و بهبود رفاه شهروندان از طریق استفاده گسترده از فناوری اطلاعات و ارتباطات

^۱ Minister for Public Administration

^۲ Government Centre for Informatics

^۳ Higher Council for eGovernment

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
			مشورتی دولت الکترونیک ^۱ نهادهای مستقل ^۲ و شهرداری ها					
۲۱	سوئد	وزارت دولت محلی و بازارهای مالی ^۳	هیئت هماهنگ کننده امور دولت الکترونیک		*	تسهیل دسترسی به اطلاعات جهت مدیریت عمومی و همچنین برقراری ارتباط الکترونیک بین نهادهای عمومی و شهروندان و کارآفرینان	طرح "دولت الکترونیک نسل سوم" به عنوان یک استراتژی جامع برای سازمان های دولتی ایجاد زیرساخت های ساده برای احراز هویت الکترونیک. اشتراک سامانه های خدمات الکترونیک در دستگاه های مختلف دولتی و پشتیبانی فنی مشترک برای توسعه و پیاده سازی از خدمات فوق استفاده از قوانین و مقررات به روز شده در دولت الکترونیک	

^۱ Advisory Council of eGovernment

^۲ autonomous communities

^۳ Ministry for Local Government and Financial Markets

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
								ایجاد یک رویکرد و فضای مثبت به استفاده از استانداردهای باز و نرم افزار منبع باز در دولت
۲۲	ایسلند	دفتر نخست وزیر	انجمن جامعه اطلاعاتی نهاد حفاظت از اطلاعات سازمانی (DPA) انجمن مقامات محلی			*	تدوین چند سند راهبردی و چشم انداز توسعه جامعه اطلاعاتی با توصیف نقش دولت در هدایت فناوری اطلاعات استفاده از راه حل های دیجیتال برای ارائه خدمات دولتی به شهروندان	افزایش استفاده از خدمات الکترونیک شامل طرح نخست وزیر و راه اندازی سامانه تسهیل خدمات عمومی آنلاین
۲۳	لیختن اشتاین	نخست وزیر و وزارت امور دولتی ^۲	دفتر منابع انسانی و امور اداری دفتر ملی ممیزی و حسابرسی			*	-	راه اندازی پورتال خدمات الکترونیک برای شهروندان و شرکت ها شامل: اطلاعات امور جاری شهروندان مانند رویدادهای زندگی، مانند ازدواج، اخذ گذرنامه، اقامت، و غیره اطلاعات مقامات که حاوی اطلاعات دقیق در

¹ Data Protection Authority

² General Government Affairs

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
								مورد نقش و مسئولیت مقامات دولتی است.
۲۴	مقدونیه	وزارت جامعه اطلاعاتی ^۱ وزیر کابینه ^۲	کمیسیون فناوری اطلاعات وزارت مالی			*	توسعه اقتصاد مبتنی بر دانش و جامعه اطلاعاتی بهبود خدمات دولتی	تدوین سند راهبردی توسعه جامعه با اجزایی همچون تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک، سلامت الکترونیک و شهروند الکترونیک و وضع قوانین لازم برای تحقق دولت الکترونیک با هدف جلوگیری از جرایم اینترنتی، حفاظت از محرمانگی داده‌ها و حفظ حقوق مالکیت معنوی، کسب و کار الکترونیک و خدمات ارتباطات الکترونیک
۲۵	نروژ	وزارت اداره امور دولتی و اصلاحات روندها ^۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ^۴ آژانس مدیریت عمومی و دولت			*	تمرکز زدایی و ارتقاء بهره‌وری فرایندهای اداری الکترونیک در مدیریت عمومی تقویت کار دولت در تجدید بخش	بهبود بهره‌وری اصلاحات در ادارات دولتی، بر اساس راه حل‌های فنی موثر و استاندارد اصلاح فرآیندهای کسب و کار الکترونیک و خرید الکترونیک در بخش دولتی

^۱ Ministry of Information Society

^۲ Cabinet of the Minister

^۳ Ministry of Government Administration, Reform, and Church Affairs

^۴ Department of ICT Policy and Public Sector Reform

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
			الکترونیک (DIFI) ^۱ مرکز امنیت اطلاعات ^۲				عمومی نیروژ و بهبود بهره وری اداره دولت و هماهنگی فعالیت های امنیتی فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور	
۲۶	سوئیس	شورای عالی فناوری اطلاعات فدرال FITC ^۳	واحد استراتژیک فناوری اطلاعات فدرال (FSUIT) ^۴		*		بهبود شاخص های آمادگی دولت الکترونیک و شاخص رقابت پذیری جهانی کاهش بار مسئولیت اداری از طریق بهینه سازی فرآیندها، استانداردها و توسعه راه حل های مشترک	در دسترس قرار دادن طیف گسترده ای از خدمات عمومی بصورت آنلاین در دسترس عموم
۲۷	ترکیه	دپارتمان جامعه اطلاعاتی ^۵ در	دولت		*		تجدید ساختار چارچوب های قانونی و سیاست های فناوری اطلاعات و ارتباطات	توسعه زیرساخت های فنی و حقوقی، سلامت الکترونیک و تجارت الکترونیک، (اجزای

¹ Agency for Public Management and eGovernment

² Norwegian Centre for Information Security

³ interministerial Federal IT Council

⁴ Federal Strategy Unit for IT

⁵ Information Society Department

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
		سازمان برنامه ریزی دولتی ^۱					بر اساس استانداردهای اتحادیه اروپا در قالب طرح تحول الکترونیک ^۲ ایجاد یک تغییر و تحول اجتماعی در ارائه خدمات به شهروندان نوسازی در بخش دولتی توسعه خدمات و زیرساخت‌های مخابراتی رقابتی، گسترده و مقرون به صرفه	اصلی طرح تحول الکترونیک کشور ترکیه)
۲۸	کره جنوبی	ریاست جمهور، دبیر مدیریت نوآوری	وزارت مدیریت و برنامه ریزی	*			مدیریت شبکه اطلاعاتی توسعه فناوری اطلاعات توسعه تخصصی دولت الکترونیک	
۲۹	بلغارستان			*				
۳۰	سنگاپور	وزارت اطلاعات و ارتباطات			*		توسعه خدمات الکترونیک و تهیه زیرساخت‌های لازم برای دسترسی همگانی	

¹ State Planning Organisation

² e-Transformation

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
۳۱	استرالیا	ریاست جمهوری	دفتر مدیریت اطلاعات دولت	*			کشف مشکلات و ارائه راه حل،	
۳۲	کانادا	کمیته اطلاعات بخش عمومی			*		توسعه بهترین نمونه ها، تحقیقات مشترک، ارائه سرویسهای مشترک	
۳۳	آفریقای جنوبی	شورای فناوری اطلاعات دولت			*		کنترل پروژه ها	
۳۴	ایالات متحده	شورای اجرایی فدرال		*			- ارایه سیاستهای مدیریت فناوری - ارایه استانداردها - ارایه راهکارها	
۳۵	کنیا	دبیر دولت الکترونیک	هیات وزیران به مدیریت وزیر خدمات عمومی	*			حمایت و تامین منابع برای استانها و ایالتها	
۳۶	مراکش	کمیته بین وزارتخانه‌ای شامل دپارتمانها و					استراتژی‌های دولتی و عمومی را معین و پروژه‌های مختلف را تعریف، زمانبندی را انجام و	

ردیف	کشور	متولی (سیاست گذار)	متولی (اجرایی)	نوع سازمان متولی			خلاصه استراتژی	خلاصه اقدامات
				کمیته / شورا / کارگروه	سازمان اختصاصی دولت الکترونیک	سازمان با وظایف دولت الکترونیک		
		مراکز تحقیقاتی					بودجه را برای پیاده سازی استراتژی ها معین می نمایند • اقدامات اجرایی را پیشنهاد و برنامه اجرایی تهیه می نمایند • دستاوردها را به کمیته ساختار ساماندهی گزارش می دهند.	
۳۷	سريلانكا	رياست جمهورى			*		توسعه تحقیقات و ارایه خدمات در بخش عمومی	

۲-۶. رضایت الکترونیکی

رضایت‌مندی و خشنودی مشتری به معنای اظهار نظر و قضاوت آن در مورد خرید خاصی می‌باشد. رضایت‌مندی به معنای قضاوت مشتری از میزان ارزشی است که دریافت نموده است. رضایت‌مندی مشتری مزایای فراوانی برای بنگاه‌های اقتصادی دارد، به طوری که مطالعات مختلف نشان می‌دهد که افزایش رضایت‌مندی موجب کاهش حساسیت مشتریان نسبت به قیمت، کاهش هزینه‌های بازاریابی و افزایش اثربخشی تبلیغات و شهرت می‌گردد. رضایت مشتری در نتیجه درک مشتری طی یک معامله یا رابطه ارزشی است، به طوری که قیمت مساوی است با نسبت کیفیت خدمات انجام شده به قیمت و هزینه‌های مشتری. باید دانست که کیفیت خدمات یا کالاها اساسی‌ترین نقش را در رضایت یا نارضایتی مراجعه‌کنندگان ایفا می‌کند. از این رو سازمانهای پیشرو و متعالی همیشه در پی کسب اطمینان از رضایت مراجعه‌کنندگان خود هستند چرا که رضایت بالای مراجعه‌کنندگان نوعی بیمه در برابر اشتباهات احتمالی سازمان است که در نتیجه تغییرات مرتبط با تولید خدمات، وقوع آنها اجتناب‌ناپذیر است. مراجعه‌کنندگان دایمی در مواجهه با چنین موقعیت‌هایی چشم‌پوشی بیشتری دارند زیرا به دلیل تجربیات خوشایند قبلی، اشتباهات اندک سازمان را به راحتی نادیده می‌گیرند. بنابراین عجیب نیست که جلب رضایت مراجعه‌کنندگان مهمترین وظیفه سازمانها شده است. رضایت الکترونیکی عبارت است از میزان رضایت مشتری از پشتیبانی برای دریافت و ارسال سفارش‌های کالا یا خدمات، خدمات پس از فروش، بهای کالا یا خدمات، کیفیت مطالب وب‌سایت، سرعت وب‌سایت، قابلیت اعتماد به وب‌سایت، سهولت استفاده از وب‌سایت، امنیت و ...

رضایت‌مندی الکترونیکی به معنای خرسندی یک مشتری با توجه به تجربه پیشین خریدش از یک بنگاه بازرگانی الکترونیکی است. رضایت الکترونیکی به معنای ترجیح کالا یا خدمات یک بنگاه الکترونیکی نسبت به رقبای همگام خرید است. برخی از عوامل تعیین‌کننده رضایت الکترونیکی عبارتند از: میزان دسترسی به اطلاعات، ساختار ارتباطی، خصوصی‌سازی، یکپارچگی اطلاعات و مبادلات. در رضایت الکترونیک بر خلاف رضایت در فضای تجارت فیزیکی سنتی یک تفاوت کلیدی وجود دارد و آن این است که در فضای اینترنتی ویژگی‌های رسانه اینترنت و پیامدهای آن به طور مستقیم در رضایت درک شده الکترونیکی مؤثر است. برای مثال سهولت دانلود اطلاعات، امنیت پرداخت، ساختار وب‌سایت و مواردی از این دست بر رضایت الکترونیکی مؤثر است.

اگرچه موضوع رضایت تا حد زیادی در ادبیات سیستمهای اطلاعاتی، تجارت الکترونیک و بازاریابی مورد بحث قرار گرفته است، اما شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رضایت مشتری از خدمات دولت الکترونیک زیاد مورد توجه قرار نگرفته است. اخیراً برخی محققین شروع به ارزیابی عوامل مؤثر بر

رضایت مشتری در خدمات دولت الکترونیک کرده‌اند. شواهد تجربی متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد عوامل پذیرش فناوری، توانایی توضیح تمایل کاربران به پذیرش فناوری را دارند. عوامل پذیرش فناوری ابزار ارزشمندی در پیش‌بینی رضایت، بهبود خدمات مشتری، و بهبود کیفیت خدمات به شمار می‌رود. کارهای پیشین بر روی مدل پذیرش فناوری و گسترش آن جهت ارزیابی کاربرد آن بر روی اینترنت انجام شده‌اند. بعنوان مثال مدل پذیرش فناوری کاربردهای گسترده‌ای در رضایت کاربران از بانکداری اینترنتی در مالزی داشته است (سالمی، ۲۰۱۵).

- سهولت استفاده

سهولت استفاده، یعنی اینکه تعامل با وب سایت تا چه حد برای شهروندان آسان است. ادراکات فرد در مورد سهولت استفاده، به درجه‌ای اطلاق می‌شود که شخص معتقد است که یادگیری نحوه استفاده و کارکردن با یک سیستم خاص نیازمند تلاش اندکی از لحاظ ذهنی است.

- محتوا و نحوه نمایش اطلاعات

این بعد به کیفیت خود اطلاعات و ارائه و نمایش آنها برمی‌گردد مثل استفاده مناسب از رنگ، گرافیک، اندازه صفحات سایت، ویژگی سیستم‌های بکار گرفته شده و اطلاعات موجود در آنها، از عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات است. ارتباطات مؤثر، طراحی سایت و محتوای آن به عنوان عوامل کلیدی تعیین کننده کیفیت درک شده خدمات الکترونیکی شناخته شده‌اند. تعدادی از سایتها به دلیل عدم شخصی سازی مناسب و پشتیبانی کاربران، بطور کامل مورد استفاده قرار نمی‌گیرند.

- پشتیبانی از شهروندان

حمایت از شهروندان به معنای کمکهای ارائه شده از طرف سازمانها برای شهروندان در مسیر جستجوی اطلاعات مورد نیاز یا در طول تعامل با سایت می‌باشد. این کمک می‌تواند شامل راهنمای کاربران، ایجاد صفحات کمک در سایت و ارائه سئولات متداول همراه با پاسخهای آن در سایت باشد. در نظر گرفتن ساز و کارهای پشتیبانی کننده و قابلیت پشتیبانی سیستمها، یکی دیگر از عوامل مهم و تعیین کننده در پذیرش فناوری است.

- قابلیت اطمینان

قابلیت اطمینان یعنی میزان اطمینان شهروندان به سایتهای دولتی در ارتباط با ارائه صحیح و به موقع خدمات. این واژه شامل کارکرد فنی درست (قابلیت دسترسی و قابلیت استفاده) و صحت وعده‌های داده شده می‌باشد. قابلیت دسترسی یک واژه عام است که به معنای میزان قابل استفاده بودن یک سیستم برای حداکثر کاربران بدون نیاز به اصلاح است. قابلیت استفاده یعنی اینکه یک سیستم در

نتیجه شکست در یک یا چند بخش خود، تا چه حد دچار مشکل یا تداخل در ارائه خدمات به شهروندان می‌شود.

- اعتماد

اعتماد به عنوان تمایل به اطمینان کردن به یک شریک تجاری که قابلیت اعتماد را دارد تعریف شده است. اعتماد شامل امنیت و حفظ حریم خصوصی است و به میزان اطمینان شهروندان به وب سایت در ارتباط با عدم وجود خطر در طول فرآیند تعامل با آن سایت اشاره دارد. اعتماد راهبردی است که افراد را قادر می‌سازد تا خود را با محیط اجتماعی پیچیده وفق دهند و بدین وسیله از فرصت‌های فزاینده سود ببرند.

- سودمندی محیط تعامل

ادراکات فرد در مورد سودمندی یک فناوری اطلاعاتی به میزانی است که فرد تصور می‌کند که استفاده از یک فناوری خاص موجب بهبود عملکرد شغلی وی در سازمان می‌شود و یا به بهتر انجام شدن کارها کمک می‌کند. این کمک می‌تواند از طریق کاهش زمان انجام وظیفه یا ارائه اطلاعات به هنگام باشد. در زمینه دولت الکترونیک، عملکرد مورد نظر به معنای سودمند بودن تعامل کاربر با وب سایت سازمان دولتی مورد انتظار است و مزایایی که او از این طریق به دست می‌آورد (سالمی، ۲۰۱۵).

۲-۶-۱. مدیریت ارتباط با مشتری در دولت الکترونیکی

باور عمومی وجود دارد که ریشه‌های CRM به روزهای قدیمی باز می‌گردد زمانی که فروشندگان از رابطه بین فردی با مشتریان خود لذت می‌بردند. در آن زمان، مشتریان براساس "منحصر به فرد" به کار گرفته می‌شوند، تجار از دانش شخصی مشتریان خود جهت ایجاد روابط اثربخش با مشتری در پیش بینی الگوهای عرضه و تقاضا استفاده می‌نمایند. با گسترش اقتصاد بازار، درک عمیق موجود بین بازرگانان و مشتریان آن‌ها با مصرف گرایی افزایش یافته و تاکتیک‌های بازاریابی انبوه جایگزین شده است.

با این حال، با وجود ارتباط انکار ناپذیر روابط مشتری در تاثیرگذاری بر پذیرش سیستم‌های دولت الکترونیک، افزایشی در مطالعه شیوه‌های CRM در زمینه خدمات الکترونیک عموم وجود ندارد. یک توضیح احتمالی ممکن است در ماهیت ذاتی مدیریت عمومی وجود داشته باشد. شایان ذکر است، نبود انگیزه‌های بازار، نیاز به سطوح بالاتر پاسخگویی، وجود اهداف متعدد متناقض و همچنین مرزهای محدود حیات CRM را در حوزه عمومی محدود نموده اند. تصور عمومی از نهادهای دولتی به عنوان نهادهای سفت و سخت با نگرش‌های رقت انگیز خدمات و عملیات کسب و کار ناکارآمد کیفیت دروس CRM را کاهش داده است.

با وجود شباهت غیر قابل انکار موجود بین نهادهای دولتی و شرکت‌های خصوصی، دو تمایز مهم وجود دارد، که موقعیت ما را در مطالعه CRM در خدمات الکترونیکی دولتی تقویت می‌نماید. ابتدا، در مقایسه با بخش کسب و کار، پویایی مرتبط با طیف گسترده‌ای از تنوع مشتریان در بخش دولتی منحصر به فرد می‌باشد و بنابراین بینش‌های به دست آمده از چنین مطالعه‌ای را غنی می‌سازد. علاوه بر این، در زمینه خدمات شهری، شهروندان به صورت اجباری اعضای این نهادهای دولتی بدون توجه به ارزش کسب و کار خود هستند. منافع شخصی هر مشتری باید به صورت جداگانه و برابر تطبیق یابد. بنابراین، به جای فیلتر نمودن مشتریان مطلوب، نهادهای دولتی باید استفاده از CRM را جهت نوسازی خدمات استفاده نمایند (Pan, Tan, & Lim, 2006).

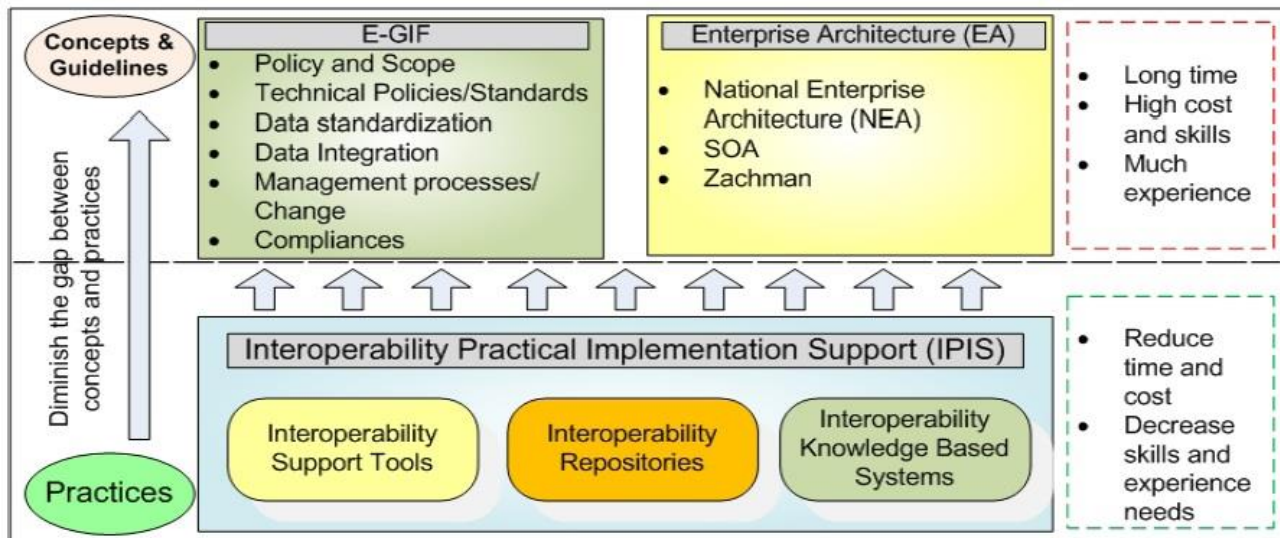
۲-۷. تعامل پذیری دولت الکترونیکی

چارچوب تعامل پذیری دولت الکترونیکی یک سند و یا گروه از اسناد است که مجموعه‌ای از عناصر معمول مانند واژگان، مفاهیم، اصول، سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها، توصیه‌ها، استانداردها و شیوه‌ها را برای سازمان‌های که مایل به همکاری با یکدیگر هستند، نسبت به ارائه مشترک خدمات عمومی مشخص می‌کند.

تعامل پذیری ابزاری است که از طریق آن، اتصال میان سیستم‌ها، اطلاعات و روش‌های کاری چه در داخل یک سازمان و چه بین سازمان‌ها در سطح ملی، منطقه‌ای یا بخشی اتفاق خواهد افتاد. سازمان‌ها در اثر تعامل پذیر شدن با یکدیگر، می‌توانند خدماتی با کیفیت بهتر و هزینه کم‌تر ارائه دهند. برای آن که سازمان‌ها بتوانند با هم تعامل داشته باشند و اطلاعات مورد نیاز خود را به اشتراک گذارند، لازم است که از چارچوب و مدل‌های مشخصی استفاده نمایند. چارچوب پیشنهادی از ابعاد مختلف کسب و کار، داده و اطلاعات، معنایی و فنی تشکیل شده که هر یک از این ابعاد، از مؤلفه‌های مختلفی تشکیل شده است.

تعامل پذیری ابزاری است که به سازمان‌ها کمک می‌کند با یکدیگر همکاری کنند. دولتها می‌توانند با شناسایی استانداردها، فناوری‌ها و روشهای مطرح در تعامل پذیری و اتخاذ یک رویکرد جامع و سازگار در همکاری و تعامل پذیری سیستم‌های خود، به بهبودهای قابل توجهی در ارائه خدمات به شهروندان، شرکت‌های تجاری و نهادهای دولتی از طریق افزایش کارایی و تدارک منسجم‌تر خدمات برخط دست یابند. با توجه به رشد گسترده خدمات الکترونیکی در سطح دستگاه‌های مختلف دولتی و لزوم یکپارچه سازی داده‌ها و اطلاعات در جهت کاهش افزونگی و کاهش طول فرایندهای اداری و ایجاد پنجره واحد خدمات دولتی، تعامل اطلاعاتی و داده‌ای بین دستگاه‌های دولتی الزام

اساسی یافته است. مساله پیش رو در این مسیر استفاده دستگاه‌های مختلف و حتی زیرمجموعه‌های هر یک از آنها از نرم‌افزارهایی با پلت فرمهای مختلف و سیستمهای داده‌ای ناهمگون است. از اینرو وجود یک چارچوب تعامل پذیر داده‌ای در دولتهای دنیا احساس شد و دولتها برای این مساله به دنبال راه‌حلهای مختلف از جمله معماری سازمانی و چارچوب تعامل پذیری دولت الکترونیک رفتند. سیکوو و بونمی؛ ۲۰۰۹ در مقاله‌ای ارتباط بین معماری سازمانی و چارچوب تعامل پذیری دولت الکترونیک را به شکل زیر ارائه داده‌اند.



شکل ۲-۱۰. ارتباط بین معماری سازمانی و چارچوب تعامل پذیری دولت الکترونیکی (Saekow & Boonmee, 2009)

در واقع چارچوب تعامل پذیری دولت الکترونیک، مجموعه‌ای از سیاستها، استانداردها و رهنمودهایی است که چگونگی به اشتراک گذاری و یکپارچه سازی اطلاعات و خدمات حوزه‌های فناوری اطلاعات را در بخشهای دولتی و عمومی مشخص می‌کند. با پیروی از این چارچوب هر نهاد دولتی و عمومی باید بتواند اطلاعات و خدمات خود را به دیگر نهادها عرضه کند و از اطلاعات و خدمات آنها استفاده کند. هدف از این چارچوب کمک به ایجاد یک دولت الکترونیک یکپارچه، کارا و شفاف است که خدماتش را وقفه ناپذیر ارائه کند (Saekow & Boonmee, 2009).

فصل سوم

بررسی خدمات و الزامات بر مبنای اسناد بالادستی

۳-۱. مقدمه

در این فصل سعی شده است اسناد بالادستی ملی کشور مورد بررسی قرار گیرد تا وظایف دستگاه ها و نهادها در جهت اهداف و مأموریت های پژوهشگاه مشخص شده و بتوان جانمایی مناسبی از خدمات قابل ارایه پژوهشگاه در چهارچوب فناوری اطلاعات ارایه داد. در این بخش اسنادی مانند سند چشم انداز کشور، برنامه ششم توسعه کشور، اسناد منتشره توسط دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی و ... مورد بررسی قرار گرفته است.

۳-۲. بررسی سیر دولت الکترونیکی در دوره های مختلف

اگرچه استفاده از فناوری در انجام امور دولتی و ارائه خدمات در ایران، سابقه نسبتاً طولانی دارد اما میتوان مدعی شد آن چه با عنوان و مفهوم دولت الکترونیک انجام شده، از ابتدای دولت هشتم بوده است.

در این طرح، با توجه به مراجع مطالعه شده و همچنین استفاده از نظرات خبرگان، دستگاه های متولی و یا فعال در زمینه راهبری دولت الکترونیک شناسایی شده اند. به این منظور ابتدا فهرستی از نهادهای مختلفی که در سال های اخیر در این حوزه نقشی داشته اند آمده است.

