جلد هفتم، شماره دوم (تابستان ۱۳۹۹): ۴۵-۳۲
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

فراروش سازمان‌نگرِ معماری اطلاعات در وبگاه سازمانی
مطالعه موردی: وبگاه سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

سمیه قویدل: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
***امیرحسین صدیقی:** استادیار پژوهشکده فناوری اطلاعات، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Seddighi@irandoc.ac.ir

چکیده

دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۰۴
پذیرش: ۱۳۹۹/۰۲/۲۶

زمینه و هدف: معماری اطلاعات یک فراروش سازمان‌نگر است که در چارچوبی یکپارچه، اطلاعات تخصصی سازمان را با نگرش راهبردی مورد استفاده قرار می‌دهد و با کسب و ارتقا فن‌آوری اطلاعات جدید، مدیریت منابع سازمان را مقدور می‌سازد. لذا ضروری است بخشی از چارچوب فرایندهای فعلی سازمان و صنعت بیمه قرار گیرد.

روش پژوهش: روش پژوهش حاضر از نوع ترکیبی است که در آن از ارزشیابی، مشاهده و تجربه پژوهشگر، سیاهه وارسی، تحلیل محتوای کیفی و بررسی تحلیلی وبگاه استفاده شده است. جامعه آماری، وبگاه سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران (م.ج.ا.ا.)[1] است که در آن عناصر چهارگانه‌ی معماری اطلاعات شامل سیستم‌های سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو بر حسب سه مولفه بافت، محتوا و کاربر، بررسی شده است.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های پژوهش، نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در بخش سیستم سازماندهی برابر با ۱۷ امتیاز است. درصد انطباق سوالات مثبت جواب داده شده به تعداد کل سوالات قابل پاسخ این بخش معادل با ۴۵/۹۴٪، در سیستم برچسب‌زنی ۵۴/۳۸٪، در سیستم پیمایش معادل ۵۳/۸۴٪ و نتیجه سیستم جستجو ۴۵/۶۵٪ است. نتایج حاکی از آن است که وبگاه بیمه از منظر سیستم سازماندهی و جستجو دارای وضعیت متوسط رو به ضعیف و در سیستم برچسب‌زنی و پیمایش وضعیتی متوسط دارد.

نتیجه‌گیری: معماری اطلاعات پایه و اساس معماری سیستم‌های اطلاعاتی را از سطح زیربنایی تا سطح رابط کاربری، و برای بهبود و تعالی سازمان فراهم می‌آورد. سیاهه وارسی مورد استفاده در این پژوهش می‌تواند جهت ارزیابی وبگاه‌های سازمانی مفید واقع شده، ارزش‌افزوده برای سازمان به‌همراه داشته و راه‌گشای ارتقای برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های راهبردی سیاست‌گذاران سازمان باشد.

کلیدواژه‌ها: معماری اطلاعات، سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش، جستجو، سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

تعارض منافع: گزارش نشده است.
منبع حمایت کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله

APA: Ghavidel, S., Seddighi, A.H., (2020). Organizational Information Architecture Meta-Method for Organizational Website, Case study: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. *Human Information Interaction*, 7(2);32-45. (Persian)

Vancouver: Ghavidel S, Seddighi A.H. Organizational Information Architecture Meta-Method for Organizational Website, Case study: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. *Human Information Interaction*. 2020;7(2):32-45. (Persian)

انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.
انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت گرفته است.

[1] در این مقاله به منظور جلوگیری از تکرار عبارت‌های «وبگاه سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران»، «وبگاه بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران»، « Central Insurance of I.R. Iran» و عبارت‌های مشابه و به منظور کاهش تعداد واژگان مقاله از عبارت «وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.» که اختصار عبارت‌های بالا و به بیان دیگر معادل آن‌ها است استفاده شده است.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

Human Information Interaction. Vol. 7, No. 2 (Summer 2020):32-45.
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Organizational Information Architecture Meta-Method for Organizational Website
Case study: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran

Somayeh GhaviDel: Ph.D. Candidate of knowledge and Information Science, Department of knowledge and Information Science, Kharazmi University, Tehran, Iran, somayeghavidel@khu.ac.ir
***Amir Hossein Seddighi:** Assistant Professor, Iranian Research Institute for Information Science and Technology (IranDoc), Tehran, Iran, Seddighi@irandoc.ac.ir (Corresponding Author)