جدول ۳-۱. نهادهای تاثیرگذار در دولت الکترونیکی و وظایف

ردیف	نهادهای	وظایف
۱	دبیرخانه شورای عالی انفورماتیک	نظام فنی و اجرایی
۲	دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	توسعه محتوا
۳	دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات	سیاست گذاری فناوری اطلاعات
۴	دبیرخانه شورای عالی اداری	نظام اداری
۵	دبیرخانه شورای امنیت فضای تبادل اطلاعات	امنیت
۶	کمیسیون اجتماعی و دولت الکترونیک	کمیسیون دولت
۷	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	دولت الکترونیک
۸	سازمان فناوری اطلاعات ایران	فناوری اطلاعات
۹	معاونت توسعه سرمایه انسانی (دفتر دولت الکترونیک)	دولت الکترونیک
۱۰	نهاد ریاست جمهوری	ستاد دولت
۱۱	مرکز / شورای عالی ملی فضای مجازی	سیاست گذاری فضای مجازی
۱۲	مرکز تحقیقات ارتباطات و فناوری اطلاعات	تحقیق و توسعه
۱۳	کارگروه توسعه فاوا (ریاست جمهوری)	اداره امور فناوری اطلاعات دولت
۱۴	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	دستگاه اجرایی
۱۵	استاندارداری ها	ستاد استانی

سپس در جدول زیر تلاش شده تا به تفکیک دولت های مختلف، از دولت هشتم تا دولت یازدهم، وضعیت راهبری دولت الکترونیک، اقدامات انجام شده، افراد و نهادهای تاثیرگذار ذکر شود.

جدول ۳-۲. سیر تطور دولت الکترونیک در دوره های مختلف

دولت هشتم	دولت نهم	دولت دهم	دولت یازدهم	
دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	-	کارگروه توسعه فاوا (ریاست جمهوری)	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	متولی اصلی
- معاونت توسعه سرمایه انسانی (دفتر دولت الکترونیک) - نهاد ریاست جمهوری	- نهاد ریاست جمهوری - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	- سازمان فناوری اطلاعات ایران - معاونت توسعه سرمایه انسانی (دفتر دولت الکترونیک)	- دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات - دبیرخانه شورای عالی اداری - کمیسیون اجتماعی و دولت الکترونیک	دیگر سازمان ها و نهادهای تاثیرگذار

دولت هشتم	دولت نهم	دولت دهم	دولت یازدهم
		• نهاد ریاست جمهوری • وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	• وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات • سازمان فناوری اطلاعات ایران • معاونت توسعه سرمایه انسانی (دفتر دولت الکترونیک) • نهاد ریاست جمهوری • مرکز / شورای عالی ملی فضای مجازی • مرکز تحقیقات ارتباطات و فناوری اطلاعات
اقدام کلیدی	• طرح تکفا	• تدوین طرحهای توسعه دولت الکترونیک	• تدوین و ابلاغ ضوابط اجرایی توسعه دولت الکترونیک
سایر اقدامات	• شبکه پیام دولت	• شبکه پیام دولت / تدوین سند جامع دولت الکترونیک	• شبکه پیام دولت
فرد محوری	مهندس جهانگرد	مهندس کارگری	مهندس جهانگرد

به منظور ارائه دید جامع تر، مطالب فوق در قالب جدول زیر نیز آمده است:

جدول ۳-۳. نهادها و اقدامات آنها در دولت های مختلف کشور

ردیف	نهادها	وظایف	مهمترین اقدام	دولت هشتم	دولت نهم	دولت دهم	دولت یازدهم
۱	دبیرخانه شورای عالی انفورماتیک	نظام فنی و اجرایی	-	۰	۰	۰	۰
۲	دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی	توسعه محتوا	تکفا	***	۰	۰	۰
۳	دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات	فناوری اطلاعات	ضوابط دولت الکترونیک	۰	-	-	*

ردیف	نهادهای	وظایف	مهمترین اقدام	دولت هشتم	دولت نهم	دولت دهم	دولت یازدهم
۴	دبیرخانه شورای عالی اداری	نظام اداری	ضوابط دولت الکترونیک	۰	-	-	*
۵	دبیرخانه شورای امنیت فضای تبادل اطلاعات	امنیت		۰	۰	۰	۰
۶	کمیسیون اجتماعی و دولت الکترونیک	کمیسیون دولت	-	۰	۰	۰	*
۷	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	دولت الکترونیک	ضوابط دولت الکترونیک	-	-	-	***
۸	سازمان فناوری اطلاعات ایران	فناوری اطلاعات	توسعه مراکز داده استانی / حمایت مالی	-	۰	*	*
۹	معاونت توسعه سرمایه انسانی (دفتر دولت الکترونیک)	دولت الکترونیک	ضوابط سیستمهای ۱۳ گانه سازمانی / آیین نامه های اجرایی	*	۰	*	*
۱۰	نهاد ریاست جمهوری	ستاد دولت	شبکه پیام دولت / معماری دولت الکترونیک	*	*	*	*
۱۱	مرکز / شورای عالی ملی فضای مجازی	سیاست گذاری	طرحهای توسعه فضای مجازی	-	-	۰	*
۱۲	مرکز تحقیقات ارتباطات و فناوری اطلاعات	تحقیق و توسعه	استاندارد e-GIF	۰	۰	۰	*
۱۳	کارگروه توسعه فاوا (ریاست جمهوری)	اداره امور فناوری دولت	طرحهای توسعه دولت الکترونیک	-	-	***	-
۱۴	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	ستاد ارتباطات و فناوری	زیرساخت	۰	*	*	*
۱۵	استاندارد ها	ستاد استانی	زیرساخت	۰	۰	۰	۰

-	تاسیس نشده
O	بی تاثیر
*	تاثیر کم
***	تاثیر زیاد

۳-۳. راهنمای تدوین راهبرد ملی فناوری اطلاعات

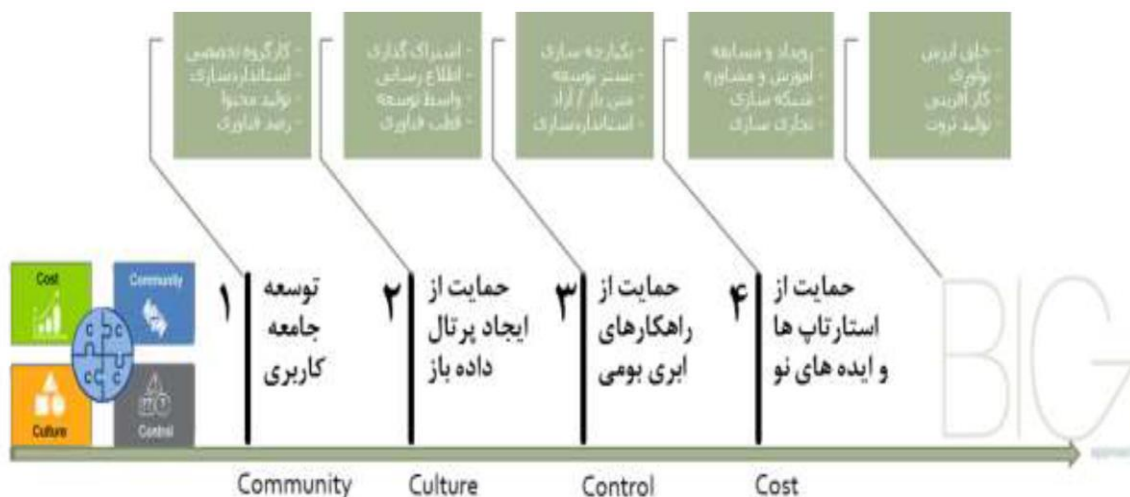
به طور کلی دولت الکترونیکی، استفاده از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم و بیست و چهار ساعته در تمام روزهای هفته به مشتری است. اگر دولت الکترونیک توسط شهروندان پذیرفته شده و به کار گرفته شود، مزایای متعددی را برای جامعه همچون شفاف سازی و پاسخگویی را به ارمغان خواهد آورد، بنابراین درک تأثیرگذاری بر پذیرش شهروندان از خدمات دولت الکترونیک حیاتی است. فقط سرمایه گذاری و فراهم کردن تجهیزات و امکانات مورد نیاز، نمی تواند به برخورداری جامعه از مزایای دولت الکترونیک منجر شود و برای دستیابی به مزایای بالقوه دولت الکترونیک، باید پذیرش آن در جامعه مد نظر قرار گیرد (لرگانی، رضی، & رضایی، ۱۳۸۷)

وضعیت فعلی کلان داده در کشور که بصورت مدلی با عنوان 4C گردید، توصیفی بر موانع اصلی توسعه فناوری های مرتبط با کلان داده در کشور می باشد. با توجه به اینکه این موانع عمدتاً از جنس فرهنگی می باشند، می بایست در برنامه نقشه راه، راهبردی اتخاذ شود که سبب رفع تدریجی این موانع فرهنگی شده و به تدریج شرایط برای نوآوری، خلق ارزش و تولید ثروت فراهم شود. شرایبی از نظام هراهنک مورد انتظار در حوزه کلان داده در شکل زیر نشان داده شده است که بر اساس آن، شرایطی فراهم میشود که توسعه و توانمندسازی بر اساس نیاز وادعی در خود صنعت صورت پذیرد.



شکل ۳-۱. وضعیت فعلی کلان داده در کشور در مدل 4C (جوان, ۱۳۹۵)

همانطور که نشان داده شده است، در این نقشه بر روی مباحثی از دیال کسب توانرندی در تولید ابزارها و فناوری‌های مرتبط با کلان داده، مدیریت ترافیک شبکه و پهنای باند و حرکت به سرت مدیریت جریان داده و اطلاعات در داخل کشور، تولید محتوا، نوآوری و کارآفرینی و مسائل فرهنگی مرتبط ترکز شده است. در ادامه شرای از نقشه راه توسعه کلان داده در کشور ارایه شده است که نقطه شروع آن وضعیت 4C به عنوان مجروعه موانع فرهنگی میباشد و چهار گام اصلی بر اساس راهبرد "توسعه علمی مبتنی بر رفع موانع فرهنگی" در نظر گرفته شده است که سبب رسیدن به وضعیت مطلوب مورد انتظار خواهد شد.



شکل ۳-۲. مدل 4C (جوان, ۱۳۹۵)

۳-۴. برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

در ماده ۱۷ لایحه احکام مورد نیاز اجرای برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹) تکالیف زیر برای دستگاه‌های اجرایی آمده است:

- "به منظور توسعه دولت الکترونیک و حفظ یکپارچگی شبکه ملی اطلاعات و افزایش بهره‌وری زیرساخت‌های ارتباطی کشور، دستگاه‌های اجرایی و نهادهایی که دارای شبکه ارتباطی مستقل می‌باشند برای استفاده اختصاصی در قلمرو فعالیت‌های داخلی دستگاه مربوط مجاز بوده و برای ارائه خدمات ارتباطی بر بستر شبکه ملی اطلاعات به سایر اشخاص حقیقی و حقوقی ملزم به اخذ از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می‌باشند.
- دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی شدن (موارد استثنا با تایید سازمان و تکمیل بانک‌های اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم برنامه اقدام کنند. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند بدین منظور از مشارکت بخش خصوصی در قالب اپراتوری خدمات دولت الکترونیک، مدل‌های مشارکت بخش خصوصی در قالب اپراتوری خدمات دولت الکترونیک، مدل‌های مشارکت بخش خصوصی و عمومی و یا شیوه‌های نوین دیگر استفاده نمایند.

۱ تمامی دستگاه‌های اجرایی و نیروهای نظامی و انتظامی موظفند در تولید سامانه‌های الکترونیکی خود، اقلام اطلاعاتی و آمار ثبتی موضوع قانون مرکز آمار ایران مورد نیاز برای ایجاد نظام جامع آمارهای ثبتی و شبکه ملی آمار ایران را ایجاد و حداکثر تا پایان سال سوم برنامه امکان بهره‌برداری الکترونیکی و برخط آن را بر بستر شبکه ملی اطلاعات برای مرکز آمار ایران فراهم نمایند. مرکز آمار ایران مکلف است اقلام آمار ثبتی و استانداردهای تولید آن را حداکثر ظرف نه ماه برای هر یک از دستگاه‌ها تهیه و به آنها ابلاغ نماید.

۲ کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور موظف‌اند تا پایان سال دوم برنامه، امکان تبادل الکترونیکی اطلاعات و پاسخگویی الکترونیکی به استعلام‌های مورد نیاز سایر دستگاه‌های اجرایی را حسب شرح وظایف آنان در چارچوب قوانین خاص و موضوعی، به صورت رایگان فراهم نمایند. احصای کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بین دستگاهی در قالب آیین‌نامه اجرایی در شش ماه اول برنامه توسط سازمان و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و با همکاری سایر دستگاه‌های اجرایی ذیربط تدوین و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد. همچنین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است تا سال دوم برنامه، تمام زیرساخت‌های لازم

برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاههای اجرایی بر بستر شبکه ملی اطلاعات، از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) و با استانداردهای فنی لازم را فراهم کند.

۳ سازمان با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نسبت به توسعه و تکمیل نظام پایش شاخصهای توسعه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک و محتوای الکترونیک و سنجش مستمر شاخصهای مذکور اقدام و با همکاری سازمان و دستگاههای اجرایی، تمهیدات لازم برای کاهش حداقل ۵۰ درصد از مراجعان حضوری به دستگاههای اجرایی و دستیابی به حداقل ۳۰ درصد معاملات کالا و خدمات به صورت الکترونیکی را فراهم می نماید " (ریاست جمهوری، لایحه احکام مورد نیاز اجرای برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹)، ۱۳۹۴).

۳-۵. بررسی اسناد شورای عالی عتف

وظایف و اختیارات شورای عالی عتف در کشور که به فعالیت های پژوهشگاه می تواند مرتبط باشد بدین صورت تبیین شده است:

الف: سیاستگذاری و برنامه ریزی کلان

- تعیین نظام سیاستگذاری علم، فناوری و نوآوری و تعیین محورهای پژوهش های راهبردی و ملی مورد نیاز، بر مبنای رویکرد آینده پژوهشی در چارچوب اسناد بالادستی
- تعیین راهبردها و برنامه های کلان توسعه در حوزه های علوم، تحقیقات و فناوری در چارچوب سند چشم انداز و اسناد بالادستی
- تعیین سیاستهای نظارت، ارزیابی و استانداردسازی فعالیتهای علوم، تحقیقات و فناوری در کشور

ب: حمایت و تامین منابع حوزه های علوم، تحقیق و فناوری

ج: هماهنگی، پایش و ارزیابی

د: پایش و ارزیابی کلان تحقق اهداف و سیاست های ابلاغی در حوزه علوم، تحقیقات و فناوری در سطح دستگاه های اجرایی، ستادی و استانی

ه: تعیین شاخص های علم، تحقیقات، فناوری و نوآوری کشور برای ایجاد هماهنگی در جمع آوری اطاعات و تحلیل و انتشار مستمر آن توسط دستگاه های مسوول

و: تدوین و نهادینه کردن فرآیندهای نظارتی در کلیه سطوح مرتبط با حوزه علوم، تحقیقات و فناوری و طراحی نظام تدوین اطلس ظرفیت های این حوزه در سطح بخشی و استانی و نظارت بر اجرای آن (تصویب نامه هیات وزیران، ۱۳۹۵)

۳-۶. اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات

گسترش فزاینده فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی به ویژه شبکه‌ی جهانی اینترنت و آثار چشمگیر آن در ابعاد زندگی فردی و اجتماعی و لزوم سرمایه‌گذاری وسیع و هدفمند در جهت بهره‌گیری حداکثری از فرصت‌های ناشی از آن در جهت پیشرفت همه‌جانبه کشور و ارائه خدمات گسترده و مفید به اقشار گوناگون مردم و همچنین ضرورت برنامه‌ریزی و هماهنگی مستمر به منظور صیانت از آسیب‌های ناشی از آن اقتضا می‌کند که نقطه‌ی کانونی متمرکزی برای سیاستگذاری، تصمیم‌گیری و هماهنگی در فضای مجازی کشور به وجود آید. به این مناسبت شورای عالی فضای مجازی کشور با اختیارات کافی به ریاست رئیس‌جمهور تشکیل می‌گردد و لازم است به کلیه‌ی مصوبات آن ترتیب آثار قانونی داده شود.

شبکه ملی اطلاعات یک بستر جامع، گسترده و پوشا در کل کشور برای فراهم‌آوری، سازماندهی، ذخیره، انتشار و تبادل اطلاعات و خدمات بین اتحاد جامعه در سطح ملی، در هر جا، در هر زمان و برای همه کاربران شبکه ملی اطلاعات به شکل نظام‌مند، ترکیبی از تامین‌کنندگان، تولیدکنندگان، ارائه‌دهندگان و کاربران حقیقی و حقوقی منابع اطلاعات و خدمات (زیرنظام‌ها) است که در قالب روشی هماهنگ و با هدف خدمت به کاربران بهره‌برداری می‌شود.

شبکه ملی اطلاعات کشور یک سیستم از زیرسیستم‌ها است که خود یک سیستم در تعامل هدفمند و مدیریت شده با سیستم جهانی ارتباطات و اطلاعات است یعنی شبکه ملی اطلاعات ایران بخشی از ابر جهانی ارتباطات و اطلاعات است.

زیرسیستم‌های شبکه ملی اطلاعات تا حد قابل ملاحظه‌ای به صورت مستقل و جداگانه و با اهداف مربوط به خود، طراحی و پیاده‌سازی می‌شوند لیکن در پهنه ملی در تعامل با یکدیگر و کاربران، در تبادل اطلاعات و خدمت‌رسانی از ضوابط و استانداردهای مصوب در چارچوب سیاست‌ها و اصول راهبردی کشور پیروی می‌نمایند.

بند ۸ از بخش فرهنگی سیاست‌های کلی نظام در سال ۱۳۷۹ یکی از اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات را توسعه ارتباطات و زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات، متناسب با پیشرفت‌های جهانی می‌داند.

حکم مقام معظم رهبری در خصوص شورای عالی فضای مجازی وظایف زیر را در بعد فناوری ذکر می‌نماید:

- گسترش فزاینده فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی به ویژه شبکه جهانی اینترنت و آثار چشمگیر آن در ابعاد زندگی فردی و اجتماعی

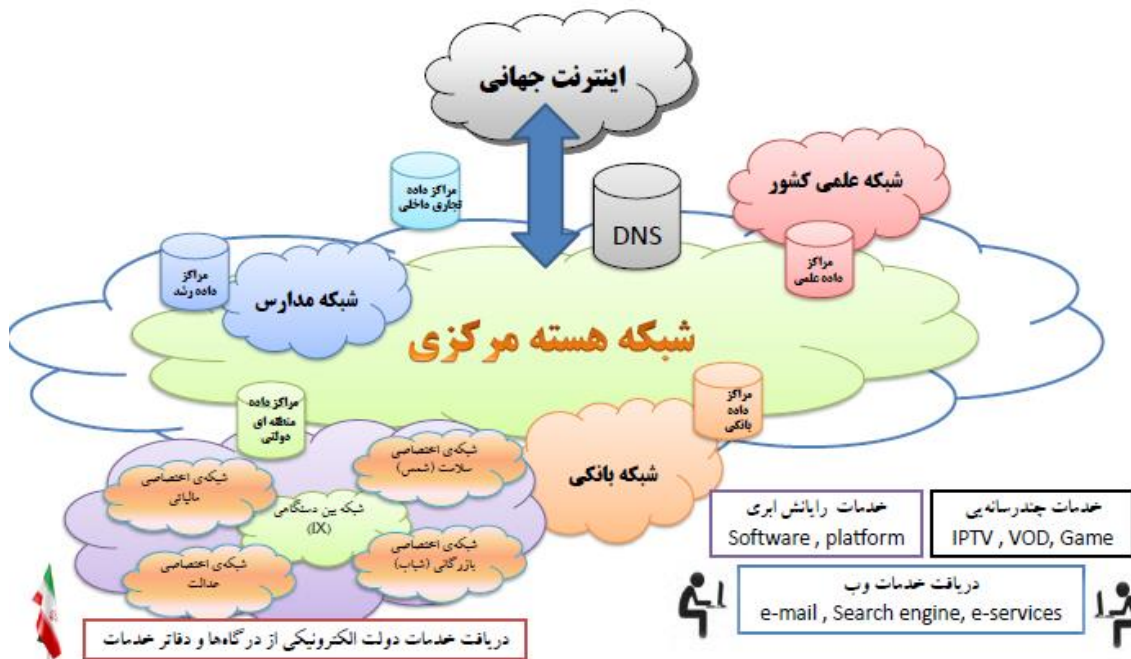
- لزوم سرمایه گذاری وسیع و هدفمند در جهت بهره گیری حداکثری از فرصت های ناشی از آن در جهت پیشرفت همه جانبه کشور
- ارائه خدمات گسترده و مفید به اقشار گوناگون مردم
- ضرورت برنامه ریزی و هماهنگی مستمر به منظور صیانت از آسیب های ناشی از آن
- (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات, اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات, ۱۳۹۲)

۷-۳. مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات

ضرورت شبکه ملی اطلاعات در زیر آمده است:

- سرمایه گذاری وسیع برای گسترش فناوری اطلاعاتی و ارتباطی متناسب با گسترش فزاینده شبکه جهانی اینترنت
- بهره گیری حداکثری از فرصت های ناشی از آن در جهت پیشرفت همه جانبه کشور
- ارائه خدمات گسترده و مفید به اقشار گوناگون مردم برای تاثیر گذاری بر زندگی فردی و اجتماعی آنان
- برنامه ریزی و هماهنگی مستمر به منظور صیانت از آسیب های ناشی از اینترنت

مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات در زیر آمده است:



شکل ۳-۳. مدل مفهومی شبکه ملی اطلاعات (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات, اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات,

ویژگی‌ها و شاخص‌های کلان شبکه در شکل زیر آمده است. جایگاه شبکه علمی کشور در آن نشان داده شده است:



شکل ۳- ۴. ویژگی‌ها و شاخص‌های کلان شبکه (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات، ۱۳۹۲)

فصل چهارم

واکافت بررسی و تحلیل خدمات پژوهشگاه

۴-۱. مقدمه

در این فصل ابتدا نگاهی به فناوری اطلاعات می‌پردازیم. فرض می‌نماییم فناوری اطلاعات و ارتباطات تنها یک فناوری نوین در حوزه خاصی از علم نبوده، بلکه این مفهوم به مجموعه‌ای از فناوری‌های موجود، منسوخ و در حال پدیدار اشاره دارد. از این منظر فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک پدیده همیشه در حال ظهور بر کلیه عرصه‌های زندگی بشری تاثیر گذار بوده و سیاست‌گذاری در آن به منظور محرک و عامل کلیدی توسعه، مستلزم شناخت هر چه بیشتر و دقیق‌تر آن از منظرهای مختلف فناوری، فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی است. در اینجا جا دارد در ابتدا نگاهی به پژوهشگاه مورد مطالعه در این فصل داشته باشیم.

«پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران» (ایرانداک) که از سال ۱۳۸۸ به این نام خوانده می‌شود، بر پایه گاه‌شمار و همچنین نخستین سند در این زمینه، در یکم مهر ماه سال ۱۳۴۷ با نام «مرکز اسناد ایران» تأسیس شد. مأموریت بنیادین ایرانداک بر پایه اساس نامه و برنامه استراتژیک آن؛ پژوهش، مدیریت دانش، آموزش، همکاری‌های پژوهشی و اطلاع‌رسانی، و پشتیبانی از سیاست‌گذاری علم و فناوری است که در سازمانی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری و زیر نظر هیئت امنا با نام نمادین «گنج دانش» و شعار «به از گنج دانش به گیتی کجاست» انجام می‌شود.

پژوهش در ایرانداک را استادان و پژوهشگرانی در سه پژوهشکده به انجام می‌رسانند. دستاوردهای این مأموریت، افزون بر گسترش مرزهای دانش و حل مسائل خرد و کلان ملی و سازمانی؛ به شکل گزارش، کتاب، مقاله نشریه، مقاله همایش، سخنرانی، و میزگرد نیز ارائه می‌شوند. انتشار پژوهش نامه

مدیریت و پردازش اطلاعات نیز بخشی از کار پژوهش در ایرانداک است که شروع آن به سال ۱۳۵۱ بازمی گردد. بسیاری از خدمات پژوهشی ایرانداک هم از سال ۱۳۵۰ به این سو، به جامعه علمی کشور عرضه می شوند (پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵).

۴-۲. طراحی چرخه نیازمندی خدمات در دولت الکترونیکی

در سال های اخیر تلاش های زیادی در زمینه توسعه دولت الکترونیک در ایران انجام شده و نتایجی را هم به همراه داشته است که از جمله آن می توان به مدل ارایه شده توسط وزارت ارتباطات اشاره نمود:

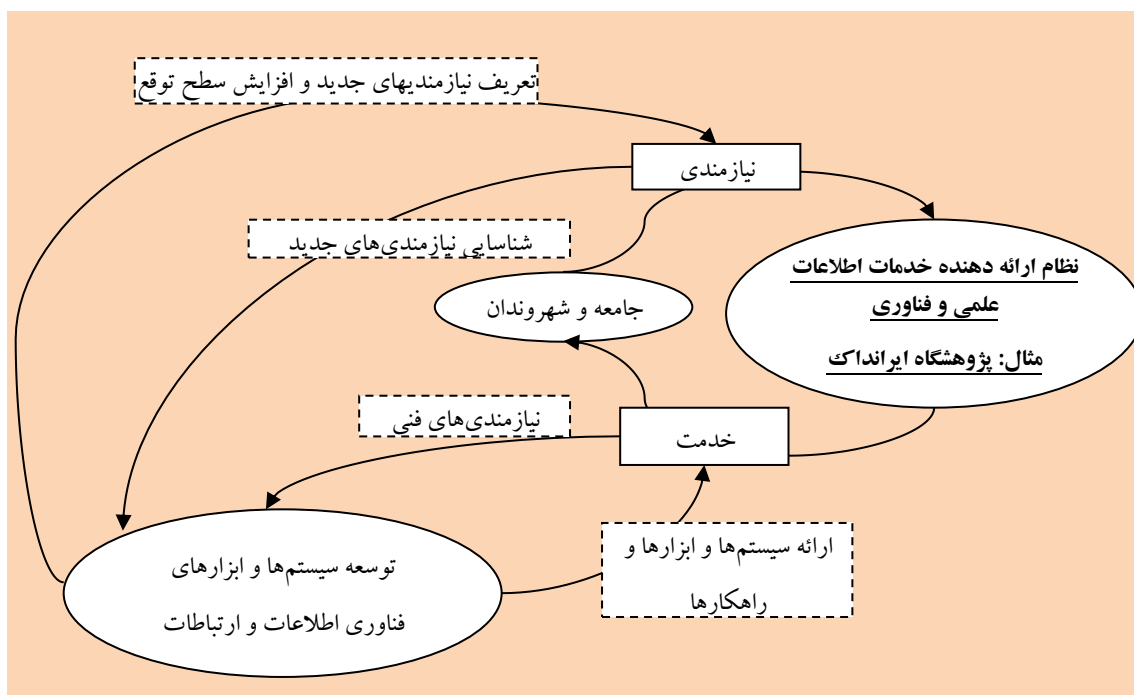


شکل ۴-۱. تصویر کلان دولت الکترونیکی (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، توسعه دولت الکترونیکی، ۱۳۹۳)

اما جایگاه نه چندان مناسب ایران در رتبه بندی های بین المللی، نشان می دهد راه زیادی در پیش است. تجربه سال های اخیر نشان می دهد ایران هنوز از الگوی روشن و مدونی برای چگونگی اداره امور توسعه و استقرار دولت الکترونیک بی بهره است و مقدار قابل توجهی از توان نهادهای مختلف کشور به لحاظ نداشتن این الگو، از دست می رود.

زمینه توسعه خدمات نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور نیز از این قضیه مستثنی نیست.

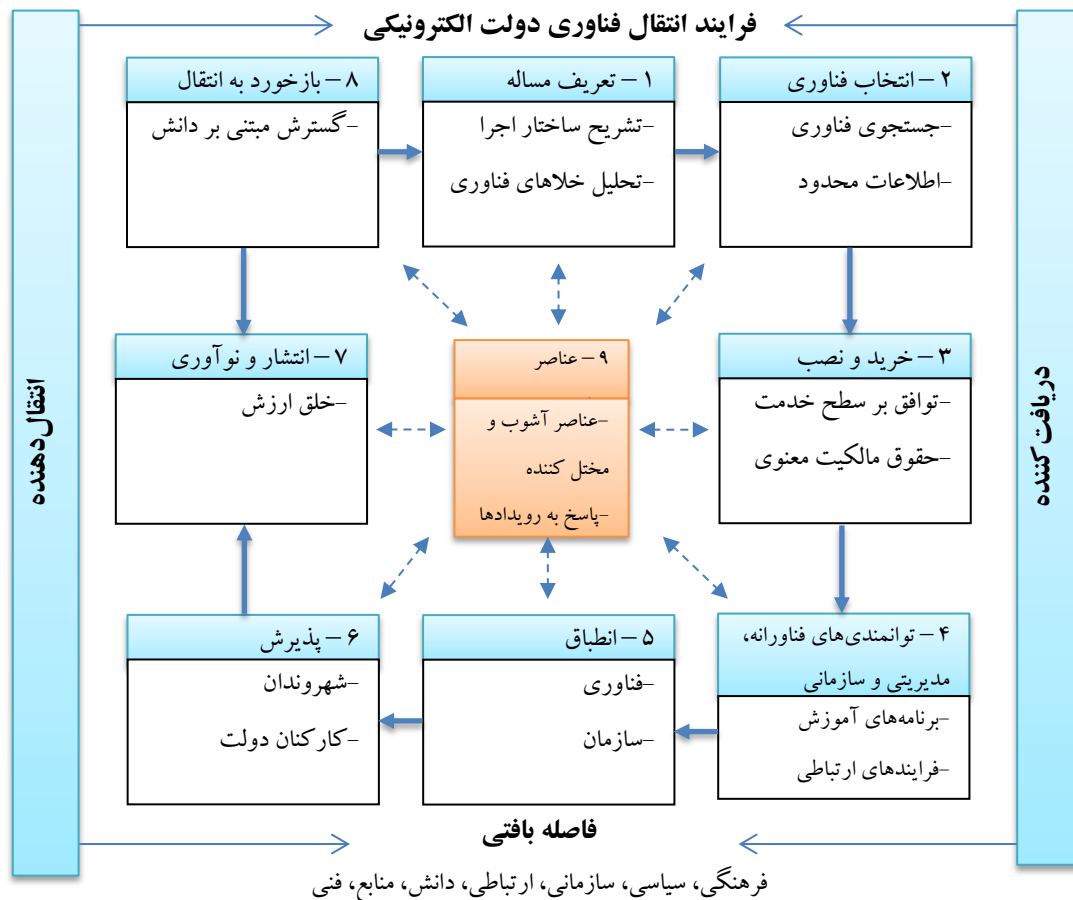
بر اساس شکل زیر مجموعه ساختارها، نهادها، فرایندها و سازوکارهای عملیاتی در قالب نظام ارایه خدمات در کشور خدماتی تولید می کنند که شهروندان از آن بهره مند می باشند. نکته بسیار مهم در این مدل آن است که چرخه نیازمندی خدمات مدام تکرار می شود زیرا با رشد فناوری و دانش خدمات ارتقاء یافته و به همین نسبت نیازمندی های جدید شکل می گیرد و توقعات در جامعه از دو بعد کمی و کیفی بیشتر می شود. فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز به ارتقای خدمات و تغییر در نیازمندی ها کمک می کند؛ بر این اساس می توان نقش فناوری اطلاعات و نظام ارائه دهنده خدمات اطلاعات علمی و فناوری را در شکل زیر نمایش داد.



شکل ۴-۲. چرخه نیازمندی خدمات

همانطور که در شکل مشخص است فناوری اطلاعات رابطه ای دو سویه با نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور دارد. توسعه مستمر خدمات و نیازمندیها و کاربرد فناوری به صورت همروند رخ می دهد.

در شکل زیر مدل طراحی شده انتقال دولت الکترونیکی به نمایش درآمده است:



شکل ۴-۳. مدل انتقال دولت الکترونیکی

در این طرح به توسعه کارکرد مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران در بافت دولت الکترونیکی پرداخته می‌شود. مبنای لازم برای توسعه مطالعات در این طرح از پژوهش بررسی کارکردهای مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی بهره گرفته شده است.

لازم به ذکر است سطوح آمادگی پژوهشگاه در ارایه خدمات در لایه آمادگی محتوا (درون پژوهشگاه) آمادگی خدمات و آمادگی زیرساخت و نهایتاً آمادگی تعامل پذیری در ادامه این طرح بصورت جداگانه قابل تعریف است و این تحقیق به فقط به فضای خدمات قابل ارایه می‌پردازد (و نه به آمادگی‌های ذکر شده فوق). البته برای هر خدمت احصا شده محتوای مورد نیاز و زیرساخت لازم بصورت اجمالی معرفی می‌شود که زمینه‌ساز قرارگیری در فهرست خدمات دولت الکترونیکی کشور در آینده خواهد بود.

۳-۴. خدمات زنجیره ارزش پژوهش در کشور

در این فصل سعی شده است با استفاده از اسناد بالادستی ملی کشور که در فصول قبل مورد بررسی قرار گرفته است کارکرد حوزه فناوری اطلاعات در نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور و چگونگی کاربردی شدن آن بیان می‌شوند. از مجموعه اسناد مطالعه شده و بهره‌برداری شده در جدول زیر اقدامات کلان و خدمات قابل ارایه با شرح نیازمندی‌ها و شرایط کشورمان استخراج شده است. لازم به ذکر است مفاهیم ذکر شده با استناد به خبرگان و ارزش‌گذاری انجام شده معتبر سازی شده و بر حوزه‌های استخراج شده جدول زیر منطبق شده است. لازم به ذکر است ارزش وزنی هر یک از خدمات بر اساس پرسشنامه‌های تدوین شده توسط خبرگان این قسمت امتیاز دهی شده و رتبه‌بندی عوامل تعیین شده است (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵):

جدول ۴- ۱. استخراج اقدامات کلیدی (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵)

رتبه اهمیت	دسته اقدامات	شرح (عوامل موفقیت، چالش‌ها و ...)	پروژه	کد
۲	شناسه ۳، ۴، ۵ و ۷	تشخیص دادن پژوهش‌های پایه بسیار دشوار است و معضل گسترده‌ای در این بخش موجود است. تجربه‌ی مربوط به کشورهای دیگر نمایان‌گر گستره‌ی کامل معضلات عملی و مفهومی در هزینه‌کرد اعتبارات ویژه در راستای تولید پژوهش‌های پایه و بنیادی است (زندباف، اقتصاد اطلاعات و دانش، ۱۳۸۸).	کشف پژوهش‌های پایه با استفاده از تجمیع فرامتن‌ها و ایجاد شبکه پایان‌نامه با استفاده از فراداده‌ها و رفرنسهای تحقیقات انجام شده	۱خ
۴	شناسه ۹	نایکدستی و شکاف بین حاصل نهایی تحقیق و توسعه برای بخش خصوصی و عمومی و عدم تولی برای درخواست تحقیق، اختصاص فاند و ... پ به‌منظور پیوند مؤثری بین دولت، دانشگاه و صنعت	سامانه تخصیص پژوهش	۲خ

رتبه اهمیت	دسته اقدامات	شرح (عوامل موفقیت، چالش‌ها و ...)	پروژه	کد
۷	شناسه ۱، ۳، ۴ و ۷	معضل تشخیص (عدم توازن بین بهره‌ی خالص اجتماعی و خصوصی تحقیق و توسعه که ناشی از تخصیص ناپذیری و آثار بیرونی در موقعیت‌ها و زمان‌های مختلف، متفاوت است) پردازش اطلاعات (شیوه‌های مختلف مرتب‌سازی و دسترس‌پذیرتر کردن اطلاعات در دایره‌ی پردازش اطلاعات قرار می‌گیرند و شامل آماده‌سازی نمایه‌ها و چکیده‌ها توسط مقامات و استانداردسازی گزارش‌های مختلف نیز می‌باشد) ذخیره‌سازی (موضوع ذخیره‌سازی یکی دیگر از وجوه پردازش اطلاعات است. مسأله‌ی کتابخانه‌ها نه تنها برای سازمان‌های دولتی اهمیت فراوانی دارد بلکه ذخیره‌سازی اطلاعات فنی و علمی نیز در صورت‌های مختلف آن موثر است) خودکارسازی (خودکارسازی کارهای کتاب‌نگاری، جستجوی برگه‌ی مشخصات و دسترسی به مستندات از لحاظ اقتصادی و فنی امکان‌پذیر است. در ضمن خودکارسازی سبب می‌شود تبادلات بین مؤسسات تسهیل شود و سامانه‌ی ارتباطی یکپارچه‌ای برپا شود) (زندباف، اقتصاد اطلاعات و دانش، ۱۳۸۸). ماده ۱۹ لایحه به دستگاه‌های مختلف تکلیف می‌کند که در رایه محتوای مرتبط مانند محتوای فرهنگی و در ماده ۲۰ آثار باستانی و ... اقدامات موثر انجام دهد که کمبود محتوای مرتبط از بزرگترین چالش‌های این نهادها و سازمان‌ها است (ریاست جمهوری، لایحه احکام مورد نیاز اجرای برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹)، ۱۳۹۴)	دسته‌بندی و رایه محتوای تخصصی و رایه مرور ادبیات (ایندکسینگ) دیجیتالی و خودکارسازی محتوا)	خ۳

رتبه اهمیت	دسته اقدامات	شرح (عوامل موفقیت، چالش ها و ...)	پروژه	کد
۳	شناسه ۱، ۳، ۴ و ۷	در وضعیت کنونی عدم دسترسی و پوشش ملی و عدم انسجام و تکراری بودن مطالب از معضلات محتوای پژوهشی کشور است (علیدوستی، ۱۳۸۸). الزام برای ایجاد موتورهای تولید محتوا مناسب با خط و زبان فارسی از نیازمندی های تاثیرگذار در این حوزه است (شهریاری، ۱۳۸۸)	کتابخانه دیجیتالی و موتور جستجو موضوعی بومی	خ۴
۵	شناسه ۶ و ۸	نیاز برای استانداردسازی محتوای دیجیتال و آموزش از راه دور و نیاز برای شبکه ارزش محتوای دیجیتالی در کشور به چشم می خورد. استفاده از نتایج به منظور ارزیابی مراکز تخصصی آموزشی در همه کشورها ضروری است (Qutl er, ۲۰۰۲)	استانداردسازی محتوای دیجیتال و آموزش و ارزیابی	خ۵
۱	شناسه ۶ و ۸	تعیین شاخص های علم، تحقیقات، فناوری و نوآوری کشور برای ایجاد هماهنگی در جمع آوری اطاعات و تحلیل و انتشار مستمر آن توسط دستگاه های مسئول برای نیاز به پایش و ارزیابی تحقیقات منتشر شده در حوزه های مختلف (تصویب نامه هیات وزیران، ۱۳۹۵)	تعیین شاخص های علم، تحقیقات، فناوری و نوآوری کشور	خ۶
۸	شناسه ۲	استفاده از خبرگان و متخصصین حرفه ای در آموزش های تخصصی حرفه ای و آکادمیک	مرکز اطلاع و شناسنامه نخبگان و متخصصین	خ۷
۶	شناسه ۶ و ۸	اهمیت موضوع در سند تکفای مورد بحث قرار گرفته و نیاز جدی کشور به تجمیع مجموعه دانش در اختیار ضروری به نظر می رسد. ایجاد قوانین برای تضمین ضمانت اجرایی طرح از چالش های اجرای طرح مذکور است.	نظام مندی و اثربخشی گواهینامه های آموزش حرفه ای و تخصصی	خ۸
۹	شناسه ۲	استفاده از دوره های از راه دور متمرکز به منظور جلوگیری از دوباره کاری و بهره گیری از یادگیری مستمر و تضمین کیفیت محتوای ارائه شده.	ساماندهی ارتقای سطح اطلاعاتی شاغلان بخش های دولتی و غیر دولتی	خ۹

در بعد لجستیک داخلی موارد زیر شناسایی می شوند:

- انتخاب موضوع و مشاوره
- آموزش مرتبط دانشگاهی

- آموزش‌های غیر دانشگاهی

- مرور ادبیات مرتبط

در بعد عملیات موارد زیر شناسایی شده‌اند:

- گردآوری داده

- طراحی روش تحقیق

- تهیه و انجام پرسشنامه، مصاحبه و ...

- اعتباربخشی تحقیق

- مشاوره انجام تحقیق

در بعد لجستیک بیرونی موارد زیر شناسایی می‌شوند:

- موردکاوی

- بررسی زمینه

- انتشار دستاوردهای تحقیق

- اختراع و اکتشاف

- ثبت تحقیق، اختراع و ...

در بعد بازاریابی موارد زیر به دست می‌آیند:

- کاربردهای تحقیق در صنعت

- کاربردهای تحقیق در ادبیات

- انتشار رزومه

و در بعد خدمات مسایل زیر به چشم می‌خورد:

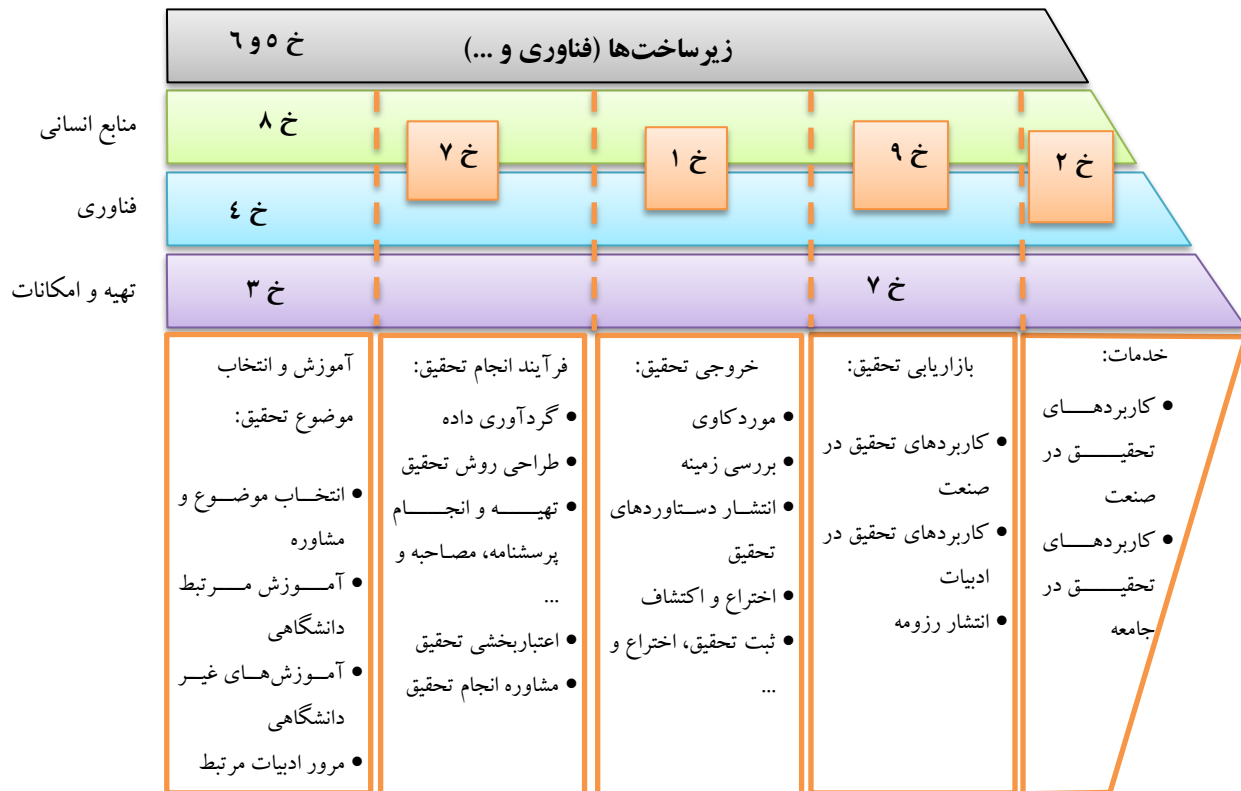
- کاربردهای تحقیق در صنعت

- کاربردهای تحقیق در جامعه

همچنین فعالیت‌های پشتیبان این زنجیره شامل زیرساخت‌های سخت افزاری، نیروهای متخصص، بخش فناوری و امکانات پشتیبانی در راستای این زنجیره باعث ایجاد خدمات مناسب به شهروندان خواهد شد.

در شکل زیر زنجیره ارزش پژوهش و فناوری در کشورمان طراحی شده است. در این زنجیره خدمات کشف شده و معتبر شده بوسیله خبرگان در زنجیره جانمایی شده و این جانمایی توسط مصاحبه‌های حضوری و انتقال نظرات خبرگان (مانند روش دلفی) به یکدیگر مورد اعتباربخشی قرار گرفته است. بسیاری از خدمات نیازمند پشتیبانی و یا تولید بین بخشی بوده‌اند که در بین سطوح مختلف قرار گرفته‌اند.

در زنجیره ارزش زیر، خدمات، پروژه‌ها و اقدامات شناسایی شده در بخش قبل جانمایی شده است و نقش هر یک در توسعه و پیشرفت مدیریت پژوهش‌های کشور نمایش داده شده است (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵).



شکل ۴-۴. زنجیره ارزش پژوهش و مدیریت اطلاعات علمی و فناوری (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵)

۴-۴. خدمات دولت الکترونیکی در کشور

در این فصل خدمات درگاه دولت الکترونیکی کشور به نشانی <http://iran.gov.ir> مورد پایش و بررسی قرار می گیرد. نمای درگاه ذکر شده در زیر آمده است:



شکل ۴-۵. نمای وبسایت iran.gov.ir (سازمان فناوری اطلاعات, ۱۳۹۶)

در این سایت خدمات دستگاه‌های اجرایی زیر به عنوان خدمات دولت به دولت ارائه شده در دولت الکترونیکی نام برده شده است:

جدول ۴-۲. خدمات G2G دستگاه‌های اجرایی (سازمان فناوری اطلاعات, ۱۳۹۶)

ردیف	سازمان خدمت دهنده	نام خدمت	متدهای خدمت
۱	سازمان مدیریت	سرویس استعلام کارکنان دولت	استعلام کارکنان
۲	سازمان ثبت احوال	سرویس استعلام هویت	استعلام هویت (شامل ۱۱ متد) زیر اساس فیلدهای ذیل: تاریخ تولد

ردیف	سازمان خدمت دهنده	نام خدمت	متدهای خدمت
		سرویس عکس	سریال شناسنامه شماره شناسنامه سری شناسنامه نام نام خانوادگی پسوند و پیشوند نام نام پدر جنسیت تاریخ تولد کد ملی احراز هویت (شامل ۶ متد)
۳	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	سرویس اعلام کدپستی	دریافت نشانی با کد پستی دریافت نشانی به صورت رشته ای دریافت تلفن ثابت با کد پستی دریافت نشانی و تلفن ثابت با کد پستی دریافت مختصات جغرافیایی با کدپستی دریافت نشانی ، تلفن و مختصات جغرافیایی با کد پستی دریافت کد فعالیت (ISIC V.4) با استفاده از کدپستی دریافت اطلاعات کارگاه (نام کارگاه و نوع فعالیت) با استفاده از کدپستی دریافت کدپستی با استفاده از تلفن ثابت دریافت نشانی با استفاده از تلفن ثابت دریافت کدپستی و نشانی با تلفن دریافت کد فعالیت (ISIC V.4) با استفاده از تلفن ثابت دریافت اطلاعات کارگاه (نام کارگاه و نوع فعالیت) با استفاده از تلفن ثابت دریافت مختصات جغرافیایی با استفاده از تلفن فهرست متدهای مربوط به گواهی کدپستی تولید گواهی کدپستی اعتبارسنجی و دریافت اطلاعات گواهی کدپستی

ردیف	سازمان خدمت دهنده	نام خدمت	متدهای خدمت
		سرویس اعلام ارائه دهنده خدمت	سایر متدهای وب سرویس
			دریافت کدپستی با نشانی
			اعتبارسنجی کدپستی
			استعلام ارائه دهنده با کد سازمان نظام پزشکی
۴	وزارت بهداشت	سرویس اعلام افراد	استعلام ارائه دهنده با کد ملی
			Save Patient Bill
			Save Patient Bill Secure
			Set Hospital Beds
			اعتبار سنجی کد و مقدار
			استعلام کارت بهداشت افراد با استفاده از کد ملی
			Get Graduated Info
			Get Person Salamat Insurance By National Code
			Register Birth
			Validate Graduated Info
			افزودن سازمان جدید به پایگاه
			Get Hospital Grade By Organization ID 8 Digit
			استعلام اطلاعات سازمان با شناسه سپاس
			استعلام اطلاعات سازمان با شناسه هشت رقمی پایگاه
۵	بنیاد شهید و امور ایثارگران	سرویس اعلام دریافت تخفیف بلیط هواپیما مخصوص افراد از دید بنیاد شهید و امور ایثارگران	سرویس اعلام تخفیف
۶	بیمه سلامت	سرویس مدیریت خدمات بیمه شدگان	دریافت اطلاعات بیمه شده و پاسخ حساب بیمه ای (شامل ۴ متد)
			دریافت خدمت سلامت و تولید کد سمداد
			اعلام آرایه خدمت
			احراز هویت کاربر با استفاده از توکن HTTP

ردیف	سازمان خدمت دهنده	نام خدمت	متدهای خدمت
			تعریف سطوح دسترسی
۷	وزارت راه و شهر سازی	سرویس اعلام	استعلام اطلاعات رانندگان، ناوگان باری و ناوگان مسافری شامل ۳۶ متد
۸	شرکت رجا	سرویس رزرو بلیط	شامل ۴ متد
۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	سرویس شاهکار	احراز هویت بر اساس شماره تلفن همراه
۱۰	سازمان تامین اجتماعی	سرویس استحقاق بیمه تامین اجتماعی	استعلام مشخصات و نمایش وضعیت بیمه شده
۱۱	وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی	سرویس استحقاق بیمه	استعلام مشخصات و نمایش وضعیت بیمه شده

همچنین فهرست خدمات زیر به عنوان دسته‌بندی موضوعی آموزش و پژوهش به شهروندان ارائه شده است:

- ارائه فهرست اطلاعات کتابشناختی منابع کتابخانه ملی
- ارائه مدارک آموزشی و دانش آموختگی
- اعزام و بورس دانشجویان
- تایید اعتبار علمی نشریات دانشگاهی و علمی
- جذب اعضای هیات علمی در دانشگاه‌ها
- درخواست عضویت در کتابخانه ملی
- پشتیبانی و حمایت از فعالیت‌های فرهنگی دانشجویان و اعضای هیات علمی
- ارائه خدمات مرجع مجازی به کاربران
- ارائه خدمات ویژه نابینایان و افراد معلول
- ثبت نام جهت استفاده اعضا از شیف‌ شب اطلاع رسانی
- رسیدگی به شکایات و تخلفات در حوزه عتف
- صدور مجوز تاسیس رشته و دانشگاه