Received: 23/02/2020 Accepted: 15/05/2020

Abstract
Background and Aim: Information Architecture is an organizational meta-method that adopts a tactical approach to the specialized information of the organization using an integrated framework and empowers the management of organizational resources by acquiring and upgrading new information technologies. Therefore, it is essential to be part of the current processes of the organization and the insurance industry.
Method: Mixed research method is applied, in which evaluation, observation and researcher experience, checklist, and analytical review of the website is analyzed. Population is the Central Insurance of the Islamic Republic of Iran website, in which the four components of Information Architecture including organization, labeling, navigation, and search systems are examined based on context, content and user.
Findings: Conferring the research findings, the checklist score of the Insurance website for organization system is 17 points. Furthermore, the rates of positive answers to the total number of questions are 45.94%, 54.38%, 53.84% and 45.65% for organization, labeling, navigation, and search systems respectively. The results indicate that the Insurance website has a moderate to weak position from the organization and search point of view and has a moderate position in the labeling and navigation system.
Conclusion: Information Architecture provides the foundation of the information systems architecture from the underlying level to the interface level for the improvement and excellence of the organization. The checklist used in this research can be useful for evaluating organizational websites and provide added value to the organization, and also can improve the planning and strategic decisions of organization's policy makers.

Keywords: Information Architecture, Organization, Labeling, Navigation, Search, Central Insurance of the Islamic Republic of Iran.

Conflicts of Interest: None
Funding: None.

How to cite this article

APA: Ghavidel, S., Seddighi, A.H., (2020). Organizational Information Architecture Meta-Method for Organizational Website, Case study: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. *Human Information Interaction*, 7(2);32-45. (Persian)

Vancouver: Ghavidel S, Seddighi A.H. Organizational Information Architecture Meta-Method for Organizational Website, Case study: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. *Human Information Interaction*. 2020;7(2):32-45. (Persian)

The journal of *Human Information Interaction* is supported by Kharazmi University, Tehran, Iran.
This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.

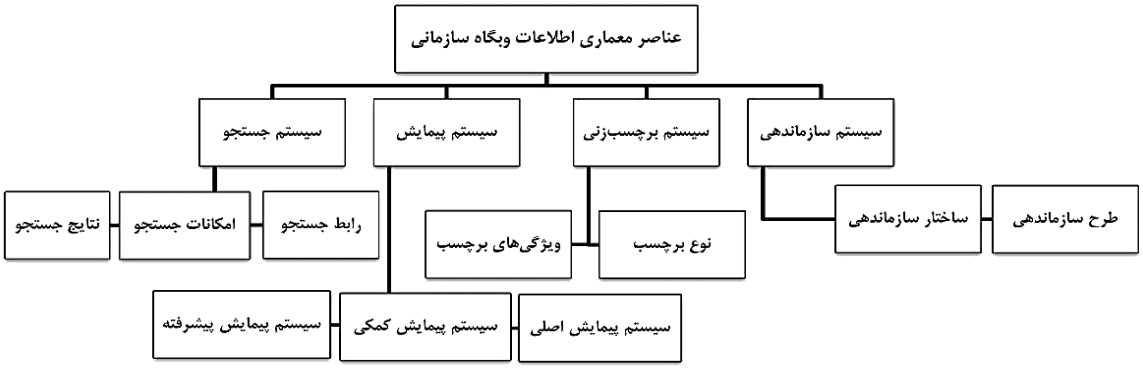
[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

مقدمه

وبگاه‌ها، نوعی نظام‌های اطلاعاتی جهت اطلاع‌رسانی خدمات سازمان‌ها، قلمداد می‌شوند که نشان‌دهنده تصویر واقعی از آن سازمان بوده و ابزار مناسبی جهت برقراری ارتباط بین سازمان‌ها، کاربران و شهروندان هستند (زاهدی[1]، ۱۳۸۸). وبگاه در صورتی‌که بتواند به کاربر امکان یافتن سریع و موثر اطلاعات مورد نیاز و با کیفیت را بدهد، کارآمدی قابل توجهی داشته و کاربرپسند خواهد بود. همچنین، یک وبگاه می‌تواند با آموزش کاربران در شناسایی اطلاعات هدفمند و با کیفیت، کارآمدی خود را نشان دهد و به گونه‌ای یاری‌گر کاربر در یافتن اطلاعات مورد نیازش باشد (دیویدسن و یانکی[2]، ۱۳۸۵). چنان‌چه یک وبگاه بتواند جهت تعیین و تامین هر چه بهتر و موثرتر نیازهای اطلاعاتی کاربران و شناخت عوامل موثر در کیفیت صفحات و قابلیت استفاده از آن، موثر و کارا واقع شود، کاربردپذیری خود را اثبات نموده است (محمد اسماعیل[3]، ۱۳۸۳، موروِیل[4]، ۲۰۰۵، کوژالا، روتو، وانانن-واینیو-ماتیلا، کاراپانوس و سینلا[5]، ۲۰۱۱). بنابراین وجود رویکردی که بتواند به صورت همه‌جانبه، بخش‌های اساسی یک وبگاه را مورد ارزیابی قرار دهد، از اهمیت فراوانی برخوردار است (بابایی و صدیقی[6]، ۱۳۹۸).