- مدیریت خدمات آموزشی روزانه ، بزرگسال و داوطلب آزاد در سطوح مدرسه ، منطقه و استان
- پذیرش دانشجو در دانشگاه ها و موسسات آموزشی و پژوهشی
- پشتیبانی از فعالیت های پژوهشی و ارتباط با صنعت
- پشتیبانی از دانشجویان غیرایرانی
- کتابخانه و آرشیو دیجیتال
- ارائه خدمات استعلامات و خدمات داده ای
- ارائه خدمات تربیت بدنی به دانش آموزان و معلمان (مدیریت امور فعالیت های تربیت بدنی و فضاها و تجهیزات ورزشی)
- ارائه خدمات سوادآموزی (مدیریت امور نهضت سوادآموزی)
- ارائه مشاوره های روانشناسی ، بالینی ، تربیتی و تحصیلی دانش آموزان
- اطلاع رسانی برخط منابع آرشیوی
- اعزام و انتقال اعضای هیات علمی
- تامین فضاها ی آموزشی، پرورشی، ورزشی مدارس و واحدهای سازمانی
- تامین کتب درسی و مواد رسانه های آموزشی
- خدمات انجمن اولیا و مربیان
- خدمات دانشی مبتنی بر داده و اطلاعات حوزه عتف
- مدیریت آموزش و ارتقاء سطح تحصیلات عالی کارکنان وزارت آموزش و پرورش
- مدیریت امور سلامت
- مدیریت امور مدارس خاص
- مدیریت امور پرورشی ، تربیتی ، امور فوق برنامه و اوقات فراغت دانش آموزان
- مدیریت امور پژوهشسراهای وزارت آموزش و پرورش
- مدیریت خدمات آموزش ازراه دور
- مدیریت خدمات مراکز و مدارس غیر دولتی
- مشاوره های حقوقی وزارت آموزش و پرورش و پرسنلی (سازمان فناوری اطلاعات, ۱۳۹۶)

۴-۵. دسته بندی خدمات ارایه شده در پژوهشگاه

فناوری اطلاعات را می توان مبتنی بر کارکردهایی که دارد تبیین نمود. در جدول زیر کارکردهای مفهومی فناوری اطلاعات برای نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور آمده است:

جدول ۴-۳. بررسی خدمات پایه فناوری

واژه	خدمات پایه فناوری	ارزش افزوده
دیجیتالی کردن	تبدیل کاغذها و عکس ها و فیلم ها و مدارک به وضعیت دیجیتالی که استانداردهای خاصی می تواند داشته باشد و با کمک یک ابزار ICT انجام می شود.	در اختیار داشتن آخرین وضعیت مدارک به صورت الکترونیکی و تبدیل از وضعیت فیزیکی یا کاغذی به داده الکترونیکی یا فایل الکترونیکی
ثبت و ذخیره سازی	ثبت الکترونیکی وضعیت مدارک علمی کشور به صورت محلی یا از راه دور به صورت برخط یا خط خاموش به صورت موردی یا برنامه دار توسط خودش یا شخص مسئول بر روی مدیاها یا مختلف کارت، پایگاه داده محلی، فایل محلی، پایگاه داده مرکزی بر اساس الگوها و استانداردهای مشخص و فراداده های مرتبط	در اختیار داشتن کلیه سوابق و خصوصیات مهم به صورت داده الکترونیکی یا فایل های الکترونیکی ثبت و نگهداری می شود.
پالایش و سازماندهی	مدلسازی داده ها و فایل ها و نحوه سازماندهی آنها بسیار مهم است. نحوه توزیع شدگی یا تجمیع داده ها برای کاربردهای مختلف بعدی در این مرحله انجام می شود. همچنین کنترل کیفیت داده ها و فایل ها و پالایش در این خدمت تحقق می یابد.	در اختیار داشتن فایل ها و داده های با کیفیت مناسب بر اساس استانداردهای کیفیت داده و اطلاعات
انتقال و تبادل	بستر انتقال داده و فایل حسب نیازمندی به ذینفعان در راستای یک اقدام (از تصمیم گیری راهبردی تا یک تصمیم تخصصی جزئی) که می تواند بر اساس وضعیت زیرساخت معماری فناوری اطلاعات دولت الکترونیکی با حالات مختلفی پیاده سازی شود.	در اختیار داشتن شرایط دسترسی به فایل ها و داده ها
پردازش	تولید اطلاعات و دانش از طریق داده ها و فایل ها حسب مورد برای یک هدف و کاربرد خاص	در اختیار داشتن اطلاعات و دانش برای منظور و مقصود خاص
جست و جو و گزینش	امکان انتخاب و گزینش بین انبوه داده ها و فایل ها برای رفع یک نیازمندی یا مجموعه ای از نیازمندی های خاص در یک موقعیت	داده ها، اطلاعات و فایل ها مورد نیاز از بین انبوه و انباشت داده ها در زمان مناسب و کیفیت مناسب بر اساس درخواست کاربر یافته و انتخاب می شود

واژه	خدمات پایه فناوری	ارزش افزوده
نمایش و بازنمایی	انواع و اقسام نمایش ها و گزارش ها حسب نوع کاربرد مورد نیاز هستند. شکل و شمایل و ظاهر اطلاعات و چگونگی بازنمایی آن برای کاربر به خصوص با توجه به ابزار سخت افزاری در اختیار وی بسیار مهم است.	در اختیار داشتن اطلاعات و دانش قابل استفاده برای کاربر
خودکارسازی	بسیاری از فعالیت ها و پردازش های انسانی توسط ماشین ها قابل انجام است. مثلاً انتقال فایل نیازی به پست و صرف چند روز وقت ندارد و در کسری از ثانیه ارسال می شود. بسیار از محاسبات و استنتاج ها و همچنین گردش کاری ها توسط شبکه سیستم های اطلاعاتی و زیرساختی ارتباطی ممکن می شود	سهولت و سرعت در کارها و افزایش کیفیت بر اساس بازمهندسی جریان کارها
واسط انسان و ماشین	تعامل انسان با سخت افزار به منظور استفاده بازخوردپذیر، مرحله ای و سلسله مراتبی خیلی مهم است و بسیاری از فعالیت ها منحصر به گرفتن گزارش اطلاعات ولو زیبا و گرافیکی نیست.	استفاده حداکثری از امکانات و توان سخت افزارها و نرم افزارها مناسب با شرایط تعاملی و ارگونومیک انسان

در این بخش باید به این موضوع پردازیم که ۹ کارکرد حوزه فناوری اطلاعات فوق در نظام اطلاعات علمی و فناوری کشور چگونه کاربردی می شوند.

همچنین در تحقیقی که توسط کانفورد و همکاران با تمرکز بر کاربرست دولت الکترونیکی در کشور انگلیس انجام پذیرفت، چالش های زیر در کاربرست هر یک از سطوح خدمات الکترونیک مورد استخراج شد. از این سطوح در تحلیل جایگاه خدمات قابل ارایه استفاده می شود.

جدول ۴-۴. چالش های کاربرست سطوح خدمات الکترونیکی

سطح عملیاتی	سطح مدیریتی	سطح برنامه ریزی
هزینه ها و عوامل فنی و زیرساختی	کمبود ظرفیت مدیریتی راهبری پروژه های بزرگ IT	فقدان هماهنگی و برنامه ریزی استراتژیک
کاهش منابع برای ارایه خدمات ۷/۲۴	عدم متقاعد شدن مدیران ارشد و میانی	فقدان استمرار برنامه ها و سیاست ها
کمبود محرک های مشارکت عموم	تناقض میان انتظارات مدیران و واقعیات	فقدان خط و مشی های سیاست ها
دوگانگی فرهنگی و سازمانی	ابهام و مقاومت رهبران	دوگانگی فرهنگی و سازمانی
کمبود حمایت های سازمانی	مخالفت متخصصین و اتحادیه ها	گلوگاه دستگاه های مجری
مدیریت نادرست اطلاعات به سمت اشتراک بین واحدی و استفاده	چهارچوب های قانونی ناقص مشارکت بخش خصوصی	فقدان استمرار برنامه ها و سیاست ها

سطح عملیاتی	سطح مدیریتی	سطح برنامه‌ریزی
ناصحیح از داده‌های حساس		
فقدان خط و مشی‌های سیاست‌ها	مدیریت نادرست اطلاعات به سمت اشتراک بین واحدی و استفاده ناصحیح از داده‌های حساس	مخالفت متخصصین و اتحادیه‌ها

(Cornford & Richter, 2007)

در جدول زیر نمای تحلیلی کلی خدمات ارایه شده پژوهشگاه آمده است:

لازم به ذکر است شناسنامه خدمات پژوهشگاه در چهارچوب دولت الکترونیکی در پیوست ۱ این طرح استخراج شده است. از اطلاعات مندرج در این پیوست برای توسعه خدمات و معرفی آنها در پایگاه <http://iran.gov.ir> می‌توان بهره جست.

جدول ۴-۵. نمای تحلیلی خدمات ارایه شده

ردیف	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارایه شده	نوع خدمت			تعداد مراجعه در سال	مخاطبین	متوسط مدت زمان ارایه خدمت	تواتر	آدرس	نحوه دسترسی			
					خدمت به شهروندان (G2C)	خدمت به کسب و کار (G2B)	خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)						اطلاع رسانی	درخواست	تولید	ارائه
۱	گنج دانش	ثبت و ذخیره سازی / جست‌وجو و گزینش	عملیاتی	دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی	*	*			دانشجویان اعضای هیات علمی	آنلاین	در صورت نیاز	http://ganj.iran.doc.ac.ir	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر	الکترونیکی	الکترونیکی
۲	شاخص	نمایش و بازنمایی	مدیریتی	تعیین شاخصهای علم و فناوری		*	*		سیاستگذاران پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://shakhes.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۳	دروازه اطلاعات علمی ایران	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی / دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی	*	*		۱۰,۰۰۰	سازمان‌های پژوهشی پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://dar.iran.doc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۴	نما	نمایش و بازنمایی	سیاست گذاری	تعیین شاخصهای علم و فناوری	*	*			مدیران سیاستگذاران پژوهشگران علم، فناوری، و نوآوری	آنلاین	در صورت نیاز	http://nema.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی

ردیف	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارائه شده	نوع خدمت			تعداد مراجع در سال	مخاطبین	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	تواتر	آدرس	نحوه دسترسی			
					خدمت به شهروندان (G2C)	خدمت به کسب و کار (G2B)	خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)						اطلاع رسانی	درخواست	تولید	ارائه
۵	پژوهشکار	نمایش و بازنمایی	ارتقای سطح اطلاعاتی/ عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی و دسته‌بندی و ارائه محتوای تخصصی	*	*			دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی اساتید و مشاوران دانشجویان	آنلاین	در صورت نیاز	http://research.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۶	فهرست‌های مستند نام‌های ایرانداک	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال	*	*			کتابخانه‌ها مراکز اطلاعات پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://namha.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۷	واژه‌نامه‌ها	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال	*	*			کتابخانه‌ها مراکز اطلاعات پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://dic.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۸	شیوه‌نامه ایران	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال/ دسته‌بندی و ارائه محتوای تخصصی	*	*			دانشگاه‌ها دانشجویان پژوهشگران استادان	آنلاین	در صورت نیاز	http://imos.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی

ردیف	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارائه شده	نوع خدمت			تعداد مراجعه در سال	مخاطبین	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	تواتر	آدرس	نحوه دسترسی			
					خدمت به شهروندان (G2C)	خدمت به کسب و کار (G2B)	خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)						اطلاع رسانی	درخواست	تولید	ارائه
۹	ثبت پایان‌نامه، رساله و پیشنهادیه	دیجیتالی کردن	عملیاتی	کشف پژوهش‌های پایه/تخصیص پژوهش	*	*			دانشگاه‌ها دانشجویان	۳ روز	یکبار برای همیشه	http://Sabt.iran.doc.ac.ir	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۰	سامانه ارتباطات مجازی (سام)	خودکارسازی/انتقال و تبادل	عملیاتی	نظام‌مندی گواهینامه‌ها		*			شوراها و کارگروه‌ها		یکبار برای همیشه	http://sam.iran.doc.ac.ir	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۱	اصطلاح‌نامه	دیجیتالی کردن/واسط انسان و ماشین	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال	*	*			کتابخانه‌ها کتابداران زبان‌شناسان پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://esn.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۲	طرح امانت میان کتابخانه‌ها (امین)	خودکارسازی	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی		*			کتابخانه‌ها		یکبار برای همیشه	http://iran.doc.ac.ir/page/1579	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی

ردیف	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارائه شده	نوع خدمت			تعداد مراجعه در سال	مخاطبین	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	تواتر	آدرس	نحوه دسترسی			
					خدمت به شهروندان (G2C)	خدمت به کسب و کار (G2B)	خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)						اطلاع رسانی	درخواست	تولید	ارائه
۱۳	غدیر (عضویت فراگیر کتابخانه‌ها)	دیجیتالی کردن	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی	*	*			کتابخانه‌ها دانشجویان پژوهشگران اعضای هیات علمی	متغیر	یکبار برای همیشه	http://g-hadir.iran-doc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۴	سامانه عرضه و تقاضای پژوهش	پردازش / انتقال و تبادل	عملیاتی	تخصیص پژوهش / شناسنامه نخبگان	*	*			سازمان‌ها و شرکت‌ها اعضای هیات علمی دانشجویان	آنلاین	در صورت نیاز	http://s-aat.iran-doc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۵	پیشینه پژوهش	پردازش	عملیاتی	موتور جستجو موضوعی	*	*			دانشگاه‌ها دانشجویان اعضای هیات علمی پژوهشگران	۱۰روز	یکبار برای همیشه	http://pishine.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی / غیر الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی

ردیف	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارائه شده	نوع خدمت			تعداد مراجعه در سال	مخاطبین	متوسط مدت زمان ارائه خدمت	تواتر	آدرس	نحوه دسترسی			
					خدمت به شهروندان (G2C)	خدمت به کسب و کار (G2B)	خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)						اطلاع رسانی	درخواست	تولید	ارائه
۱۶	همانندجو	پردازش	عملیاتی	موتور جستجو موضوعی	*	*			دانشجویان پژوهشگران اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها	تایک روز	یکبار برای همیشه	http://tik.irandoc.ac.ir/	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی
۱۷	رصدخانه	نمایش و بازنمایی	مدیریتی	کشف پژوهش‌های پایه	*				تصمیم‌گیرندگان و سیاست‌گذاران پژوهشگران	آنلاین	در صورت نیاز	http://rasad.irandoc.ac.ir:8080/QvAJAZfc/opendoc.htm?document=.qvw&host=QVS%40vs223	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی

۶-۴. استخراج اقدامات/پروژه‌های کلیدی در پژوهشگاه

در بخش قبل خدمات قابل ارایه پژوهشگاه در قالب دولت الکترونیکی تحلیل شد. در این بخش با توجه به مطالعات صورت گرفته در فصل قبل، نیازمندی‌های توسعه کشور از بعد شهروندان، سازمان‌ها و دولت نقش پژوهشگاه در توسعه دولت الکترونیکی مشخص شده است:

جدول ۶-۴. استخراج نقش پژوهشگاه در توسعه دولت الکترونیکی

منبع	ماده	مفهوم	نقش پژوهشگاه
برنامه ششم توسعه کشور	۴ ب	حقوق مالکیت فکری	حضانت از حقوق مالکیت فکری
	۴ پ	انتقال دانش و فناوری و تبادل نیروی کار	توسعه سامانه پژوهشگران/ ارتباط با سامانه ساعت /ارتباط با نقشه جامع علمی
	۴ ت	افزایش مهارت و تخصص نیروی کار متخصص	توسعه کتابخانه دیجیتال پایان نامه‌ها /آموزش الکترونیکی
	۴ ث	جذب مشارکت شرکتهای جهانی در زنجیره تولید داخلی	توسعه سامانه ساعت
	۴ ج	تجاری سازی ایده و دانش در تولید محصولات و خدمات	تشکیل مرکز رشد و فناوری
	۲۷ الف - ۷	آموزش روستاییان	توسعه کتابخانه دیجیتال پایان نامه‌ها /آموزش الکترونیکی / استخراج ادبیات از پارساها
	۲۸ الف	کاهش حجم و ساختار دستگاه‌های اجرایی	مدل بومی تعالی سازمانی
	۴۶ د	توسعه و هدفمند سازی پژوهش در حوزه فرش	توسعه نقشه جامع علمی / کشف خلا پژوهش / استخراج ادبیات از پارساها
	۴۷	ارایه مناقصات دستگاه‌های اجرایی در شرایط برابر به پیمانکاران بومی	توسعه سامانه ساعت

توسعه آموزش فرهنگ مطالعه و پژوهش در مناطق محروم در کانون پرورش فکری	آموزش الکترونیکی	۶۳ح	
توسعه پژوهش دستگاه‌های اجرایی در راستای نقشه جامع علمی کشور	توسعه نقشه جامع علمی کشور	۶۴ب	
جلوگیری از پژوهش‌های تکراری کشور	توسعه کارکرد همانندجو و داده‌های پایگاه گنج / تصویب اجبار دستگاه‌های اجرایی در ثبت و استعلام پژوهش‌ها	۶۴ت	
مشارکت دستگاه‌های اجرایی در پروژه‌های بین‌المللی	توسعه سامانه ساعت به سطح شرکت‌های پژوهش محور	۶۴ج	
ظرفیت دانشگاه‌های علوم پزشکی بر حسب نقشه جامع علمی	توسعه نقشه جامع علمی کشور (برای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)	۷۴ت	
ساماندهی جرایم با تحلیل عوامل موثر	استخراج ادبیات از پارساها	۱۱۳ت	
بهبود شاخص‌های رسیدگی به پرونده‌های قضایی	مدل بومی تعالی فناوری	۱۱۳د	
منبع	ماده	مفهوم	نقش پژوهشگاه
سیاست های ابلاغی اقتصاد مقاومتی	۱	نقشه جامع علمی کشور	توسعه نقشه جامع علمی کشور
	۱۵	تحول اساسی در دستگاه‌های اجرایی	مدل بومی تعالی
	۲۰	تبیین ابعاد اقتصاد مقاومتی در محیط‌های علمی و آموزشی	نقشه جامع علمی کشور (کشف خلا پژوهش)
	۲۱	شناسایی و بکارگیری ظرفیتهای علمی	سامانه رزومه اساتید (ارتقا و ترفیع) / ارتباط با سامانه ساعت
منبع	نهاد	سامانه‌ها و پایگاه‌ها	نقش پژوهشگاه

سازمان ثبت احوال کشور	پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی	استعلامات آموزشی
سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	پایگاه ملی اسناد و املاک و کشور	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
نیروی انتظامی	پایگاه هویت و سائط نقلیه	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	پایگاه ملی هویت اشخاص حقوقی	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
وزارت صنعت، معدن و تجارت	پایگاه کالا و خدمات (ایران کد)	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
معاونت توسعه	پایگاه شناسنامه خدمات و فرآیندهای دولتی	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
شرکت پست	پایگاه نظام ملی آدرس گزاری مکان محور کشور (GNAF)	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
وزارت امور اقتصادی و دارایی و بانک مرکزی	پایگاه نظام پولی و مالی کشور	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
مرکز آمار ایران	پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	پایگاه ملی سلامت	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	پایگاه ملی بیمه کشور	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده
معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی	پایگاه اطلاعات مکان محور کشور	توسعه اصطلاحنامه تخصصی / خدمات پایه تحلیل داده

پایگاه‌های کشور در توسعه دولت الکترونیکی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
آبان ماه ۱۳۹۳

منبع	خدمت	سامانه‌ها و پایگاه‌ها	نقش پژوهشگاه
زنجیره اطلاعات علمی و فناوریانه پژوهشگاه	خ ۱	کشف پژوهش‌های پایه با استفاده از تجمیع فرامتن‌ها / شبکه پایان نامه با استفاده از فراداده‌ها و رفرنس‌های تحقیقات انجام شده	نقشه جامع علمی / استخراج ادبیات
	خ ۳	دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی و ارایه مرور ادبیات	ایندکسینگ دیجیتال و خودکارسازی محتوا
	خ ۴	کتابخانه دیجیتال و موتور جستجو موضوعی بومی	کتابخانه دیجیتال پایان‌نامه‌ها
	خ ۷	مرکز اطلاع و شناسنامه نخبگان و متخصصین	شناسنامه نخبگان
	خ ۹	ساماندهی ارتقای سطح اطلاعاتی شاغلان بخش‌های دولتی و غیر دولتی	آموزش الکترونیکی
منبع	نیازمندی	سامانه‌ها و پایگاه‌ها	نقش پژوهشگاه
پایگاه	استعلام پایان‌نامه	خدمات دولت الکترونیک دولت به دولت در NIX	استعلام عنوان و چکیده پایان نامه

فصل پنجم

جمع بندی و نتیجه گیری

۵-۱. مقدمه

هدف دولت الکترونیک، در دسترس قرار دادن بیشتر خدمات دولتی، متمرکز ساختن بیشتر این خدمات بر مصرف کننده، مرتبط تر ساختن آنها بر شهروندان و پاسخگو تر ساختن نسبت به نیازهای آنها می باشد. همچنین به نظر می رسد دولت الکترونیک نقشی حیاتی در ارتقای بیشتر مشارکت شهروندان در رویدادهای مدنی و جوامع باشد. دولت ها به طور سنتی برای انجام کارکردهای ارتباط راه دور مشابه به شبکه های تلفن وابسته بوده اند، اما خدمات اطلاعات به طور فزاینده ای به سمت مبتنی بر داده و شبکه حرکت کرده اند.

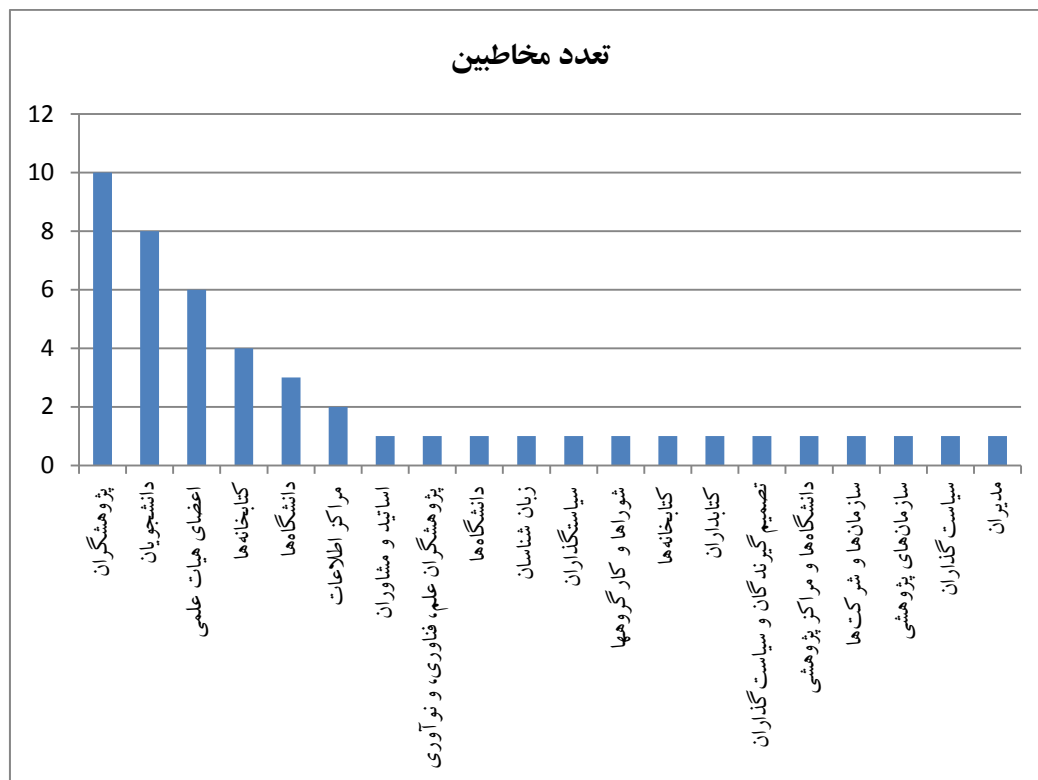
در طرح پژوهشی "بررسی کارکردهای مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه" (ساجدی نژاد، ۱۳۹۵) تلاش شد شناسایی و طراحی خدمات زنجیره ارزش پژوهش فناوری در کشور مورد بررسی قرار گیرد. در طرح جاری، خدمات قابل ارایه پژوهشگاه برای پیشبرد در قالب خدمات دولت الکترونیکی در کشور و نقش آفرینی در استمرار آن بررسی می شود و همچنین خدمات شناسایی شده در طرح های قبل نیز مورد ارزیابی تحلیل و بررسی قرار می گیرد. نتایج حاصل از طرح مذکور تلاش دارد تجارب کشورهای دیگر و همچنین تجربه ایران در زمینه ارایه خدمات دولت الکترونیکی را مرور نموده و نگاه های کشورهای دیگر و مدل های توسعه را به نحوی بررسی نماید که بتواند با تطبیق جایگاه فعلی ایران مسیر رشد و توسعه ارایه خدمات پژوهشگاه را سهل نماید.

در این طرح دو هدف عمده مورد بحث قرار گرفت:

- مجموعه خدمات کنونی پژوهشگاه چه جایگاهی در ساختار دولت الکترونیکی دارد
- خدمات قابل توسعه پژوهشگاه در این ساختار کدامند.

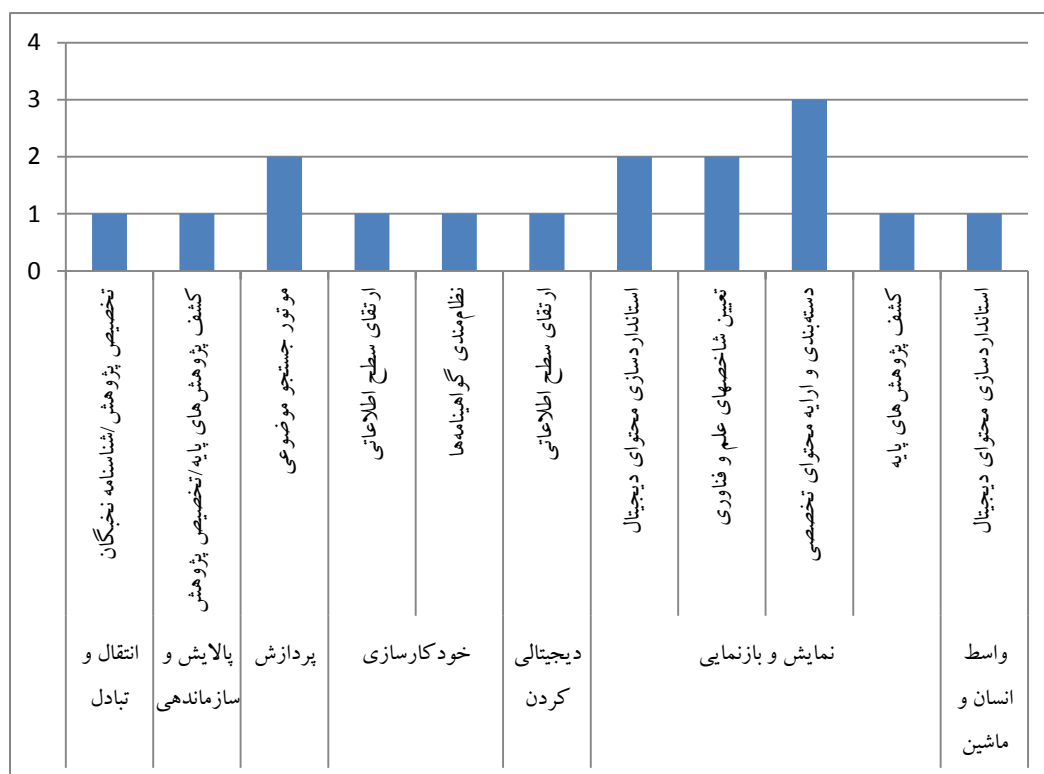
۵-۲. تحلیل خدمات

با بررسی های خدمات قابل ارایه فعلی پژوهشگاه مشخص گردید که بازه بسیار بزرگی از خدمات جاری پژوهشگاه به شهروندان ارایه می شود. در شکل زیر بازه ارایه خدمات پژوهشگاه به ذینفعان مختلف آمده است:



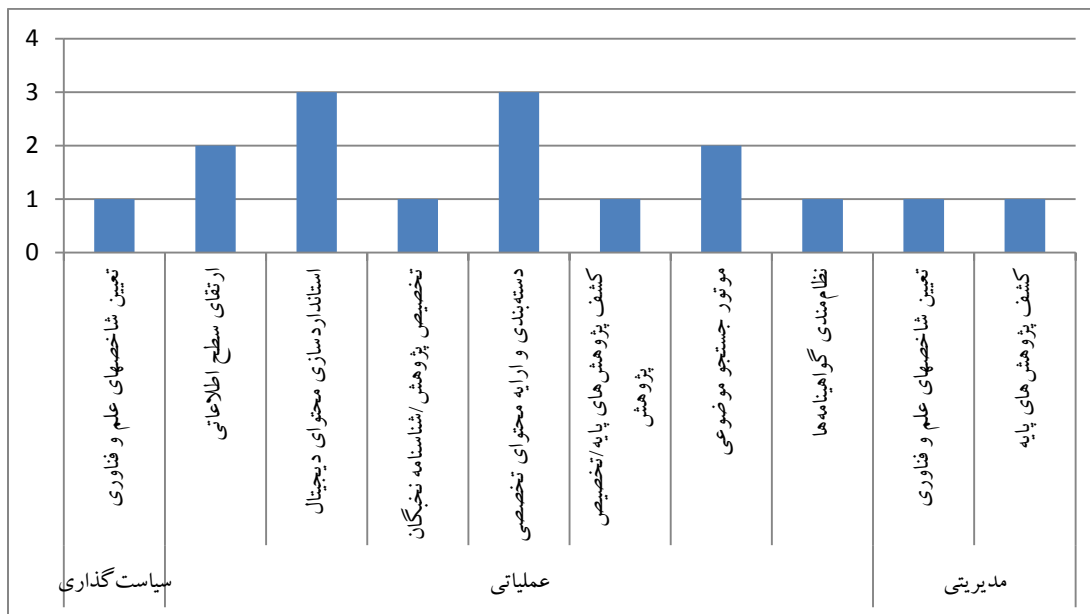
شکل ۵- ۱. تعداد خدمات قابل ارایه پژوهشگاه به هر ذینفع

این خدمات با بررسی‌های انجام پذیرفته در ابعاد مختلف خدمات پایه فناوری به دسته‌های زیر قابل افراز می‌باشند.



شکل ۵- ۲ دسته بندی نوع خدمت بر پایه فناوری

همچنین سطح خدمات ارائه شده در پژوهشگاه در سطوح عملیاتی، مدیریتی و سیاستگذاری بصورت زیر پراکنده شده است:



شکل ۵-۳. سطح خدمات ارائه شده در پژوهشگاه

با استفاده از فرم های تکمیل شده پیوست می توان جایگاه ارائه خدمات پژوهشگاه را در درگاه دولت الکترونیکی تثبیت نمود. همچنین با مطالعات و بررسی مفهومی در اسناد و نگاهی به شرایط کشور، فهرستی از اقدامات آتی پژوهشگاه در راستای ایفای نقش پررنگتر در دولت الکترونیکی ضروری به نظر می رسد:

جدول ۵-۱. وضعیت توسعه خدمات در اسناد بالادستی

ردیف	توسعه خدمت	کد	برنامه ششم توسعه کشور	سیاست های ابلاغی اقتصاد مقاومتی	پایگاه های کشور در توسعه دولت الکترونیکی	زنجیره اطلاعات علمی و فناوری پژوهشگاه	شبکه ملی تبادل داده
۱	استعلام عنوان و چکیده پایان نامه	T1			*	*	*
۲	آموزش الکترونیکی	T2				*	
۳	ایندکسینگ دیجیتالی و خودکارسازی محتوا	T3				*	
۴	تشکیل مرکز رشد و فناوری	T4					

ردیف	توسعه خدمت	کد	برنامه ششم توسعه کشور	سیاست های ابلاغی اقتصاد مقاومتی	پایگاه‌های کشور در توسعه دولت الکترونیکی	زنجیره اطلاعات علمی و فناورانه پژوهشگاه	شبکه ملی تبادل داده
۵	توسعه اصطلاح‌نامه تخصصی	T5			*		
۶	توسعه سامانه ساعت	T6					
۷	توسعه سامانه ساعت به سطح شرکت‌های پژوهش محور	T7	*				
۸	توسعه سامانه پژوهشگران/ ارتباط با ساعت /ارتباط با نقشه جامع علمی	T8	*				
۹	توسعه کارکرد همانندجو و داده‌های پایگاه گنج / تصویب اجبار دستگاه‌های اجرایی در ثبت و استعلام پژوهش‌ها	T9	*				
۱۰	توسعه کتابخانه دیجیتال پایان نامه‌ها /آموزش الکترونیکی	T10	*				
۱۱	کشف خلا پژوهش با تحلیل توسعه نقشه جامع علمی	T11	*	*			
۱۲	توسعه نقشه جامع علمی کشور	T12		*	*		
۱۳	توسعه نقشه جامع علمی کشور (برای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)	T13	*				
۱۴	حضانت از حقوق مالکیت فکری	T14	*				
۱۵	سامانه رزومه اساتید (ارتقا و ترفع) / ارتباط با سامانه ساعت	T15		*			
۱۶	شناسنامه نخبگان	T16				*	
۱۷	کتابخانه دیجیتال پایان‌نامه‌ها	T17				*	
۱۸	مدل بومی تعالی فناوری	T18		*			

ردیف	توسعه خدمت	کد	برنامه ششم توسعه کشور	سیاست های ابلاغی اقتصاد مقاومتی	پایگاه‌های کشور در توسعه دولت الکترونیکی	زنجیره اطلاعات علمی و فناورانه پژوهشگاه	شبکه ملی تبادل داده
۱۹	مدل بومی تعالی سازمانی	T19	*	*			
۲۰	خدمات پایه تحلیل داده	T20			*	*	
۲۱	استخراج ادبیات از پارساها	T21	*				

۵-۳. جایگاه علم و فناوری / دولت الکترونیکی خدمات (وضع موجود/پیشنهادی)

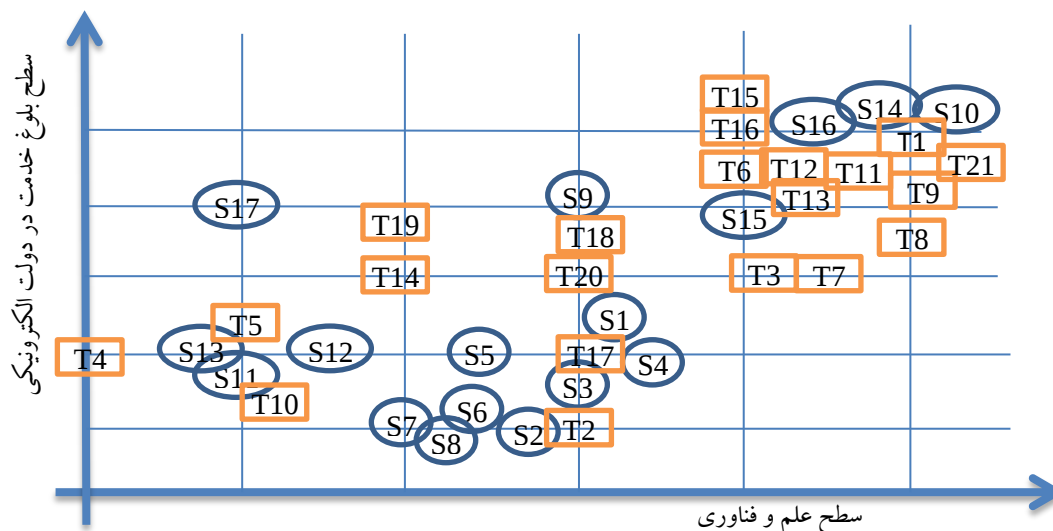
در خصوص جایابی خدمات ارایه شده در پژوهشگاه با توجه به سطح خدمت و سطح بلوغ در دولت الکترونیک، جدول محتوای زیر در اختیار خبرگان قرار گرفت.

جدول ۵-۲. وضعیت خدمات جاری پژوهشگاه در زنجیره ارزش پژوهش

ردیف	کد	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارایه شده
۱	S1	گنج دانش	ثبت و ذخیره سازی / جست‌وجو و گزینش	عملیاتی	دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی
۲	S2	شاخص	نمایش و بازنمایی	مدیریتی	تعیین شاخصهای علم و فناوری
۳	S3	دروازه اطلاعات علمی ایران	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی / دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی
۴	S4	نما	نمایش و بازنمایی	سیاست‌گذاری	تعیین شاخصهای علم و فناوری
۵	S5	پژوهشکار	نمایش و بازنمایی	ارتقای سطح اطلاعاتی / عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی / دسته‌بندی و ارایه محتوای تخصصی
۶	S6	فهرست‌های مستند نام‌های ایرانداک	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال
۷	S7	واژه‌نامه‌ها	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال

ردیف	کد	خدمت	نوع خدمت فناوری	عملکرد سامانه	نوع خدمت ارائه شده
۸	S8	شیوه‌نامه ایران	نمایش و بازنمایی	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال / دسته‌بندی و ارائه محتوای تخصصی
۹	S9	ثبت پایان‌نامه، رساله و پیشنهادیه	دیجیتالی کردن	عملیاتی	کشف پژوهش‌های پایه / تخصیص پژوهش
۱۰	S10	سامانه ارتباطات مجازی (سام)	خودکارسازی / انتقال و تبادل	عملیاتی	نظام‌مندی گواهینامه‌ها
۱۱	S11	اصطلاح‌نامه	دیجیتالی کردن / واسطه انسان و ماشین	عملیاتی	استانداردسازی محتوای دیجیتال
۱۲	S12	طرح امانت میان کتابخانه‌ها (امین)	خودکارسازی	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی
۱۳	S13	غدیر (عضویت فراگیر کتابخانه‌ها)	دیجیتالی کردن	عملیاتی	ارتقای سطح اطلاعاتی
۱۴	S14	سامانه عرضه و تقاضای پژوهش	پردازش / انتقال و تبادل	عملیاتی	تخصیص پژوهش / شناسنامه نخبگان
۱۵	S15	پیشینه پژوهش	پردازش	عملیاتی	موتور جستجو موضوعی
۱۶	S16	هماندجو	پردازش	عملیاتی	موتور جستجو موضوعی
۱۷	S17	رصدخانه	نمایش و بازنمایی	مدیریتی	کشف پژوهش‌های پایه

بر این اساس خبرگان با استفاده از شناخت تخصصی نسبت به فناوری به کار رفته (جدول ۴-۳) و بلوغ خدمت در دولت الکترونیک (شکل ۲-۷) به خدمات امتیازدهی ۰ تا ۵ نموده‌اند. بازنمایی خدمات احصا شده و پیش‌بینی شده در شکل زیر آمده است.



شکل ۵-۴. نقشه مدیریت اطلاعات علمی در دولت الکترونیکی (جایگاه ایرانداک)

۴-۵. نیازمندی‌ها و الزامات توسعه و راهبری دولت الکترونیکی

نکته مهم و قابل توجه این است که علیرغم همه تلاش‌ها و اقدامات و تغییرات زیادی که در طول پانزده سال گذشته صورت گرفته، در حال حاضر، موضوع استقرار و توسعه دولت الکترونیک از انسجام و قوت کافی برخوردار نیست و به ویژه راهبری آن با چالش‌هایی مواجه است. از این‌رو این سند به دنبال واکاوی موضوع و ارائه راه‌حل‌های مناسب است.

به این منظور، در انجام این پروژه، بسیای از اسناد قبلی مرور شده و نظرات برخی از صاحب‌نظران اخذ شده است. با توجه به مسیر توسعه خدمات چه در بعد فناوری و چه در بعد بلوغ در دولت الکترونیکی، جدول پایه زیر به منظور الزامات توسعه خدمات با سطح بالاتر ارایه شده است.

جدول ۵-۳. الزامات توسعه خدمات به سطح بالاتر

زیر ساخت خدمات قابل ارایه کنونی																
S17	S16	S15	S14	S13	S12	S11	S10	S9	S8	S7	S6	S5	S4	S3	S2	S1
		*														*
												*				*
		*	*												*	T1
										*						T2
						*										T3
										*						T4
			*													T5
			*													T6
			*					*								T7
			*													T8
*															*	T9

نیازمندی خدمات پیشنهادی

زیر ساخت خدمات قابل ارایه کنونی																	T10	
S17	S16	S15	S14	S13	S12	S11	S10	S9	S8	S7	S6	S5	S4	S3	S2	S1		
				*	*									*		*	T10	
*								*					*		*	*	T11	
*								*					*		*	*	T12	
*								*					*		*	*	T13	
																	T14	
			*														T15	
			*														T16	
															*		T17	
																	T18	
																	T19	
						*				*							T20	
	*	*														*	T21	

در این بخش ابتدا نیازمندی‌های استقرار و توسعه خدمات در دولت الکترونیکی را بررسی کرده و سپس به بیان الزامات لازم برای پیوستگی مناسب (جدول فوق) پرداختیم. در نهایت در این بخش نیازمندی‌های توسعه دولت الکترونیکی - که برگرفته از مدل‌های مختلف است - در جدول زیر فهرست شده است:

جدول ۵- ۴. نیازمندی‌ها و الزامات توسعه و راهبری دولت الکترونیکی

موضوع	شرح (موارد مهم و کلیدی)
تضمین امنیت (SA/SM)	ممیزی و گزارش امنیتی کلیه لایه‌های معماری تعریف و شفاف سازی استانداردهای امنیتی کلیه لایه‌ها و تبادل اطلاعات نظارت بر اجرای امنیت در توسعه کلیه لایه‌ها (نیاز به تعریف سازوکار و نهاد نظارتی)
یکپارچگی داده و اطلاعات و مدیریت آنها (DG/BI)	تعیین استانداردهای مدل داده و تعیین حداقل الزامات مرتبط نظارت و ممیزی بر توسعه مدل داده‌ای و تعیین نهاد(های) مسوول و مرتبط با موضوع مدیریت داده‌ها سازوکار یکپارچه سازی داده‌ها به عنوان دارایی مهم ملی و امکان استفاده از آن برای مدیریت یکپارچه کشور و بهبود خدمات سازوکار فنی-اجرایی-ساختاری مدیریت اطلاعات برای گزارشدهی حاکمیتی، هوشمندی دولت، ارزیابی، سیاستگذاری و برنامه‌ریزی

موضوع	شرح (موارد مهم و کلیدی)
هم‌کنش‌پذیری، تعامل‌پذیری و یکپارچگی خدمات e-/integrated services (GIF)	تعریف استانداردهای هم‌کنش‌پذیری بین دستگاهی برای ایجاد G2G تضمین رعایت استانداردهای هم‌کنش‌پذیری توسط دستگاه‌ها تعریف استانداردهای data adapter و web-service برای موارد مورد نیاز به تفکیک G2G و G2B استاندارد پورتال‌های محلی و ملی و تعریف پنجره واحد شامل استانداردها و سیاست‌گذاری پیاده‌سازی سیاست‌گذاری و نظارت برای ارائه خدمات به همه گروه‌ها و ذینفعان (G,B,C) با کمترین مراجعه
سازوکار بهبود مستمر و تداوم کسب و کار ((BC/CI)	استانداردهای تعریف کار و کارسپاری برای توسعه دولت الکترونیک (فرایندها، سرویسها، زیرساختها، نرم‌افزارها، داده‌ها و اطلاعات) چهارچوب نظارت بر پیاده‌سازی و تحویل کارها تعیین حداقل نیازمندیهای فنی-اجرایی-ساختاری برای نگهداری مستمر در کلیه دستگاه‌ها و سازمان‌ها تعیین حداقل نیازمندیهای فنی-اجرایی-ساختاری طرح مدیریت ریسک یکپارچه
یکپارچگی و نظم دولت	مهندسی مجدد فرایندها و هماهنگی بین دستگاهی و مدیریت تحول اداری مدیریت تغییر برای تحول الکترونیک
مدیریت اسناد و مدارک (DM)	استاندارد همگانی Meta data استاندارد همگانی ذخیره و بازیابی اسناد و مدارک نظارت، ممیزی و تضمین رعایت استانداردها
سامانه‌ها و فناوری	تعیین حداقل نیازمندی سامانه‌ها و فناوری به تفکیک سامانه‌های خاص، همگانی، دستگاهی و استانی و حاکمیتی نظارت، ممیزی و تضمین رعایت استانداردها در توسعه سامانه‌ها

با توجه به مدل‌های موجود برای راهبری دولت الکترونیک در کشورهای دیگر و به ویژه با توجه به شرایط کشور ایران و تجربه حاصله در پانزده سال اخیر و تغییرات آن، لازم است الزامات و "باید"هایی در الگو و ساختار راهبری دولت الکترونیک رعایت شود. این الزامات که غالباً مورد تاکید صاحب‌نظران نیز بوده است، در جدول زیر آمده است:

جدول ۵-۵. شرح موضوعات و موارد مهم و کلیدی

موضوع	شرح (موارد مهم و کلیدی)
مدیریت پروژه به صورت واحد، یکپارچه و دارای اقتدار	دارا بودن حمایت دولت و داشتن سازوکار رسمی برای اخذ مصوبات از هیات دولت کمپین رسمی پروژه دولت الکترونیک زیر نظر یک نهاد دارای اقتدار رسمی سیاسی ایجاد برنامه واحد و مورد وفاق توسعه دولت الکترونیک ایجاد سازوکار هماهنگی بین همه ذینفعان و اعمال قدرت در صورت نیاز
استفاده موثر از ظرفیت‌های نهادهای موجود کشور	استفاده از ظرفیت شوراهای مختلف به ویژه شورای عالی فضای مجازی برای تعیین سیاست‌های کلی و جهت‌گیری‌های اصلی استفاده از ظرفیت دستگاه‌های ستادی (نظیر نهاد ریاست جمهوری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی) برای راهبری موضوع دولت الکترونیک استفاده از ظرفیت دستگاه‌های اجرایی (نظیر سازمان فناوری اطلاعات) برای انجام اقدامات اجرایی پرهیز از واگذاری نقش‌های تصمیم‌گیری و راهبری به دستگاه‌های اجرایی پرهیز از واگذاری نقش‌های اجرایی به دستگاه‌های ستادی
ایجاد سازوکار مناسب برای مشارکت موثر و معنی‌دار ذینفعان مختلف از حاکمیت تا دستگاه‌های محلی	تعیین جایگاه کلیه ذینفعان و تعیین نقش آنها (بخش قابل توجهی در سند ضوابط فنی-اجرایی آورده شده است) هدایت و حمایت از دستگاه‌ها برای پیشبرد برنامه دولت الکترونیک
امکان تأمین و هزینه‌کرد منابع مالی	استفاده از سازوکار رسمی بودجه کشور برای تأمین منابع مالی و شیوه هزینه‌کرد امکان استفاده از سایر منابع مالی و درآمدها
مدیریت و نظارت فنی به منظور کاهش ریسک‌های فنی	تخصیص نهاد تخصصی به موضوعات فنی پاسخگویی رسمی نهاد تخصصی به مدیریت پروژه یکپارچه
ایجاد سازوکار پایدار و با ثبات	عدم وابستگی به یک شخص خاص و وابستگی به نهادهای حقوقی رسمی

فصل ششم

پیوست

۱-۶. شناسنامه خدمات پژوهشگاه در چهارچوب دولت الکترونیکی

۱-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: گنج دانش

۲- شناسنامه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	۱- عنوان خدمت: بررسی سابقه مستندات در پایگاه گنج	
	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	۳- ارائه دهنده خدمت
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۴- مشخصات خدمت
گردآوری، سازماندهی، ذخیره، بازیابی، تحلیل و اشاعه‌ی مدارک و اطلاعات علم و فناوری کشور از جمله پایاننامه‌های کارشناسی ارشد و رساله‌های دکترای دانش‌آموختگان کشور از مأموریت‌های ایرانداک و از سال ۱۳۵۰ از کارهای شاخص آن بوده است. این سامانه شامل پایگاه‌های اطلاعاتی گوناگون شامل: پایگاه پایاننامه‌های ایران دکترا و کارشناسی ارشد، پایگاه پایاننامه‌های فارغ‌التحصیلان ایرانی خارج، پایگاه طرح‌های پژوهشی، پایگاه اطلاعات مقالات سمینارها، کنفرانس‌ها و سمپوزیوم‌های علمی و فرهنگی ایران، پایگاه مقالات علمی و فنی نشریات ادواری فارسی، پایگاه گزارش‌های دولتی، پایگاه فهرست مشترک نشریات ادواری لاتین کتابخانه‌های کشور، پایگاه علوم تربیتی، پایگاه محققان و متخصصان ارشد کشور، پایگاه آب، و پایگاه دریای خزر است. از آبانماه ۱۳۹۴ دسترسی به همه یا بخشی از متن پایاننامه‌ها و رساله‌هایی شدنی است که سازمان دارنده کپی‌رایت آنها با ایرانداک دارای تفاهم‌نامه و اجازه دسترسی به آنها را داده باشد. دسترسی به اطلاعات کتابشناختی و چکیده این منابع برای کاربران برخط رایگان است، اما برای مشاهده کل پایاننامه‌ها مراجعه حضوری به تالار جستجوی ایرانداک ضروری است.		شرح خدمت

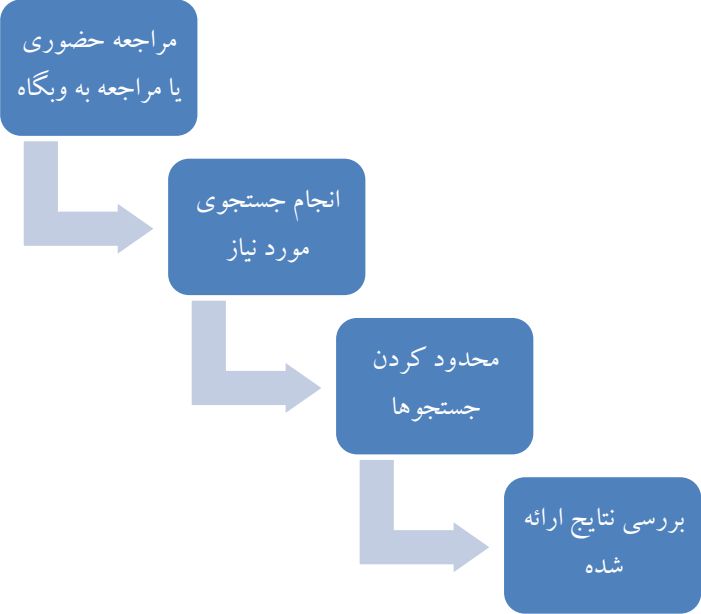
نوع خدمت		☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		• دانشجویان • اعضای هیات علمی	
ماهیت خدمت		☒ حاکمیتی ☐ تصدی‌گری			
سطح خدمت		☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی			
رویداد مرتبط با:		☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت			
نحوه آغاز خدمت		☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		☐ مدارک لازم برای انجام خدمت ☐ قوانین و مقررات بالادستی	
آمار تعداد خدمت‌گیرندگان		؟؟؟ خدمت‌گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		آنلاین			
تواتر		☐ یکبار برای همیشه ... بار در: ☒ م ☐ فصل ☐ س			
تعداد بار مراجعه حضوری		متغیر			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		☐ ☐ ...	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن					
http://ganj.irandoc.ac.ir					
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:					
مراحل خدمت		نوع ارائه		سامانه گنج	
		رسانه ارتباطی خدمت			

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐
	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☒	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: حق مالکیت معنوی آثار ارائه شده مراجعه به دستگاه: ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی ☐
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری

	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	☐ مرجع به دستگاه:				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						برخط online	دستای (Batch)	
	همانندجو					☒	☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی			اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دستای (Batch)		
	دانشگاه‌ها و مراکز علمی کشور		متن سند علمی			☒	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه حضوری یا مراجعه به وبگاه							
	انجام جستجوی مورد نیاز							

محدود کردن جستجوها			
بررسی نتایج ارائه شده			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه حضوری یا مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[محدود کردن جستجوها] C --> D[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