روزنفلد و موروِیل[7] (۲۰۰۷) معماری اطلاعات[8] را قلمرویی جهت طراحی و سازماندهی وبگاه‌ها از جنبه‌های مختلف معرفی کرده‌اند که قادر است به آسانی اطلاعات مورد جستجوی کاربر را در بر گیرد و با ارائه اطلاعات، به رفع نیاز اطلاعاتی کاربر بینجامد. این مهم، ممکن است با ارائه یک رابط کاربری برای وبگاه، صورت پذیرد (وایلیس[9]، ۲۰۰۰، السوِی، عمر و السامرایی[10]، ۲۰۱۸).

همچنین، داونی و بانرجی[11] (۲۰۱۱) نیز معماری اطلاعات را سازماندهی اطلاعات از طریق مکانیسم‌هایی نظیر برچسب‌زنی، ساختار، تراکم و دسته‌بندی به منظور پشتیبانی از پیمایش، قابلیت جستجو و مفید بودن معرفی می‌نمایند. در تعریف ساده بایلی[12] (۲۰۰۲) معماری اطلاعات، هنر و علم سازماندهی اطلاعات است به طوری که قابل جستجو، قابل کنترل و مفید باشد. امروزه مهم‌ترین دارایی اکثر سازمان‌های بزرگ، اطلاعات آن‌ها است (کارتر[13]، ۱۹۹۹) و معماری اطلاعات پایه و اساس معماری سیستم‌های اطلاعاتی را برای سازمان فراهم می‌آورد. گستره‌ی معماری اطلاعات را ترکیبی از طرح‌ها و یا سیستم‌های سازماندهی[14]، برچسب‌زنی[15]، پیمایش[16] و جستجو[17] در یک نظام اطلاعاتی؛ طراحی ساختاریافته یک محیط اطلاعاتی برای تسهیل انجام وظایف طراحان نظام اطلاعاتی و دسترسی مستقیم به محتوا از سوی کاربران؛ هنر و علم ساختاربندی و سازماندهی وبگاه‌ها و شبکه‌های درون‌سازمانی[18] برای کمک به افراد در یافتن و مدیریت اطلاعات تشکیل می‌دهد (موسسه معماری اطلاعات[19]، ۲۰۱۹). در نتیجه، معماری اطلاعات برای بهره‌برداری کاربران و سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد (لگانزا، کالن، کارل و آن[20]، ۲۰۱۰). از سویی دیگر، سازماندهی اطلاعات برای پشتیبانی از قابلیت جستجو، مدیریت و سودمندی از سطح زیربنایی تا سطح رابط کاربری دارای اهمیت است (بایلی، ۲۰۰۲). عناصر مطرح در معماری اطلاعات، شامل: ۱) سیستم سازماندهی، ۲) سیستم برچسب‌زنی، ۳) سیستم پیمایش، و ۴) سیستم جستجو است (روزنفلد، موروِیل و آرانگو[21]، ۲۰۱۵). شکل ۱ عناصر معماری اطلاعات و اجزای هر یک را به صورت شماتیک نشان می‌دهد.



شکل ۱. عناصر معماری اطلاعات وبگاه سازمانی

[1] Zahedi
[2] Davidsen &Yankee
[3] Mohammad Esmaeil
[4] Morville
[5] Kujala, Roto, Väänänen-Vainio-Mattila, Karapanos & Sinnelä
[6] Babaei & Seddighi
[7] Rosenfeld & Morville
[8] Information Architecture (IA)
[9] Wyllys
[10] Alsswey, Umar & Al-Samarraie
[11] Downey & Banerjee
[12] Bailey
[13] Carter
[14] Organization
[15] Labeling
[16] Navigation
[17] Search
[18] Intranets
[19] Information Architecture Institute
[20] Leganza, Cullen, Karel & An
[21] Rosenfeld, Morville & Arango

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

اساس معماری اطلاعات نیز بر سه مولفه کاربر[1]، محتوا[2] و بافت[3] قرار می‌گیرد (روزنفلد و دیگران، ۲۰۱۵). به عبارتی دیگر، این مولفه‌ها در معماری اطلاعات هر سازمان، مبنای طراحی سیستم هستند (فراشباشی آستانه، سعادت علیجانی و ایمانی[4]، ۱۳۹۶). یک معماری اطلاعات خوب و موثر باید بتواند میان سه مولفه بافت، کاربر و محتوای وبگاه، ارتباط و تعادل برقرار نماید (بابایی و صدیقی، ۱۳۹۸).

از آن‌جا که همه نهادها، سازمان‌ها و جوامع در عصر حاضر در جزئی‌ترین امور خود بی‌نیاز از اطلاعات نیستند، انتظارات و نیازهای کاربران به این اطلاعات از نقطه نظر میزان دسترسی به اطلاعات، به طور اساسی مدنظر است؛ هر سازمانی نیز وبگاه اختصاصی خود را داشته و تعامل کاربران در داخل و خارج سازمان در این بستر انجام می‌پذیرد. لذا تحقق اهداف سازمانی و پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران از طریق وبگاه سازمانی، نیازمند چارچوب مدونی جهت ارائه مطلوب اطلاعات سازمان است که در چارچوب معماری اطلاعات امکان‌پذیر است (مروتی و صدیقی[5]، ۱۳۹۸). در این میان نقش معماری اطلاعات به عنوان وسیله‌ای برای برنامه‌ریزی، سازماندهی و توسعه کاربرد فن‌آوری اطلاعات، بسیار برجسته است و معماری اطلاعات وبگاه سازمانی، ارتباط تنگاتنگی با تعامل و بهره‌گیری کاربران از خدمات سازمانی، پیدا می‌کند و قدر مسلم از این رویداد متأثر می‌گردد.

در حال حاضر، از سابقه فعالیت بیمه در کشور به صورت غیررسمی بیش از یک قرن می‌گذرد (وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.[6]، ۱۳۹۸). همچنین، صنعت بیمه، به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی، از سویی به عنوان یکی از سازمان‌های عمده اقتصادی مطرح است و از دیگر سوی، فعالیت‌های سازمان‌ها و شرکت‌های دیگر را پشتیبانی می‌کند که با ایجاد امنیت و اطمینان برای فعالیت‌های خدماتی، تولیدی و غیره در جامعه روند سازندگی، پیشرفت و ترقی را تسهیل می‌کند (مایلی[7]، ۱۳۹۸). شرکت بیمه ایران به عنوان تنها شرکت بیمه دولتی از لحاظ نوع خدمات می‌تواند موجبات اطمینان خاطر کاربران را در دسترسی به خدمات در کوتاه‌ترین و راحت‌ترین زمان از طریق وبگاه خود مقدور سازد. بنابراین در میدان برآورده ساختن رسالت و خدمت‌رسانی مطلوب‌تر از طریق وبگاه، معماری اطلاعات و پیاده‌سازی صحیح آن در این نظام‌ها به تحقق این مهم، یاری خواهد رساند و پرداختن به آن دارای اهمیت است. بر این اساس، مساله اصلی این پژوهش بررسی و مشخص ساختن عناصر معماری اطلاعات در وبگاه سازمان بیمه م.ج.ا.ا. است.

با توجه به اهمیت گفته شده، این پرسش مطرح می‌شود که آیا ساختار وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. بر اساس سیستم‌های سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو می‌تواند با توجه به محتوا و بافت، نیاز کاربران را برآورده سازد؟ لذا در همین راستا، در پژوهش حاضر برآنیم تا سیستم‌های «سازماندهی»، «برچسب‌زنی»، «پیمایش» و «جستجو» را بر حسب سه مولفه «بافت»، «محتوا» و «کاربر» در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. مورد بررسی قرار دهیم تا وضعیت معماری اطلاعات و همچنین میزان به‌کارگیری ساختارهای چهارگانه معماری اطلاعات را در این وبگاه ارزیابی کنیم. بنابراین، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی عناصر چهارگانه فوق در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. است تا به ارائه راهکارهای موثر بینجامد.