۶-۱-۲. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: شاخص

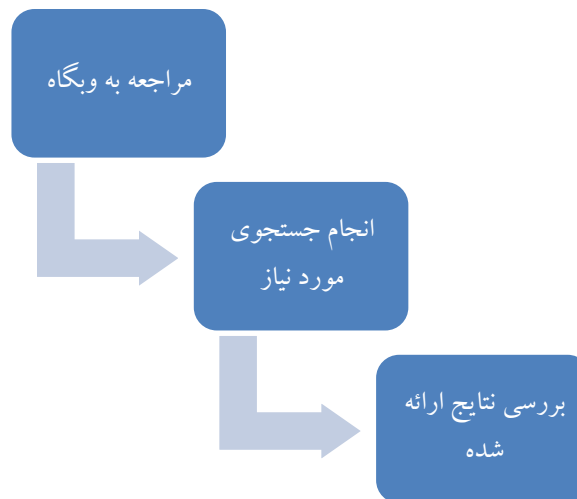
۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	۱- عنوان خدمت: معرفی منابع اطلاعات داخلی شاخص‌ها	
	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	۳- ارائه دهنده خدمت
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
تاکنون درباره ارزیابی جایگاه علمی، فنوارانه، و نوآورانه کشور شاخص‌های بسیاری در اسناد گوناگون ارائه شده است. در گزارش‌های سازمان‌های جهانی نیز شاخص‌های بسیاری برای این ارزیابی آمده است. فراوانی و پراکندگی این شاخص‌ها در اسناد و گزارش‌های ملی و جهانی، دسترسی به آن‌ها و گزینش و کاربردشان را برای سیاست‌گذاران و پژوهشگران دشوار ساخته است. بنابراین دسترسی به این شاخص‌ها از یک درگاه واحد با توان سازمان‌دهی و جست‌وجوی برخط در میان آن‌ها می‌تواند کار کاربران را آسان سازد. سامانه منابع اطلاعات شاخص‌های پایش و ارزیابی علم، فناوری، و نوآوری (شاخص)، برای ارائه تصویری از سازمان‌های ملی و جهانی که در این زمینه کار می‌کنند، شاخص‌های ارزیابی و طبقه‌بندی موضوعی آن‌ها، و معرفی منابع کلیدی اطلاعات در این زمینه به پژوهشگران و سیاست‌گذاران راه‌اندازی شده است. این سامانه، منابع اطلاعات داخلی شاخص‌ها را مانند کتاب، مقاله، پایاننامه، رساله، گزارش دولتی، سند ملی، و طرح‌های پژوهشی معرفی می‌کند. پایگاه داده این سامانه، جست‌وجوی ساده و پیشرفته را به دو زبان فارسی و انگلیسی در میان شاخص‌های علم، فناوری، و نوآوری با کاربرد واژه‌های معادل و بازنمایی و پیوند به منابع جهانی و ملی فراهم می‌آورد. کاربران نیز می‌توانند با پیشنهاد شاخص‌ها یا منابع اطلاعات به بلوغ و روزآمدی «شاخص «کمک کنند». شاخص «با افزایش مشاهده‌پذیری و دسترسی پذیری شاخص‌ها، سازمان‌ها، و منابع اطلاعات پایش و ارزیابی علم، فناوری، و نوآوری می‌تواند درگاهی ارزشمند برای سیاست‌گذاران و پژوهشگران این حوزه و تعامل آن‌ها با یک‌دیگر باشد.	شرح خدمت	۴- مشخصات خدمت

نوع خدمت	☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		• سیاست‌گذاران • پژوهشگران
	ماهیت خدمت		
	سطح خدمت		
	رویداد مرتبط با:		
	نحوه آغاز خدمت		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی		
	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	تواتر		
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان			
۵- جزئیات خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://shakhes.irandoc.ac.ir/		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	رسانه ارتباطی خدمت		
	نوع ارائه		
	شاخص		
	پرداخت بصورت الکترونیک		

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	در مرحله درخواست خدمت	☐ غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی
		☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		☐ غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	☒ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	

در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
						online	دستای (Batch)
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
					online	دستای (Batch)	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه حضوری یا مراجعه به وبگاه						
	انجام جستجوی مورد نیاز						
	بررسی نتایج ارائه شده						

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات
--	-------------------	---	---

۶-۱-۳. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: دروازه اطلاعات علمی ایران

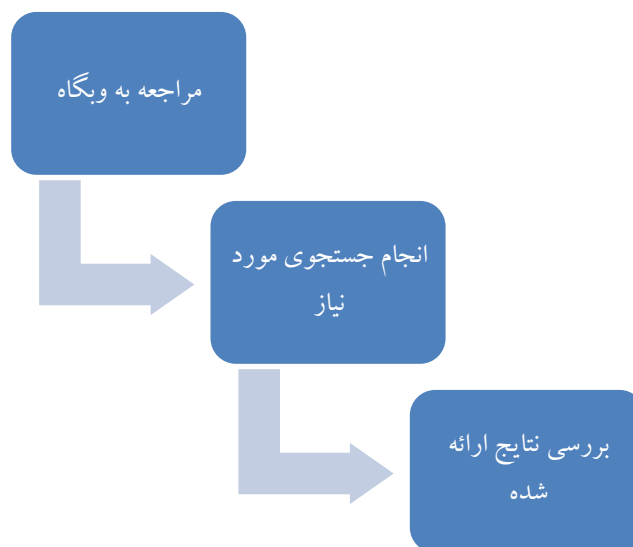
۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
نام دستگاه خدمت	نام دستگاه اجرایی:	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)
	نام دستگاه مادر:	

شرح خدمت		دروازه اطلاعات علمی، پژوهشی، و فناوریانه ایران برای اشاعه هر چه بیشتر اینگونه اطلاعات و پیشبرد خدمات اطلاع‌رسانی به پژوهشگران با کمک به دسترسی آسانتر به منابع اطلاعات در وب راه‌اندازی شده است. دروازه‌های اطلاعات جایی هستند که در آنها منابع اینترنتی بر پایه کیفیت و محتوا گزینش، فهرست‌نویسی، و رده‌بندی میشوند و از این رو، بسیار گسترده‌تر از فهرستی از پیوندهای اینترنتی هستند. دروازه‌های اطلاعات، خدمات اطلاع‌رسانی را در چارچوب شمار بسیاری از پیوندهای اینترنتی به پایگاه‌های وب کنترل کیفیت شده به کاربران ارائه می‌کنند. در دروازه‌های اطلاعات، این کارشناسان هستند که گزینش منابع، شرح محتوا، رده‌بندی، و تولید فراداده را انجام می‌دهند تا کاربران بتوانند با سرعت به اطلاعات با کیفیت مبتنی بر وب دست یابند. هم‌اکنون شمار بسیاری از پایگاه‌های داده ایرانی در وب هستند که پراکندگی و نبود درگاهی یکتا برای شناسایی آنها، کار پژوهشگران را در جستجوی اطلاعات دشوار ساخته است. دروازه اطلاعات علمی، پژوهشی و فناوریانه از یک سو دستیابی پژوهشگران را به پایگاه‌های داده آسان می‌کند و از سوی دیگر به سیاست‌گذاران علم و فناوری نمایي فراگیر از وضعیت این پایگاه‌ها نشان می‌دهد. دروازه اطلاعات علمی، پژوهشی، و فناوریانه پیوند به پایگاه‌های داده گوناگون را با مدارکی مانند پایاننامه‌ها، رساله‌ها، مجله‌ها، گزارش طرح‌های پژوهشی، کتابخانه‌های دانشگاهی، و همایش‌ها در رشته‌های اصلی و فرعی فراهم می‌سازد. این دروازه، پایگاه‌های داده در وب را بر پایه نیاز کاربران در چارچوب‌ها و موضوع‌های کاربردی، با بهبود شیوه‌ی ارائه و کیفیت خدمات و همچنین با افزایش دسترسی‌پذیری و استفاده‌پذیری به عنوان درگاهی ارزشمند برای استادان، دانشجویان، و پژوهشگران بازنمایی می‌کند.									
نوع خدمت		☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)									
ماهیت خدمت		☒ تصدی‌گری ☐ حاکمیتی									
سطح خدمت		☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی									
رویداد مرتبط با:		☐ تولد ☒ آشنایی ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تفریح اجتماعی ☐ ثبت مالکیت									

نحوه آغاز خدمت	سیسات شهری □		بیمه □	ازدواج □	بازنشستگی □	ک و گواهینامه ها □	وفا □	سایر □
	نحوه آغاز خدمت		تای گیرنده خدمت □		فرارسیدن زمانی مشخص □		رخداد رویدادی مشخص □	
	تش یص دستگاه □		سایر: ... □					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		قوانین و مقررات بالادستی					
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۰,۰۰۰ خدمت گیرندگان در ماه □ فصل □ سال □					
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		آنلاین					
	تواتر		یکبار برای همیشه □ ... بار در: ماه □ فصل □ سال □ □					
	تعداد بار مراجعه حضوری							
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک □	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن							
	http://dar.irandoc.ac.ir/							
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		دروازه اطلاعات					
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت			
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی □		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ تلفن همراه (برنامه کاربردی) □ پست الکترونیک □ ارسال پستی □ تلفن گویا یا مرکز تماس □ پیام کوتاه □ سایر (بازکر نحوه دسترسی) □			

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
		☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
		☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		

در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
						برخط online	دستهای Batch
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
					برخط online		
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه						
	انجام جستجوی مورد نیاز						



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
دکتر آرمان ساجدی نژاد

تلفن:

۶۶۴۹۴۹۸۰

پست الکترونیک:

sajedinejad@irandoc.ac.ir

واحد مربوط:

پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

۶-۱-۴. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: نما

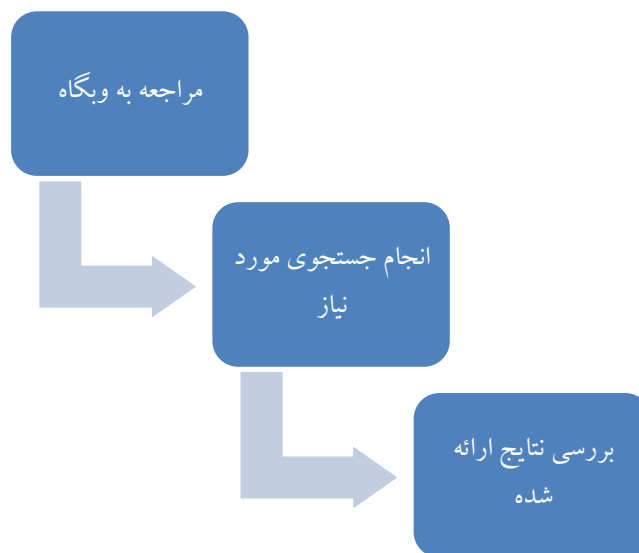
۱- عنوان خدمت: دسترسی به جایگاه علم، فناوری، و نوآوری ایران در جهان (نما)		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	با آنکه همه این شاخصها درخور توجهاند، شاخصهایی که در سطح جهانی منتشر میشوند گستره بزرگتری دارند و برای دولتها از اهمیت بیشتری برخوردارند، چرا که این شاخصها میتوانند گویای وضعیت یک کشور در جهان باشند. این شاخصها دادههای ارزشمندی را نیز برای هر کشور فراهم میکنند که کاربرد آنها میتواند کیفیت تصمیمها را بهبود بخشد. از دیگر ویژگیهای چنین شاخصهایی، مقایسه کشورها با یکدیگر است. هر کشور میتواند خود را با دیگر کشورها در جهان بسنجد و برای بهبود جایگاه خویش بکوشد. شاید همه شاخصهای علم، فناوری، و نوآوری به کار سیاستگذاری کشور نیایند، چرا که برخی از آنها نیز سوگیرانه یا بدون کاربرد باشند یا اینکه دادههای روزآمد و درست کشور را در بر نداشته باشند، ولی این شاخصها و جایگاه کشور در آنها به خوبی و یکجا پایش و گزارش نمی شوند. از این رو نیز گاهی دریافت یکپارچه از وضعیت کشور شدنی نیست، گاه آمارهای گوناگونی از یک شاخص گزارش می شود و گاه برخی شاخصها گزارش نمیشوند. این آشفتگی، می تواند سیاستگذاران را از ماهیت و ارزش برخی از شاخصها دور کند یا آنها را به برخی از شاخصها بیباور سازد و این دو، نقش داده ها و شواهد را در تصمیم گیری و سیاست گذاری کاهش دهد و رشد و پیشرفت را در راستای برنامه ها و اسناد ملی دستخوش ناپایداری سازد.

برای پاسخ به این نیاز، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) با پشتیبانی دبیرخانه شورای عالی علوم، تحقیقات، و فناوری سامانه جایگاه علم، فناوری، و نوآوری ایران در جهان (نما) را طراحی و راهاندازی کرده که کوششی برای شناسایی، توصیف، و گزارش درست و روزآمد جایگاه کشور در شاخصهای کلیدی جهانی علم، فناوری، و نوآوری است. «نما» ساختار و روششناسی این شاخصها را میگوید و امتیاز و رتبه ایران را در ابعاد گوناگون آنها گزارش میدهد. این شاخصها در هفت گروه دستهبندی شدهاند:									
• جایگاه پژوهشگران؛ • جایگاه نشریه های علمی؛ • جایگاه مؤسسه ها در نظام های فراگیر رتبه بندی؛ • جایگاه مؤسسه ها در نظام های موضوعی رتبه بندی؛ • جایگاه مؤسسه ها در نظام های رتبه بندی وبگاه ها؛ • جایگاه ایران در نمایه های استنادی؛ و جایگاه ایران در رتبه بندی های علم، فناوری، و نوآوری.									
نوع خدمت		☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		• مدیران • سیاستگذاران • پژوهشگران علم، فناوری، و نوآوری		•		•	
ماهیت خدمت		☒ تصدی گری		☐ حاکمیتی					
سطح خدمت		☒ ملی		☐ منطقه ای		☐ انی		☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:		☐ تولد		☒ آتش		☐ سلامت		☐ مالیات	
		☐ سیستمات شهری		☐ بیمه		☐ ازدواج		☐ بازنشستگی	
		☐ سایر		☐ ک و گواهینامه ها		☐ وثا		☐ سایر	

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐ ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	مراجعه ضرورت حضور
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	

		☐ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
						برخط online		دستهای (Batch)	
								☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
						برخط online	دستهای (Batch)		
						☐	☐	دستگاه مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت		مراجعه به وبگاه							
		انجام جستجوی مورد نیاز							
		بررسی نتایج ارائه شده							

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات
--	-------------------	---	---

۶-۱-۵. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: پژوهشکار

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
یادگیری پژوهش و دستیابی به نمونه‌های مرتبط در پژوهشکار		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی:	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	یکی از مأموریت‌های اصلی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) گردآوری، سازمان‌دهی و دسترس پذیرسازی پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و رساله‌های دکتراست که دانشجویان ایرانی در داخل و خارج از کشور پدید می‌آورند. انتظار می‌رود این پژوهش‌ها بتوانند مسائل واقعی کشور را طرح و حل کنند و به نیازهای دانشی و فناوریانه صنایع و خدمات در کشور پاسخ دهند. ولی در عمل گاهی چنین اتفاقی نمی‌افتد. برخی از پژوهش‌ها به جای سوخت‌رسانی توسعه و حل مسائل کشور، سوخت توسعه را هدر می‌دهند و بر مراکز نگهداری اطلاعات و مدارک علمی هزینه گزافی را تحمیل می‌کنند که عبارت است از هزینه نگهداری و اشغال فضاهای فیزیکی و مجازی این مراکز. با توجه به نبود منبعی جامع و با دسترسی آسان و همگانی، ایرانداک بر آن شد تا برای ارتقای کیفیت پژوهش‌ها، سامانه‌ای را برای راهنمایی پژوهشگران اختصاص دهد تا از این طریق بر کیفیت دستاوردها و محصولات علمی - پژوهشی پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها و پروژه‌های پژوهشی بیفزاید و تولید و مصرف دانش را وارد چرخه سالمی نماید. پژوهش‌کار سامانه‌ای است برای کمک به توانمندسازی پژوهشگران و دست‌اندرکاران پژوهش تا بتوانند با آموزش، یادگیری و ترویج درست پژوهی به ارتقای کیفیت پژوهش‌ها کمک کنند.

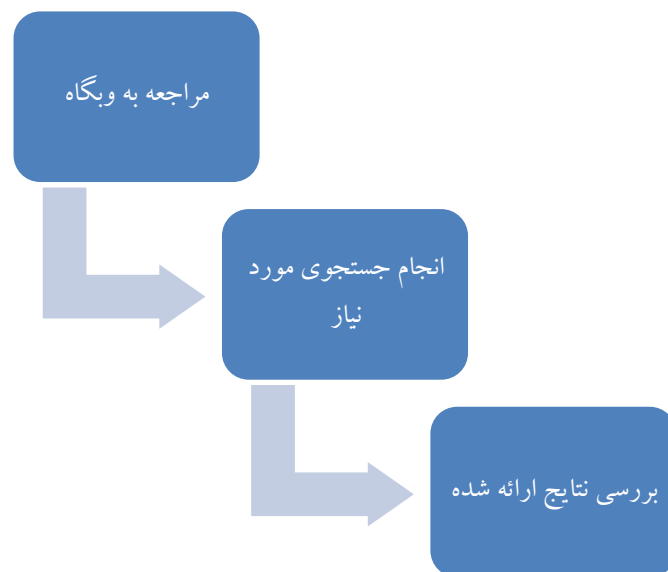
پژوهشگران و دانشجویان می‌توانند از پژوهش کار به عنوان منبعی برای یادگیری پژوهش و دستیابی به منابع و نمونه‌های مرتبط با کارشان استفاده نمایند. به علاوه در هر بخش از آموزه‌ها مسیرها و راهبردهایی برای یادگیری بیشتر ارائه شده است مثلاً چگونگی یافتن منابع مفید برای یادگیری نگارش مقاله علمی به زبان انگلیسی در بخش «تبدیل پژوهش به سخنرانی» این آموزه‌های مکمل به شما کمک می‌کنند پژوهش را کامل‌تر و عمیق‌تر بیاموزید و منابع مفید بیشتری را در مسیر یادگیری خود به کار ببرید. اساتید راهنما می‌توانند از این سامانه به عنوان شیوه‌نامه و مرجعی برای هدایت دانشجویان در مسیر طراحی، اجرا و ارائه پژوهش‌های دانشجویانشان استفاده نمایند و از دانشجویان بخواهند برای انجام بخش‌های مختلف پژوهششان طبق آموزه‌های پژوهش کار عمل کنند. پژوهش کار به اساتید راهنما و مشاور کمک می‌کند تا با طرح پرسش‌های خوب و تشویق پژوهشگران به تامل درباره این پرسش‌ها کم‌کم ایده خود را آماده نموده و حاصل تحلیلی‌خوانی و اصیل‌نویسی/گویی او در مسیر مطالعاتی‌اش است.		
نوع خدمت ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	☒ دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی ☒ اساتید و مشاوران ☒ دانشجویان	نوع خدمت ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)
ماهیت خدمت ☒ تصدی‌گری ☐ حاکمیتی		
سطح خدمت ☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
رویداد مرتبط با: ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ سب و کار ☐ ثبت مالکیت ☐ سیستمات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ نشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر		
نحوه آغاز خدمت ☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت		

			قوانین و مقررات بالادستی		
؟؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در: ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال			آمار تعداد خدمت گیرندگان		۵- جزئیات خدمت
آنلاین			متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه فصل سال ☐ ☐			تواتر		
			تعداد بار مراجعه حضوری		
مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک		
			☐		
			هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن					۶- نحوه دسترسی به خدمت
http://research.irandoc.ac.ir/					
پژوهشکار		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه		مراحل خدمت	
☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		☒ الکترونیکی		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		☐ غیر الکترونیکی			
مراجعه به دستگاه:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی					

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه:	
					☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی
						استعلام غیر الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					☐ online ☐ برخط ☐ دستهای (Batch)	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه					
	انجام جستجوی مورد نیاز					
	بررسی نتایج ارائه شده					

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات
--	-------------------	---	---

۶-۱-۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: فهرستهای مستند نامهای ایرانداک

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
دسترسی به فهرستهای مستند نامهای ایرانداک			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی:	نام دستگاه مادر:	
	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعات از سازمان‌های دانش بنیان هستند که با اطلاعات بسیاری سروکار دارند. مستندسازی اطلاعات، مفاهیمی مانند ثبت، گردآوری، تنظیم و تدوین، دسته‌بندی، و نگهداری را در خود نهفته دارد. مفاهیمی که خود از کاری هدفمند، دقیق، و منظم حکایت دارند که بر حفظ و نگهداری اطلاعاتی تأکید می‌کنند که یا به دلیل نقصانپذیری و قرار گرفتن در معرض نابودی، نیازمند ثبت، حفظ و نگهداری است و یا در شکل کنونی قابل استفاده نیست و پس از ثبت، گردآوری، و طبقه‌بندی، استفاده از آن با هدفهایی ویژه شدنی است. مستندسازی نامها که حوزه‌های موضوعی بسیاری را مانند نام مشاهیر و پدیدآوران، و ... در بر می‌گیرد، یکی از هدفهای ایرانداک است که می‌تواند مهار واژگان، آسانی جستجو، هدایت کاوشگران به نامها و اصطلاحات همانند، تغییر سریع شناسه‌ها، بازیابی سریع و آسان یک موضوع یا نام، مفاهیم مرتبط و نوع ارتباط آنها با هم، و نمایان ساختن و کنترل واژه‌ها و اصطلاحات دارای دو یا چند معنی را برای جلوگیری از اختلال معنایی در هنگام بازیابی در پی داشته باشد. این سامانه برای مستند ساختن نامها برای پاسخگویی به بخشی از نیاز مدیریت دانش در قلمرو سازماندهی اطلاعات طراحی شده و امید است با روزآوری آن، دستمایه خوبی را برای کار با اطلاعات فراهم سازد.	
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	نوع مخاطبین • کتابخانه‌ها • مراکز اطلاعات • پژوهشگران

ماهیت خدمت	حاکمیتی □		تصدی گری ☒	
	سطح خدمت		ملی ☒	
	رویداد مرتبط با:		☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ روستایی	
	نحوه آغاز خدمت		☐ سیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر	
			☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص	
			☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		آنلاین	
	تواتر		یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه فصل ☐ سال ☐	
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ☐	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	http://namha.irandoc.ac.ir/			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	پژوهشکار			
	مرحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی ☒		
		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐ رسانه ارتباطی خدمت		

	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐	
		الکترونیکی ☒		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان ☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐		
		غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐
		الکترونیکی ☒		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐		
		غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		

در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
					برخط ☐ online دسته‌ای ☐ (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: ☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه					
	انجام جستجوی مورد نیاز					

بررسی نتایج ارائه شده			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
<pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

۶-۱-۷. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: واژه‌نامه‌ها

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
دسترسی به فهرست‌های واژه‌نامه‌های ایرانداک			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی:		
	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)		
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه مادر:		
	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	واژه‌ها و واژه‌نامه‌ها در گسترش و همگانی‌سازی علم و استانداردسازی زبان آن نقشی کلیدی دارند. ایرانداک در سازمان‌دهی اطلاعات، همواره با واژه‌های نوین علمی و فناوریانه روبه‌رو بوده است و باید برای واژه‌های بیگانه، برابرنهادهای درست فارسی را بیابد یا برگزیند و هر گاه نیاز باشد، توصیف آنها را نیز همراه واژه‌ها سازد. از این رو، ساخت واژه‌نامه‌ها یکی از کارهای جاری در ایرانداک است و نخستین واژه‌نامه‌ای که منتشر ساخته به ۴۰ سال پیش باز می‌گردد. در اینجا همراه با بازنشر واژه‌نامه‌های چاپی ایرانداک در محیط وب، واژه‌هایی که در کار روزانه سازمان‌دهی اطلاعات، کنترل و برگزیده می‌شوند، در اختیار همه علاقه‌مندان گذاشته می‌شود. افزون بر این، واژه‌نامه‌های دیگر نهادها مانند فرهنگستان زبان و ادب فارسی نیز در این سامانه در دسترس کاربران است. امید است که این مجموعه بتواند بخشی از نیاز دانش‌گران سازمان‌دهی اطلاعات را برآورد. ایرانداک پذیرای دیدگاه‌های کاربران گرامی درباره هر واژه و برابرنهاد یا توصیف آن است و آمادگی دارد که واژه‌نامه‌های تخصصی نهادهای دیگر را نیز به این مجموعه ارزشمند بیفزاید.	
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی ☒ تصدی‌گری	کتابخانه‌ها مراکز اطلاعات پژوهشگران

سطح خدمت	☒ ملی		☐ منطقه ای		☐ استانی		☐ شهری		☐ روستایی		
	☐ تولد		☒ آموزش		☐ ملامت		☐ مالیات		☐ کسب و کار		
	☐ سیستمات شهری		☐ بیمه		☐ ازدواج		☐ بازنشستگی		☐ مدارک و گواهینامه ها		
	☒ تقاضای گیرنده خدمت		☐ فرارسیدن زمانی مشخص		☐ رخداد رویدادی مشخص						
	☐ تشخیص دستگاه		☐ سایر: ...								
رویداد مرتبط با:											
نحوه آغاز خدمت											
مدارک لازم برای انجام خدمت											
قوانین و مقررات بالادستی											
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در: ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال								
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		آنلاین								
	تواتر		☒ یکبار برای همیشه								
			... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال ☐								
	تعداد بار مراجعه حضوری										
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک				
							☐				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن										
	http://dic.irandoc.ac.ir										
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:										
	واژه نامه ها										
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت						
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)						

	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	☐ غیرالکترونیکی		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	☐ غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	

در مرحله درخواست خدمت

مرحله تولید خدمت
(فرایند داخل دستگاه
با ارتباط با دیگر
دستگاهها)

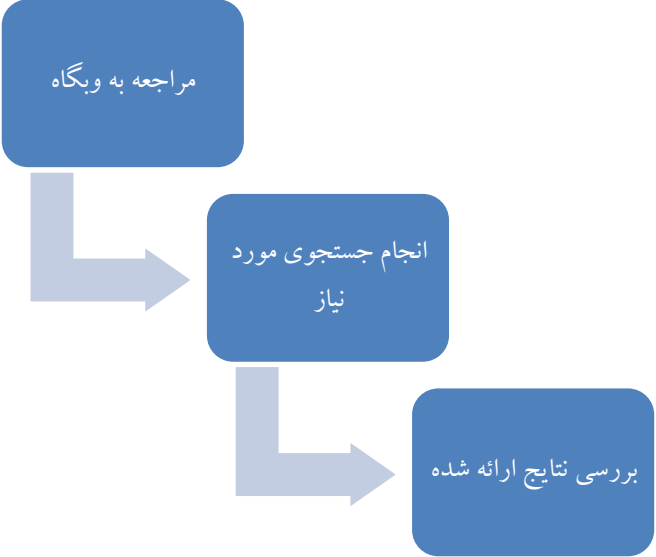
در مرحله ارائه خدمت		الکترونیکی ☒		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
							online برخط	دستهای (Batch)
							☐	☐
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
						online برخط	دستهای (Batch)	
		فرهنگستان زبان و ادب فارسی	؟؟؟			☐	☐	
		فرهنگستان زبان و ادب فارسی	؟؟؟			☐	☐	دستگاه ☐ مراجعه کننده ☐
۹		مراجعه به وبگاه						

انجام جستجوی مورد نیاز			
بررسی نتایج ارائه شده			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
<pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

۶-۱-۸. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: شیوهنامه ایران

۱- عنوان خدمت: دسترسی به شیوهنامه ایران		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	پدیدآور هر اثر علمی، کار خود را بر دو ستون استوار میدارد؛ یا بر پایه اندیشه‌ها و یافته‌های خود سخن می‌گوید یا از گفته‌ها و نوشته‌های دیگران بهره می‌برد. کمبود شیوه‌نامه‌هایی به زبان فارسی، مایه کاربست روش‌های گوناگون استناد در میان ناشران و نشریه‌های گوناگون شده که گاه پوشش بسندهای برای استناد به همه منابع را نیز در بر ندارند. بدینسان، افزون بر دشوار شدن کار پدیدآوران و ویراستاران برای پیروی از الگوهای درست در نوشتار فارسی، سرگشتگی آنها را در استناد به منابع گوناگون نیز در پی خواهد داشت. گوناگونی در این الگوها، تحلیل استنادی را هم دشوار می‌سازد. از اینرو، داشتن شیوه‌نامه‌های فراگیر بر پایه روش‌های پذیرفته شده گریزناپذیر می‌نماید که راهنمای استناد به منابع اطلاعات فارسی و انگلیسی برای پدیدآوران فارسی زبان باشد. با این هدف، شیوه‌نامه ایران (راهنمای استناد به منابع اطلاعات فارسی و انگلیسی) بر پایه شیوه‌نامه شیکاگو با پیشینه‌ای بیش از یکصد سال، تدوین شده است. این شیوه‌نامه روش استنادی نویسنده - تاریخ و الگوهای پایه آن را می‌شناساند که روشی فراگیر و آسان است. افزون بر این، چگونگی استناد به منابع گوناگون چاپی و الکترونیکی و نمونه‌های آن را نشان می‌دهد. در اینجا افزون بر تمام متن شیوه‌نامه، خلاصه‌ای از آن نیز هست که ناشران و نشریه‌های علمی می‌توانند برای راهنمایی پدیدآوران به کار برند. اسلایدهای آموزشی شیوه‌نامه نیز برای کاربرد در کلاس‌های درس در همین وبسایت در دسترس همگان است.