با توجه به اهمیت بالای وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، به‌کارگیری مفاهیم معماری اطلاعات در محیط‌های اطلاعاتی این وبگاه می‌تواند به عنوان عنصری سازنده و مؤثر در نظر گرفته شود. از سویی دیگر، با استفاده از تحلیل مفاهیم معماری اطلاعات در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، پژوهشگران قادر خواهند شد تا به طور هدفمند و با آگاهی و تسلط بیشتری در قلمروی معماری اطلاعات وبگاه سازمانی پژوهش نمایند و از طرفی راه‌گشای برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌های سیاست‌گذاران در «صنعت بیمه کشور» در سطح کلان و «بیمه مرکزی»، و «طراحان وبگاه‌های سازمانی و نظام‌های اطلاعاتی» در سطح خرد خواهد بود؛ از این‌رو، با توجه به اهمیت راهبردی این پژوهش، ضرورت انجام آن بیش از پیش احساس می‌گردد.

پیشینه پژوهش

بررسی پیشینه‌های پژوهش در خارج و داخل کشور اهمیت پرداختن به معماری اطلاعات در قلمروهای موضوعی مختلف را نشان می‌دهد. در ادامه پیشینه‌های مرتبط با پژوهش حاضر به شکل کوتاه و تحلیلی مرور می‌شود. بدین منظور پیشینه‌های پژوهش در دو گروه مطالعات بین‌المللی و پیشینه‌های ملی تقسیم شده است. برخی از مهم‌ترین مطالعات قلمرو معماری اطلاعات در سطح بین‌الملل در ادامه معرفی می‌شوند.

ردی، کریشنامورتی و آسوندی[8] (۲۰۱۸) در پژوهشی با موضوع مروری بر نیازهای کاربر و نحوه جستجوی کاربران، با هدف مطالعه «کاربران اطلاعات»[9] به بررسی مولفه‌های دخیل در برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران پرداختند. پژوهش آنان حاکی از وجود عوامل مختلف تأثیرگذار بر رفتار اطلاع‌یابی کاربران در تعامل با گزینه جستجو بود. در پژوهشی دیگر، تان، لیو و وایت[10] (۲۰۱۳) معماری اطلاعات در سازمان‌های بهداشتی را مورد ارزیابی

[1] User
[2] Content
[3] Context
[4] Farashbashi Astaneh, Saadat Alijani & Imani
[5] Morovati & Seddighi
[6] Central Insurance of I.R. Iran Website
[7] Mayeli
[8] Reddy, Krishnamurthy and Asundi
[9] information user
[10] Tan, Liu and White

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

قرار دادند. پژوهش آنان نشان داد، سیستم‌های اطلاعاتی، موجب تسهیل در ارائه اطلاعات مناسب به فرد مناسب در مکان و زمان مناسب خواهد شد، بنابراین معماری اطلاعات در این سیستم‌های اطلاعاتی، دارای اهمیت است. در همین راستا، داونی و بانرجی (۲۰۱۱) به ارائه پژوهشی درخصوص تشویق و فعال‌سازی معماری اطلاعات در سیستم‌های دولتی از سطح زیرساخت تا سطح رابط کاربری پرداختند. وجود یک سیاهه وارسی از معماری اطلاعات برای بررسی سیستم‌های دولتی، دارای اهمیت بوده و در سازماندهی اطلاعات، یافت‌پذیری، مدیریت‌پذیری و مفید بودن اطلاعات قابل توجه است. همچنین، فرانک[1] (۲۰۰۸) با پژوهشی در معماری اطلاعات مجله‌های الکترونیکی با دسترسی آزاد و ماساناری[2] (۲۰۰۷) با بررسی مفهوم معماری اطلاعات و ارتباط آن با کاربران نظام‌های اطلاعاتی در سه مرحلهٔ اصلی محتوا، ساختار و فراداده، به بررسی این مهم پرداختند.