خدمات (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر)	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐	
	غیرالکترونیکی ☐	ضرورت مراجعه ذکر	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐
	مراجعه به دستگاه:		ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐
	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان ☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐	
	غیرالکترونیکی ☐	ضرورت مراجعه ذکر	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐
	مراجعه به دستگاه:		ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐
	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ ایستراتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐	

۹- عنوان فرایندهای علمی	مراجعه به وبگاه
	انجام جستجوی مورد نیاز
	بررسی نتایج ارائه شده
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰
پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

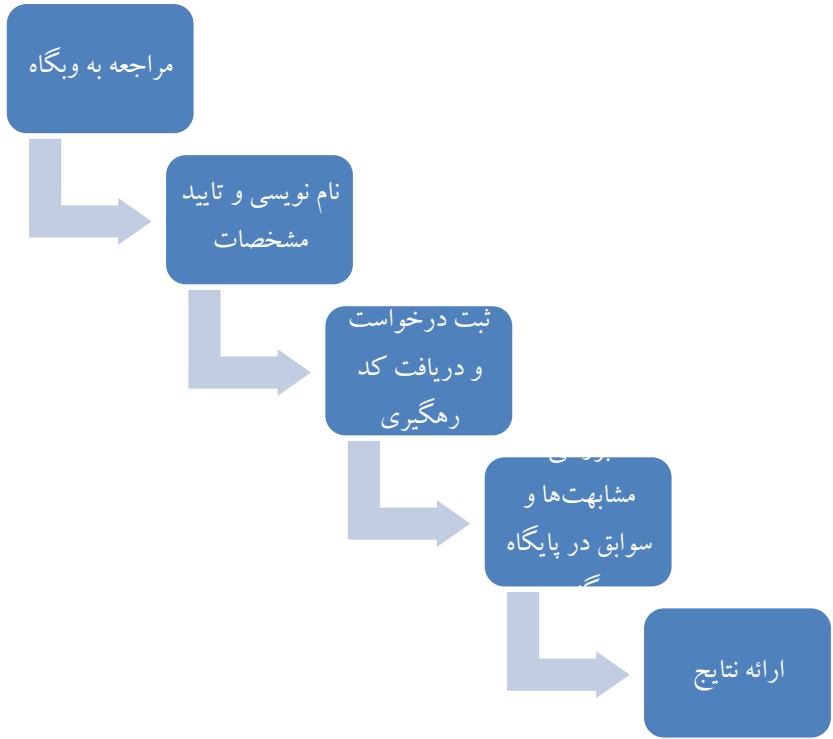
۶-۱-۹. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: ثبت پایان نامه، رساله و پیشنهادیه

۱- عنوان خدمت: ثبت پایان نامه، رساله و پیشنهادیه		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	۴- مشخصات خدمت
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
شرح خدمت		آییننامه ثبت و اشاعه پیشنهادها، پایاننامه ها، و رساله های تحصیلات تکمیلی و صیانت از حقوق پدیدآوران در آنها (شماره ۱۹۵۹۲۹ و تاریخ ۶/۹/۱۳۹۵) از همه دانشگاهها، پژوهشگاهها، و مراکز آموزش عالی، پژوهشی، و فناوری دولتی و غیردولتی زیر نظر وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری خواسته است که فایل تمام متن این مدارک را در پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) ثبت کنند. برای آسانسازی این فرایند، ایرانداک سامانه ملی ثبت پایاننامه، رساله، و پیشنهاد را در اختیار دانشجویان گرامی قرار داده است. دانشجویان پس از تصویب پیشنهاد، به این سامانه مراجعه و اطلاعات پیشنهاد خود را ثبت و شناسه رهگیری دریافت می کنند. پایاننامه ها و رساله ها نیز پس از ثبت و بارگذاری فایل تمام متن و تأیید ایرانداک، آماده پذیرش دانشگاه می شوند. دریافت شناسه رهگیری به منزله ثبت پایاننامه یا رساله در سامانه است و دانشجو باید آن را برای گام های بعدی به مؤسسه محل تحصیل اعلام کند. سپس دانشگاه وارد سامانه می شود و اطلاعات دانشجو را بررسی و اگر تأیید کند، در سامانه ثبت پایانی می شود. پس از این گام ها، مدارک سازماندهی و در چارچوب آیین نامه یاد شده در پایگاه اطلاعات علمی ایران (گنج) به نشانی Ganj.irandoc.ac.ir در اختیار همگان گذارده می شود.

نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		مخاطبین	• دانشگاه‌ها • دانشجویان			
	☒ حاکمیتی			☐ تصدی‌گری			
	☒ ملی			☐ منطقه‌ای			
	☐ تولد			☒ آموزش			
	☐ سیستمات شهری			☐ بیمه			
	☐ ازدواج			☐ نشستگی			
	☐ مدارک و گواهینامه-			☐ وفات			
	☐ سایر			☐ سایر			
	☒ تقاضای گیرنده خدمت			☐ فرارسیدن زمانی مشخص		☐ رخداد رویدادی مشخص	
	☐ تشخیص دستگاه			☐ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت							
قوانین و مقررات بالادستی							
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در: ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال				
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۳ روز				
	تواتر		☒ یکبار برای همیشه				
	تعداد بار مراجعه حضوری		... بار در: ماه فصل سال ☐				
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)				
	پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن						
	http://Sabt.irandoc.ac.ir/						
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		ثبت				
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت				

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی ☒	ذکر ضرورت مراجعه حضوری بررسی توسط کارشناسان خبره و با کمک سامانه گنج	

در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
	☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
	Ganj.irandoc.ac.ir					☒ آنلاین ☐ دستی (Batch) ☐	☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی			اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					☐ آنلاین ☐ دستی (Batch) ☐	☐		
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه							
	نام نویسی و تایید مشخصات							

ثبت درخواست و دریافت کد رهگیری			
بررسی مشابهت‌ها و سوابق در پایگاه گنج			
ارائه نتایج			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[نام نویسی و تایید مشخصات] B --> C[ثبت درخواست و دریافت کد رهگیری] C --> D[بررسی مشابهت‌ها و سوابق در پایگاه گنج] D --> E[ارائه نتایج] </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات

۶-۱-۱۰. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: سام

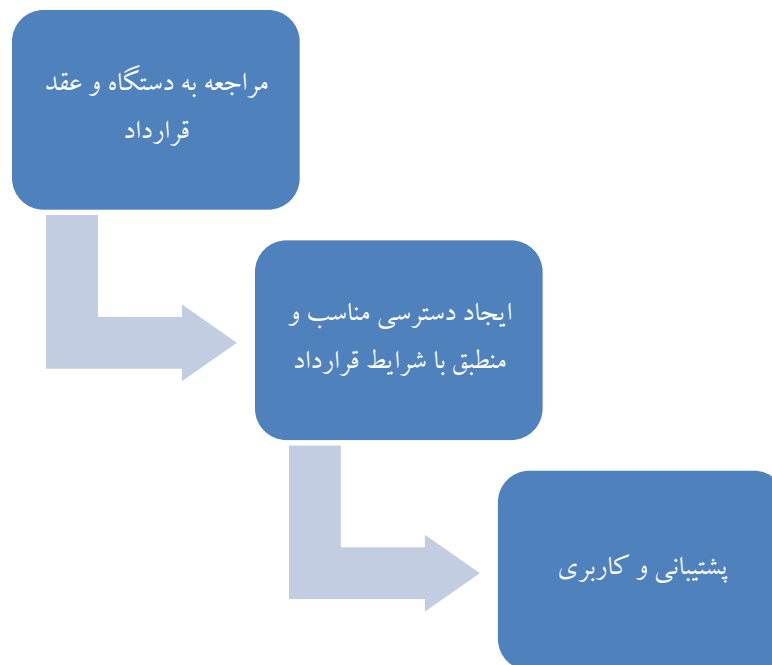
۱- عنوان خدمت: سامانه ارتباطات مجازی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)			
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت سامانه ارتباطات مجازی (سام)، سامانه‌ای است که ارتباط میان اعضای شوراها و کارگروه‌های گوناگون را در یک محیط واحد در فضای مجازی فراهم میکند. عضویت در این سامانه با فراخوان انجام میشود و هر یک از اعضا با ورود به سامانه به همه شوراها و کارگروه‌هایی که عضو آنها هستند، دسترسی می‌یابند و می‌توانند افزون بر ارتباط با دیگر اعضای هر شورا یا کارگروه، به مجموعه اطلاعات آنها نیز دسترسی یابند.			
	نوع خدمت	☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	☒ تصدی گری ☐ حاکمیتی		
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☒ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت		
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
		☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص		
	سایر		☐ وفات ☐ سایر	
	سایر		☐ وفات ☐ سایر	
	سایر		☐ وفات ☐ سایر	

		مدارک لازم برای انجام خدمت	
		قوانین و مقررات بالادستی	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:			
تواتر		یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐	
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
		☐	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
http://sam.irandoc.ac.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سام	
مراحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی ☒	
		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		غیرالکترونیکی ☐	
		دکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	
		مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐	

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی □	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیر الکترونیکی ■	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: ☒ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ملی ■ استانی □ شهرستانی □
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ■	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیر الکترونیکی □	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ■	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

		☐ غیرالکترونیکی ☐ دکر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به دستگاه و عقد قرارداد				
	ایجاد دسترسی مناسب و منطبق با شرایط قرارداد				
	پشتیبانی و کاربری				

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



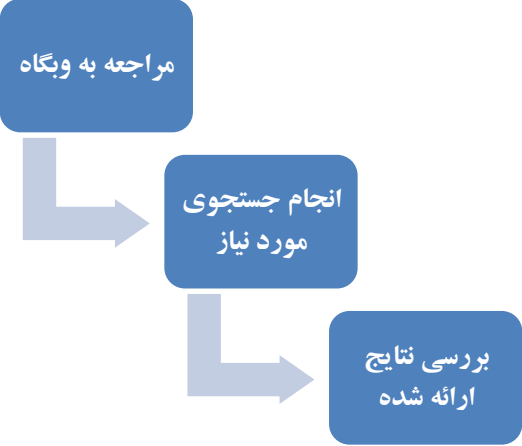
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر آرمان ساجدی نژاد	تلفن: ۶۶۴۹۴۹۸۰	پست الکترونیک: sajedinejad@irandoc.ac.ir	واحد مربوط: پژوهشکده مدیریت فناوری اطلاعات
--	-------------------	---	---

۶-۱-۱۱. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: اصطلاحنامه

۱- عنوان خدمت: دسترسی به اصطلاحنامه		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	گنج‌واژه یا اصطلاحنامه، مجموعه اصطلاحات یک رشته است که میان آنها روابط معنایی، رده‌ای، و سلسله مراتبی برقرار شده و توانایی آن را دارد که موضوع آن رشته را با همه جنبه‌های اصلی و فرعی و وابسته، به گونه‌ای نظام‌یافته و به‌منظور ذخیره و بازیابی ارایه دهد. اصطلاحنامه برابر نهاده فارسی واژه انگلیسی تزاروس است که ریشه در زبان لاتینی باستان دارد و به معنای گنجینه، ذخیره، و مجموعه به کار می‌رود اصطلاحنامه دارای هدف‌های اساسی زیر است: • نمایاندن ساختار زمینه معینی از دانش چنان‌که هم نمایه‌ساز و هم جست‌وجوگر بتوانند از گستره آن زمینه و ارتباط میان مفاهیم آن با اندیشه‌های مرتبط آگاهی یابند • ارائه اصطلاحات استاندارد در زمینه‌ای معین • برقراری نظام ارجاعات میان اصطلاحات و رده‌بندی اصطلاحات به‌صورت سلسله مراتبی • تأکید بر توجه به نوشته‌ها و نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه نظام • تعیین اصطلاحات مجاز و مشخص کردن حدود معانی اصطلاحات به‌منظور ایجاد هماهنگی در نمایه‌سازی. استفاده از اصطلاح نامه‌های موجود در پایگاه ایرانداک برای زبان شناسان و کتابداران مرسوم است.

نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		• کتابخانه‌ها • کتابداران • زبان شناسان • پژوهشگران
	☒ تصدی گری		
	☐ حاکمیتی		
	☒ ملی		
	☐ منطقه ای		
	☐ استانی		
	☐ شهری		
	☐ روستایی		
	☐ تولد		
	☒ آموزش		
☐ سلامت			
☐ مالیات			
☐ کسب و کار			
☐ تامین اجتماعی			
☐ ثبت مالکیت			
☐ سیاست شهری			
☐ بیمه			
☐ ازدواج			
☐ بازنشستگی			
☐ مدارک و گواهینامه‌ها			
☐ وفات			
☐ سایر			
☒ تقاضای گیرنده خدمت			
☐ فرارسیدن زمانی مشخص			
☐ رخداد رویدادی مشخص			
☐ تشخیص دستگاه			
☐ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت			
قوانین و مقررات بالادستی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	تواتر		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		
	مبلغ (مبالغ)		
	شماره حساب (های) بانکی		
پرداخت بصورت الکترونیک			
☐			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://esn.irandoc.ac.ir/		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	واژه نامه‌ها		
مراحل خدمت			
نوع ارائه			
رسانه ارتباطی خدمت			

خدمات (فرایند) داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیر الکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
	مراجعه به دستگاه:		☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
غیر الکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	
مراجعه به دستگاه:		☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	

۹- عنوان فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه
	انجام جستجوی مورد نیاز
	بررسی نتایج ارائه شده
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>	

۶-۱-۱۲. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: طرح امین

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت	
طرح امانت میان کتابخانه‌ها		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی:	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
	نام دستگاه مادر:	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	طرح امین (امانت بین کتابخانه‌ها) توافقی رسمی بین تعدادی کتابخانه است که براساس آن، هر کتابخانه می‌تواند مدارک مورد نیاز کاربران خود را که هنگام درخواست در مجموعه‌اش موجود نیستند، از مجموعه دیگر کتابخانه‌ها تأمین کند. طرح امین از ابتدای نیمسال دوم سال تحصیلی آغاز می‌شود و به مدت سه سال تحصیلی ادامه می‌یابد. با عضویت در این طرح، کتابخانه‌ها می‌توانند از منابع موجود در دیگر کتابخانه‌ها به‌صورت امانت یا دریافت تصویر آنها، استفاده کنند. کتابخانه‌ها در ازای دریافت این خدمات از دیگر کتابخانه‌ها هزینه‌ای از پیش تعیین شده را پرداخت می‌کنند. برای جلوگیری از درگیر شدن تمام کتابخانه‌ها در فرایندهای مالی و اداری طرح، کتابخانه‌ها به یکی از دو نوع رابط و وابسته به عضویت طرح در می‌آیند.	
	نوع خدمت	☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	• کتابخانه‌ها کتابخانه‌ها
	ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی ☒ تصدی‌گری	
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت	☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر	

	نحوه آغاز خدمت		☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص	
			☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		آنلاین	
	تواتر		یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه فصل سال ☐ ☐	
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	واژه نامه ها			
	مراحل خدمت		نوع ارائه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		☒ الکترونیکی	
			☐ غیرالکترونیکی	
رسانه ارتباطی خدمت ☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐		
مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی		دکر ضرورت مراجعه حضوری		

	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	☒ غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☒ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی ☐
		☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		☒ غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری امور قراردادی
	در مرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

		☒ غیرالکترونیکی		دکتر ضرورت مراجعه حضوری		☒ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☒ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
						برخا online دستهای (Batch)			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
						برخا online دستهای (Batch)	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده		
۹- عنوان فرایندها و خدمات		توافق نامه بین کتابخانه‌ای							
		اشتراک منابع							
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت									
توافق نامه بین کتابخانه‌ای ➔ اشتراک منابع									

۶-۱-۱۳. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: طرح غدیر

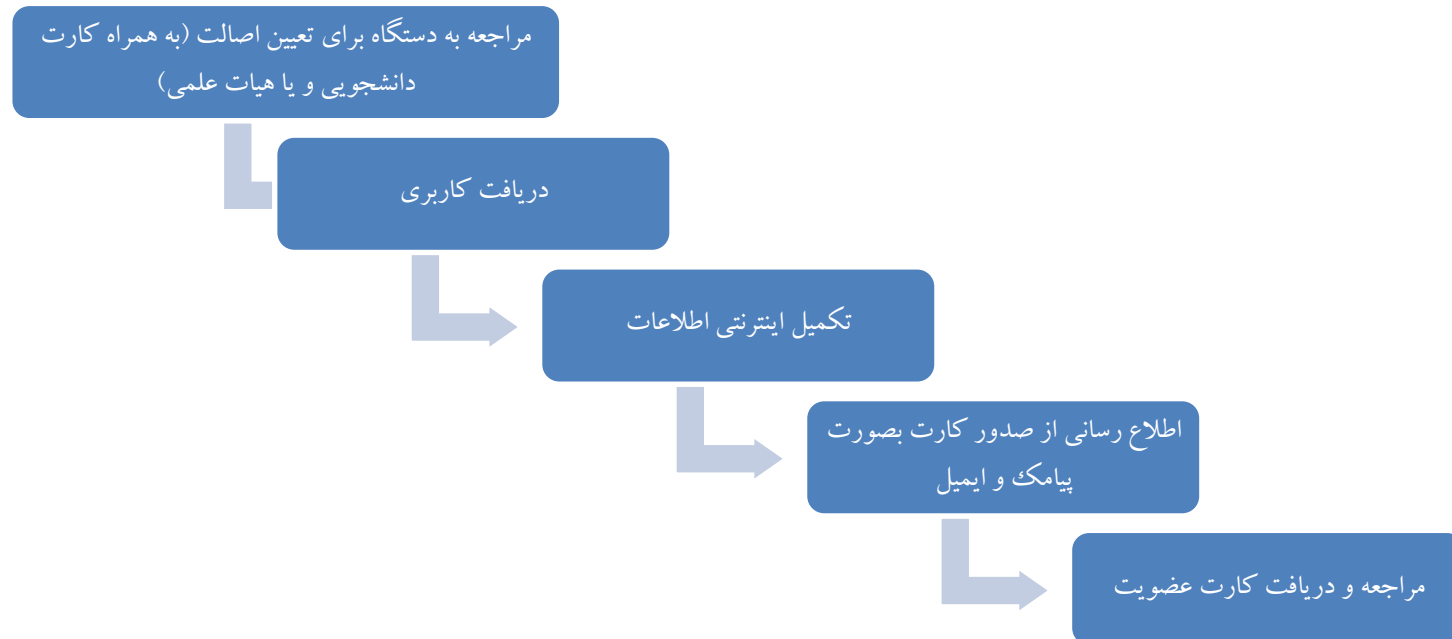
۱- عنوان خدمت: عضویت فراگیر کتابخانه‌ها غدیر		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)		
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت طرح غدیر یا عضویت فراگیر کتابخانه‌ها راهکاری است که پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) برای دسترسی مستقیم به منابع کتابخانه‌های زیرپوشش، طراحی و اجرا شده است. این کتابخانه‌ها با نام کتابخانه‌های مقصد شناخته می‌شوند. بر پایه این طرح، افراد زیرپوشش که متقاضی استفاده از منابع موجود در این کتابخانه‌ها هستند، می‌توانند از محلی که به عنوان مبدأ برای آنها تعیین شده است یک کارت عضویت و چند کارت امانت دریافت کنند و به عضویت طرح درآیند. اعضای طرح با استفاده از کارت نخست می‌توانند به کتابخانه‌های مقصد مراجعه و از همه خدمات آنها در محل استفاده کنند و با سپردن هر کارت امانت یک کتاب امانت دادنی را به امانت گیرند.		
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	• کتابخانه‌ها • دانشجویان • پژوهشگران • اعضای هیات علمی
	ماهیت خدمت	☒ تصدی گری ☐ حاکمیتی	
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت		

نحوه آغاز خدمت	تاسیسات شهری □ بیمه □ ازدواج □ بازنشستگی □ مدارک و گواهینامه ها □ وفات □ سایر □		
	تقاضای گیرنده خدمت ☒	فرارسیدن زمانی مشخص □ رخداد رویدادی مشخص □	
	تشخیص دستگاه □	سایر: ... □	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی		
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	تواتر		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	
	پرداخت بصورت الکترونیک □	شماره حساب (های) بانکی	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://ghadir.irandoc.ac.ir/		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ تلفن همراه (برنامه کاربردی) □
			پست الکترونیک □ ارسال پستی □
			تلفن گویا یا مرکز تماس □ پیام کوتاه □
			سایر (با ذکر نحوه دسترسی) □
	غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد □ جهت احراز اصالت مدرک □ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب □ سایر: □
			مراجعه به دستگاه: □ ملی □ استانی □ شهرستانی □

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی □	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ ☐ پست الکترونیک □ ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس □ ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ■	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☒ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ■	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ■ ☐ پست الکترونیک □ ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) □ ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی □	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی □	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ ☐ پست الکترونیک □ ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس □ ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

		☒ غیرالکترونیکی ☐		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		☒ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	
								برخط online دسته‌ای (Batch)	
								☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر		نام دستگاه دیگر		نام سامانه‌های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعلام الکترونیکی برخط online دسته‌ای (Batch)	
								اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: ☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	
۹- عنوان فرایندهای خدمت		مراجعه به دستگاه برای تعیین اصالت (به همراه کارت دانشجویی و یا هیات علمی)							
		دریافت کاربری							
		تکمیل اینترنتی اطلاعات							
		اطلاع رسانی از صدور کارت بصورت پیامک و ایمیل							
		مراجعه و دریافت کارت عضویت							

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

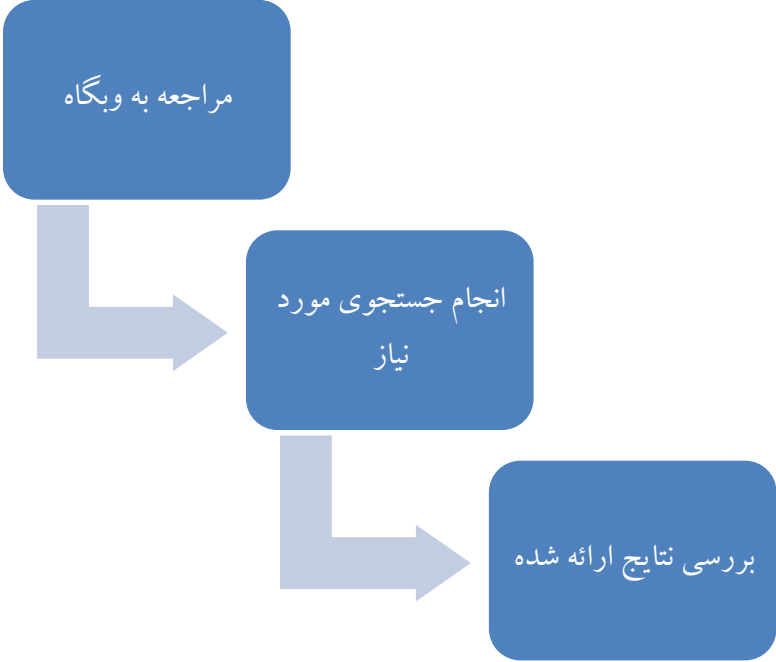


۶-۱-۱۴. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: سامانه عرضه و تقاضای پژوهش

۱- عنوان خدمت: دسترسی به سامانه عرضه و تقاضای پژوهش		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)	
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	سامانه عرضه و تقاضای پژوهش (ساعت) پیوندگاهی است میان درخواست کنندگان و عرضه کنندگان پژوهش کشور که افزایش بهره‌وری ملی را با شبکه‌سازی میان نیازها و پژوهش‌ها پی می‌گیرد. این سامانه در گام نخست، پیوند میان پایان نامه‌ها و رساله‌های تحصیلات تکمیلی را با نیازهای پژوهشی سازمان‌ها دنبال می‌کند. این پیوند با یک پایگاه روزآمد و جامع از تقاضای پژوهش (نیازها و حمایت‌ها) و عرضه پژوهش (توانمندی‌ها و نیاز به حمایت) پشتیبانی می‌شود. سازمان‌ها می‌توانند در این سامانه، درخواست‌ها و حمایت‌های خود را به آگاهی پژوهشگران برسانند که محور و موضوع پژوهش، تأمین منابع مالی، خدمات مشاوره، تأمین تجهیزات و سخت‌افزار، تأمین اطلاعات و مانند آنها را در بر دارد. از سوی دیگر، دانشجویان تحصیلات تکمیلی می‌توانند توانمندی‌ها و گرایش‌های پژوهشی خود را به همراه حمایت‌هایی که برای پی گیری آنها نیاز دارند، به آگاهی سازمان‌ها برسانند. «ساعت» نیازها و حمایت‌های سازمان‌ها را از پژوهش به آگاهی همگان می‌رساند و از سوی دیگر، با معرفی پژوهشگران به سازمان‌ها، همکاری‌های بلندمدت را میان آن ساده می‌سازد. در این سامانه، سازمان‌ها می‌توانند به جست‌وجوی پژوهشگران پردازند و با پیشینه و کارنامه علمی و همچنین پیشنهادیه‌های ایشان آشنا شوند. پژوهشگران نیز می‌توانند با جست‌وجوی فراخوان‌های سازمان‌ها به نیازهای پژوهشی و حمایت‌های آنان پی برند. افزون بر این، ساعت سازمان‌ها و پژوهشگران را به شکل خودکار نیز به یکدیگر پیوند می‌دهد.

نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		سازمان‌ها و شرکت‌ها اعضای هیات علمی دانشجویان
	ماهیت خدمت		
	سطح خدمت		
	رویداد مرتبط با:		
	نحوه آغاز خدمت		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	تواتر		
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://saat.irandoc.ac.ir/		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت

خدمات (فرایند) داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
	غیر الکترونیکی ☐	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐ مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐		دکتر ضرورت مراجعه حضوری
	الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان ☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐		در مرحله درخواست خدمت
	غیر الکترونیکی ☐	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐ مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐		
الکترونیکی ☒	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐			

۹- عنوان فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه
	انجام جستجوی مورد نیاز
	بررسی نتایج ارائه شده
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه] --> B[انجام جستجوی مورد نیاز] B --> C[بررسی نتایج ارائه شده] </pre>	

۶-۱-۱۵. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: پیشینه پژوهش

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی:	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)
	نام دستگاه مادر:	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	سامانه‌ی پیشینه‌ی پژوهش به دانشجویان تحصیلات تکمیلی و پژوهشگران کمک میکند تا از پیشینه‌ی موضوع پژوهش خود، به ویژه در پایاننامه‌ها و رساله‌های انجام شده در کشور آگاهی یابند و از کار دوباره پرهیز کنند. برای کاربست این سامانه، پس از ثبت نام و تأیید آن، وارد سامانه شوید و پس از ارائه‌ی اطلاعات و موضوع پژوهش خود را دریافت کنید. بسیاری از پژوهش‌های دانشگاهی در پایاننامه‌ها و رساله‌ها انجام میشوند و بخشی از مقاله‌های علمی نیز دستاورد همین پژوهش‌ها هستند. آسانی دستیابی به این منابع کلیدی و کاربست دستاوردهای آنها در فرایند پژوهش برای پژوهشگران و در چرخه‌ی تولید برای صنعت کشور بسیار ارزشمند است. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) کار ثبت، سازماندهی و اشاعه اطلاعات علم و فناوری کشور را بر عهده دارد و از دیرباز مرکز دریافت نسخه‌ای از پایاننامه‌ها و رساله‌ها و ارائه خدمات اطلاع‌رسانی آنها به جامعه‌ی علمی کشور بوده است. ایرانداک با این پشتوانه، سامانه‌ی پیشینه‌ی پژوهش را برای خدمت به نظام علمی کشور راه‌اندازی کرده است و به دانشجویان تحصیلات تکمیلی و پژوهشگران کمک می‌کند تا از پیشینه‌ی کار خود، به ویژه در پایاننامه‌ها و رساله‌های انجام شده در کشور آگاهی یابند و از کار دوباره پرهیز کنند و با منابع موجود درباره‌ی پژوهش خود نیز آشنا شوند.

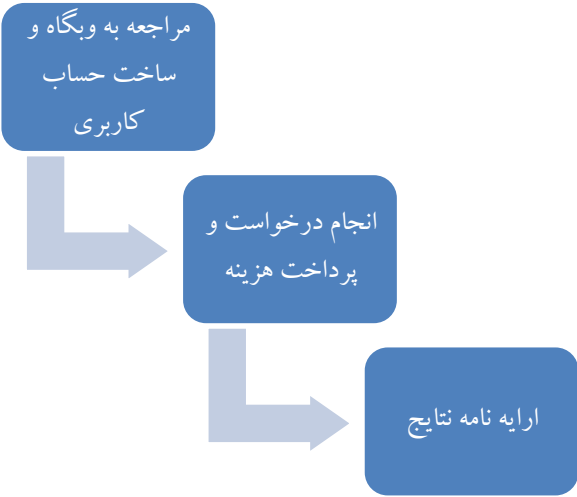
نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)		نوع مخاطبین	• دانشگاه‌ها • دانشجویان • اعضای هیات علمی • پژوهشگران	
	☐ حاکمیتی			☒ تصدی‌گری	
	☒ ملی			☐ منطقه‌ای	
	☐ تولد			☐ سلامت	
	☐ آموزش			☐ مالیات	
	☐ کسب و کار			☐ تامین اجتماعی	
	☐ ثبت مالکیت			☐ روستایی	
	☐ سیستمات شهری			☐ بیمه	
	☐ ازدواج			☐ بازنشستگی	
	☐ مدارک و گواهینامه‌ها			☐ وفات	
☐ سایر					
☒ تقاضای گیرنده خدمت		☐ فرارسیدن زمانی مشخص		☐ رخداد رویدادی مشخص	
☐ تشخیص دستگاه		☐ سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت					
قوانین و مقررات بالادستی					
آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۱۰ روز			
تواتر		یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐			
تعداد بار مراجعه حضوری					
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	
پرداخت بصورت الکترونیک		☐			
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن					
http:// pishine.irandoc.ac.ir/					
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		پیشنهاد			
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

خدمات (فرایند) داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر	الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
	غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
	الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله درخواست خدمت	
	غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
	الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		

		☒ غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضور			
در مرحله ارائه خدمت		☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
		☒ غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضور		☐ جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			
		عنوان و چکیده پایان نامه‌ها		استعلام الکترونیکی برخا: ☒ online ☐ دسته‌ای (Batch) ☐		استعلام غیر الکترونیکی ☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر		نام سامانه‌های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
						استعلام الکترونیکی برخا: ☐ online ☐ دسته‌ای (Batch) ☐	
						اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: ☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	

۹- عنوان فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه و ساخت حساب کاربری
	انجام درخواست و پرداخت هزینه
	ارایه نامه نتایج
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  <pre> graph TD A[مراجعه به وبگاه و ساخت حساب کاربری] --> B[انجام درخواست و پرداخت هزینه] B --> C[ارایه نامه نتایج] </pre>	

۶-۱-۱۶. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: همانندجو

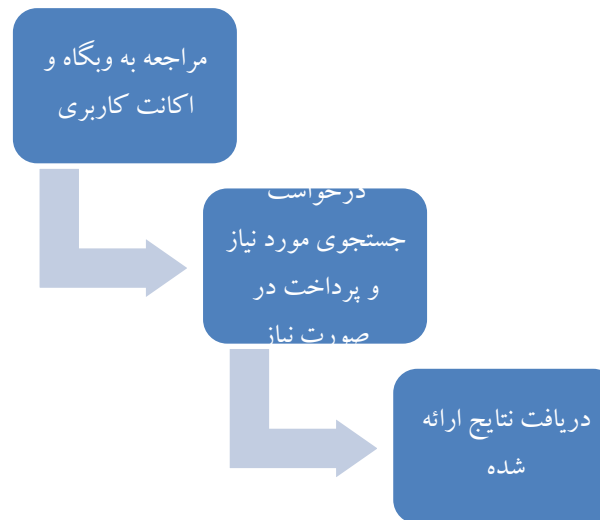
۱- عنوان خدمت: دسترسی به همانندجو		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)		
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت همانندجویی در نوشتار پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها، گامی در کمک به نگه‌داشت حقوق پدیدآوران و گسترش علم و فناوری و زمینه‌سازی برای دسترسی آزاد همگان به اطلاعات است. همانندجو با جست‌وجوی خودکار در متن کامل پایان‌نامه‌ها و رساله‌های موجود در ایرانداک، نوشته‌های همانند را بازیابی و اندازه‌ی همانندی و منبع اطلاعات همانند را نمایش می‌دهد. کاربران گرامی پس از ورود به سامانه، می‌توانند نوشته‌های خود را بارگذاری و نتیجه‌ی همانندجویی را در کوتاه‌ترین زمان ممکن دریافت کنند.		
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	نوع مخاطبین • دانشجویان • پژوهشگران • اعضای هیات علمی • دانشگاه‌ها
	ماهیت خدمت	☒ حاکمیتی ☐ تصدی‌گری	
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت	☐ سسیات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☒ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر	

	نحوه آغاز خدمت		☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☒ رخداد رویدادی مشخص	
			☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی			
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		؟؟؟؟؟؟ خدمت گیرندگان در ☒ ماه ☐ فصل ☐ سال	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		تا یک روز	
	تواتر		یکبار برای همیشه ☒ ... بار در: ماه فصل سال ☐	
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	http://tik.irandoc.ac.ir/			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		همانندجو	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (بازگروه دسترسی)	
		☐ غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	
مراجعه به دستگاه:		ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐		
ذکر ضرورت مراجعه حضوری				

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیر الکترونیکی ☐	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجعه به دستگاه: ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی ☐
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیر الکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

		☐ غیرالکترونیکی ☐ دکر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
					برخا online دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
	گنج		متن و مشخصات پایان نامه‌ها		☒	☐
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
					برخا online دستهای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه و اکانت کاربری					
	درخواست جستجوی مورد نیاز و پرداخت در صورت نیاز					
	دریافت نتایج ارائه شده					

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



۶-۱-۱۷. فرم شناسنامه خدمت ۱ دستگاه اجرایی: رصدخانه پژوهش

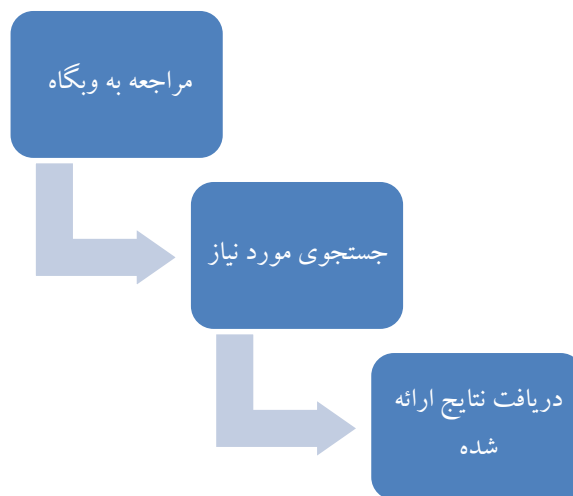
۱- عنوان خدمت: رصد پژوهش در کشور		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)		
	نام دستگاه مادر: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت رصدخانه پژوهش و فناوری ابزاری مدیریتی و تصمیم‌یار برای سیاست‌گذاران علم، پژوهش و فناوری کشور است. این ابزار امکان تحلیل، مقایسه، گزارش‌گیری و پیگیری روند تغییرات اطلاعات علمی، پژوهشی و فناوریانه را فراهم می‌کند. اطلاعات لازم برای سیاست‌گذار بر پایه اطلاعات ذخیره شده در پایگاه گنج در طی سالیان متمادی پایه‌ریزی شده است.		
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	☒ تصدی‌گری ☐ حاکمیتی	
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه‌ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☒ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	☒ رخداد رویدادی مشخص ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ سایر: ...	
		☐ سیسات شهری ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر	

		قوانین و مقررات بالادستی	
		آمار تعداد خدمت گیرندگان	
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	
		تواتر	
		تعداد بار مراجعه حضوری	
		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	
		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	
		http://rasad.irandoc.ac.ir:8080/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw&host=QVS%40vs223 ر.صدخانه=	
		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	
		همانندجو	
		مراحل خدمت	
		نوع ارائه	
		الکترونیکی	
		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
		غیرالکترونیکی	
		دکتر ضرورت مراجعه حضوری	
		جهت احراز اصالت فرد	
		جهت احراز اصالت مدرک	
		نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
		سایر:	
		مراجعه به دستگاه:	
		ملی	
		استانی	
		شهرستانی	

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		غیرالکترونیکی ☐	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☒	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

		☐ غیرالکترونیکی ☐ دکتر ضرورت مراجعه حضوری		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه‌های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	
						برخط online دستهای (Batch) استعلام غیر الکترونیکی	
	گنج		متن و مشخصات پایان نامه‌ها				
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online دستهای (Batch)		
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	مراجعه به وبگاه						
	جستجوی مورد نیاز						
	دریافت نتایج ارائه شده						

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



فهرست منابع

۱-۷. فهرست منابع لاتین

- Al-khamayseh, S., & Lawrence, E. (2007). Towards Understanding Success Factors in Interactive Mobile Government.
- Awdhesh, K. S., & Sahu, R. (2008). Integrating Internet, telephones, and call centers for delivering better quality e-governance to all citizens . *Government Information Quarterly* 25, 477–490.
- Cornford, J., & Richter, P. (2007). Customer Focus in UK e-Government: Or, Putting the Politics back into e-Government. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, Volume 2, Issue 1.
- Cutler, T. (2002). *The Production of Digital Content*. Cutler & Company.
- DECA. (2007). *E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future*. New York: Department of Economic and Social Affairs, United Nations.
- DPEPA. (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. United Nations, Division for Public Economics and Public Administration.
- Elmir, B., & Bounabat, B. (2010). Integrated Public E-Services Interoperability Assessment. *International Journal of Information Science and Management*, Special Issue, 1-12.
- Hanna, N. K. (2009). *National E-Government Institutions: Functions, Models, and Trends*. Information and Communications for Development.
- Hung, S., Chang, C., & Kuo, S. (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly* 30 , 33–44 .
- IDSC. (2016). *About IDSC*. Retrieved from www.idsc.gov.eg:
<http://www.idsc.gov.eg/IDSC/StaticContent/View.aspx?ID=3>
- joon, S. H. (2008). *E-Government of Korea, Achievements & Tasks*. Informatization Policy.
- Jotischky, N., & Nye, N. (2011). Mobilizing public services in Africa: The m-government challenge.
- King, J. L., & Kraemer, K. L. (1988). Information Resource Management: Is it sensible and can it work? *Information & Management*, Volume 15, Issue 1, 7-14.
- Kingdom of Morocco. (2015). *The e-Government Steering structures (SPGOV)*. Retrieved from [egov: http://www.egov.ma/en/spgov](http://www.egov.ma/en/spgov)
- Kumar, K. K. (2014). SOFTWARE AS A SERVICE FOR EFFICIENT CLOUD COMPUTING. *International Journal of Research in Engineering and Technology*, Volume: 03 Issue: 01, 2321-7308.
- Malik, M., Malik, S., & Ramay, M. (2013). Initiative to develop the concept of Mobile Government System in Pakistan: Proposed Implementing Framework, Challenges and Advantages. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS COPY*, VOL 4, NO 11.
<http://mdec.my/about-mdec>: www.mdec.my بازیابی از (۲۰۱۶).
- Misuraca, G., Broster, D., & Centeno, C. (2012). Digital Europe 2030: Designing scenarios for ICT in future governance and policy making . *Government Information Quarterly* 29, S121–S131.

- Nabavi, M., & Jamali, H. R. (2015). Adding value to information systems: A new model. *Business information review*, 32 (1), 53-59.
- NIA. (2008). *e-Government of Korea Best Practices*. National Information Society Agency.
- nitc. (2016). Retrieved from <http://www.nitc.gov.jo>.
- Ntaliani, M., Costopoulou, C., & Karetsos, S. (2008). Mobile government: A challenge for agriculture. *Government Information Quarterly*, Vol. 25, 699–716.
- Oh, K., & Lee, N. Y. (2010). *e-Government Applications*. United Nations, ESCAP, APCICT.
- Pan, S.-L., Tan, C.-W., & Lim, E. T. (2006). Customer relationship management (CRM) in e-government: a relational perspective. *Decision Support Systems* 42, 237– 250.
- Potnis, D. D. (2010). Measuring e-Governance as an innovation in the public sector. *Government Information Quarterly* 27, 41–48.
- Rabiei, M., Ganji, A., & Shamsi, M. (2012). Mobile Advertising Acceptance Model: Evaluation of Key Effective Factors in Iran. *Middle-East Journal of Scientific Research* 11 (6), 740-747.
- Rannu, R., Saksing, S., & Mahlaköiv, T. (2010). *Mobile Government: 2010 and Beyond*. European Union.
- Riffai, M., Grantb, K., & Edgarc, D. (2012). Big TAM in Oman: Exploring the promise of on-line banking, its adoption by customers and the challenges of banking in Oman. *International Journal of Information Management* 32 , 239– 250 .
- Saekow, A., & Boonmee, C. (2009). Towards a Practical Approach for Electronic Government Interoperability Framework (e-GIF). *42nd Hawaii International Conference on In System Sciences, IEEE.*, (pp. 1-9).
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. S72–S81.
- Sedighi, M., & Jalalimanesh, A. (2014). Mapping Research Trends in the Field of Knowledge Management. *Malaysian Jorنال of Library and Information Science* 19 (1), 71-85.
- Shukr, I., Zainab, R., & Rana, M. H. (2013). Learning styles of postgraduate and undergraduate medical students. *J Coll Physicians Surg Pak*, 23(1), 25-30.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Culibrk.D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*:53(6), 717-726.
- Trauth, E. M. (1989). The evolution of information resource management. *Information & Management, Volume 16, Issue 5*, 257-268.
- United Nations. (2002). *Plan of Action E-Government for Development*., Department of Economic and Social Affairs.
- vodafone. (2012). *Annual Report*. www.vodafone.com. Retrieved from [vodafone.com](http://www.vodafone.com).
- Vodafone. (2013). *Vodafone*. Retrieved from finance.yahoo.com.

۲-۲. فهرست منابع فارسی

ارلندسدتی تر، ل. و. & اصنافی، ا. (۱۳۸۲). آموزش برای تغییر مهارت‌های جدید برای کتابخانه الکترونیکی: فناوری نوین، کتابداران نوین؟. *مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران*.

بابایی، م. (۱۳۹۲). رسانه‌های دیجیتال: مشارکت‌پذیری و فناوری محوری. *ماهنامه گفت‌مان علم و فناوری*، ۱(۲)، ۹۸-۱۰۷.

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران. (۱۳۹۵). *پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران* (ایران‌داک). بازیابی در ۱۳۹۵، از <http://irandoc.ac.ir:>

<http://irandoc.ac.ir/about-us/about-us.html>

تصویب نامه هیات وزیران. (۱۳۹۵). *وظایف و اختیارات شورای عالی شورای عالی عتف*.

جوان، م. (۱۳۹۵). *نقشه راه توسعه کلان داده در کشور*. کارگروه تاکسونومی و استاندارد سازی جامعه آزاد رایانش ابری ایران.

دانشگاه بین‌المللی ایران. (۱۳۸۲). *طرح انتقال و توسعه فناوری «ای - فراگیری» (اتفا)*. بازیابی در ۱۳۸۳، از www.iranu.com

دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی. (۱۳۸۷). *گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیکی در ایران*. تدوین برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران (۱).

دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی. (۱۳۸۷). *گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیکی در ایران*. تدوین برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران (۱).

دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی. (۱۳۹۱). *بلوغ دولت الکترونیک*. دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی.

ریاست جمهوری. (۱۳۹۴). *لایحه احکام مورد نیاز اجرای برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹)*. انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

ریاست جمهوری. (۱۳۹۴). *لایحه احکام مورد نیاز اجرای برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۵-۱۳۹۹)*. انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

زندباف، ع. (۱۳۸۸). *اقتصاد اطلاعات و دانش*. دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی.

- زندباف، ع. (۱۳۸۸). *اقتصاد اطلاعات و دانش*. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی.
- ساجدی نژاد، آ. (۱۳۹۵). *طرح پژوهشی بررسی کارکردهای مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه*. تهران: پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک).
- ساجدی نژاد، آ. (۱۳۹۵). *طرح پژوهشی بررسی کارکردهای مدیریت اطلاعات علمی و فناوریانه در بافت دولت الکترونیکی و دولت همراه*. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک).
- سازمان فناوری اطلاعات. (۱۳۹۶). *بازیابی از درگاه ملی خدمات دولت هوشمند*: <http://iran.gov.ir>
- سالمی، ز. (۲۰۱۵). *بررسی تاثیر عوامل پذیرش فناوری بر رضایت کاربران از خدمات دولت الکترونیک*. کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع.
- شمس، م. ش. (۱۳۸۷). *راهنمای تدوین راهبرد ملی فناوری اطلاعات*. پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- شهریاری، د. (۱۳۸۸). *پروژه تدوین برنامه جامع فناوری اطلاعات ایران - برنامه اقدام برنامه فناوری اطلاعات ایران*. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی.
- صدیقی، م. (۱۳۹۲). *تحلیل روابط و الگوهای میان رشته‌ای در منتخبی از حوزه‌های اولویت دار علم و فناوری*. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات* ۲۹ (۱)، ۱۶۵-۱۹۰.
- صولتی، ع. (۱۳۸۹). *دولت الکترونیک*. بازیابی در ۱۳۹۶، از <http://solati2010.blogfa.com/post-10.aspx>
- علیدوستی، س. (۱۳۸۸). *محتوای دیجیتال مفاهیم و ابتکار عملها*. دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی.
- علیدوستی، س. (۱۳۹۲). *الگوی بازنمایی روند پژوهش در زمینه عوامل موثر بر کاربرد فناوری اطلاعات*. *گفتمان علم و فناوری* ۱ (۱)، ۵۰-۵۸.
- لرگانی، م.، رضی، ر. و رضایی، س. (۱۳۸۷). *بررسی موانع توسعه آموزش الکترونیکی در نظام آموزشی ایران*. *فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی*؛ شماره ۱، ۴۷-۵۹.
- محبی، آ. (۱۳۹۶). *طرح پژوهشی تدوین نقشه راه فناوری اطلاعات پژوهشگاه با تمرکز بر پیشرفت های نوین در حوزه تجزیه و تحلیل اطلاعات*. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک).
- مختاری اسکی، ح. (۱۳۸۱). *نگرش سیستمی به نقش تکنولوژی اطلاعات به عنوان پارادایمی جدید در اشتغال آموزش های علمی کاربردی*.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور. (۱۳۸۴). متن سند نقشه جامع دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور. نامداریان، ل. (۱۳۹۶). طرح پژوهشی بررسی و تبیین جایگاه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات در نظام سیاستگذاری علم و فناوری کشور. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. (۱۳۹۲). اصول حاکم بر شبکه ملی اطلاعات. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. (۱۳۹۳). توسعه دولت الکترونیکی. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

ABSTRACT

The management of information and communication technology in the country is developing in all sectors, including of the field of science and technology information. In this regard the development requires the accurate recognition of needs and the determination of the relationships among the various stakeholders. Therefore the commitment and participation of all stakeholders in the design and implementation process of ICT development ensures the success of the development objectives. Iranian Research Institute for Science and Information Technology (IranDoc) as one of the largest custodians of country's scientific and technologic data provides the value added services on existing researches data and plays a key role in the development of scientific services based on technology in the country.

In this research project, we try to draw a comprehensive map of the services of the Iranian Research Institute for Science and Technology (IranDoc) in e-government context in the field of information science and technology of the country, considering the development of information technologies and especially the e-government in the country. In this project, beside analyzing the value chain of the of scientific and technology information of the country, functionality of the field of information technology will be determined by taking stakeholders in the chain into consideration and it will provide the necessary requirements for the development of services. In the current plan, by reviewing the upstream documents and programs and expectations of the country's scientific and technological information system, the position of IranDoc services is being redesigned and the current service development path is illustrated.

Also, a comprehensive review of the pattern of service delivery in the form of e-government in different countries has been carried out and the similarity of services provided in our country has been analyzed. In this regard, services provided in e-government approved formats were presented in the country. The approach of the research is largely a qualitative. In the first stage, research is formed based on studies and the concept mining as well, and extraction of key terms from upstream documentation is derived a general view of service design. In the second phase, a comparative study of e-government in different countries has been identified as the comparative pattern of the country, and finally by conducting specialized interviews and utilizing the expertise of the services, we provided the role of the Institute of Information Science and Technology of Iran (IranDoc) in e-Government context.

Key words: Information Technology, Science Information, Research Value Chain, e-Government, IT Service



**Iranian Research Institute
for Information Science and Technology (Irandoc)**

Research project

**Redesign the scientific and technological
information management functionality of
IrandDoc in the context of e-Government**

By:

Arman Sajedinejad

and

Ali Naimi Sadigh

Summer 2017