در سطح ملی نیز، بابایی و صدیقی (۱۳۹۸) به روش تحلیل محتوا و سیاهه وارسی به ارزیابی تطبیقی عناصر اصلی معماری اطلاعات با معماری پیاده‌شده در وبگاه کتابک، پرداختند. در این پژوهش جهت ارزیابی سه مولفه بافت، محتوا و کاربر، از تحلیل محتوا و جهت تحلیل وضعیت معماری وبگاه کتابک از ابزار سیاهه وارسی استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد، محتوای وبگاه کتابک براساس ماموریت و هدف‌های وبگاه انتشار می‌یابد و ترویج کتابخوانی و کمک به انتخاب اقلام خواندنی مناسب، دو ماموریت شاخص این وبگاه است. بر اساس سیاهه وارسی نیز، نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن بود که سیستم‌های سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو، به ترتیب خیلی خوب، خوب، خیلی خوب و ضعیف عملیاتی شده‌اند. در پژوهشی دیگر، مروتی و صدیقی (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی با رویکرد توصیفی، مشاهده مستقیم و استفاده از سیاهه وارسی، چهار زیرسیستم سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو را در وبگاه دانشگاه علوم پزشکی شیراز مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که وبگاه در ابعاد جستجو و سازماندهی در سطح ضعیف و در ابعاد برچسب‌زنی و پیمایش در حد متوسط و در مجموع از نظر معماری اطلاعات، از وضعیت نسبتا ضعیفی برخوردار است. محرم‌زاده و طالبی[3] (۱۳۹۵) در پژوهشی به ارائه تعریف، تاریخچه، عناصر و مراحل، ابعاد و زوایا و شاخص‌های ارزیابی معماری اطلاعات و سپس معماری نوین اطلاعات پرداختند، در همین راستا، فراشباشی آستانه و دیگران (۱۳۹۶) با پژوهش پیرامون اطلاعات و پیاده‌سازی آن در سیستم‌های یکپارچه کتابخانه‌ای و نظام ذخیره و بازیابی اطلاعات با توجه به اصول معماری اطلاعات، این اصول را در سیستم‌های کتابخانه‌ای بررسی نمودند. عفیفیان و فرج‌پهلو[4] (۱۳۹۵) نیز با ارزیابی وضعیت وبگاه‌های بانک‌های تجاری ایران به لحاظ معیارهای اصلی قابلیت دسترسی، پیمایش، سرعت دسترسی و محتوای وبگاه، پژوهشی هم‌راستا با پژوهش حاضر انجام دادند. در همین راستا، محمدی، غلامی و خالقی[5] (۱۳۹۶) نیز به سنجش کیفی وبگاه‌های کتاب‌فروشی‌های برخط ایران پرداختند. دولانی[6] (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی تاثیر کیفیت طراحی وبگاه بانک‌ها بر روی عملکرد مشتریان پرداخت. پژوهش وی که از نوع همبستگی بود نشان داد، کیفیت طراحی وبگاه بر لذت بردن مشتریان از استفاده از وبگاه، رضایت، اعتماد و وفاداری آنان تاثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین، منصوبی، سهیلی و ضیایی[7] (۱۳۹۵) بررسی متغیرهایی درباره معماری اطلاعات از دیدگاه اعضای هیئت علمی و متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و علوم وابسته به فن‌آوری اطلاعات دانشگاه‌های اصفهان را بررسی کردند. مانیان، سهرابی یورتچی و شادمهری[8] (۱۳۹۳) نیز در پژوهشی با عنوان شاخص‌ها و عوامل موثر در ارزیابی وبگاه از تحقیقات انجام شده طی سال‌های ۱۹۹۵ تا ۲۰۱۱، که با استفاده از آزمون آنتروپی شانون برای شناسایی شاخص‌های پرتکرار بهره برده بود، به ارائه مدلی پرداختند. در این مدل مفهومی، شش عامل کلیدی کیفیت اطلاعات، ظاهر وبگاه، قابلیت کاربری، پشتیبانی مشتریان، کیفیت و اعتبار سازمان و ویژگی‌های فنی جهت ارزیابی وبگاه‌ها معرفی شد. مدل پیشنهادی آنان طبق نظر خبرگان ارزیابی و جهت استفاده ارائه شد. مهدی‌پور و هاشم‌زاده[9] (۱۳۹۱) کاربرد معماری اطلاعات در مجله‌های الکترونیکی علمی-پژوهشی تمام متن حوزهٔ علوم انسانی را بررسی نمودند و فتاحی و ناصری[10] (۱۳۹۱) به بررسی پیوند سازماندهی اطلاعات با منطق و دیدگاه کاربران پرداختند. در مطالعه‌ای دیگر، حمدی‌پور[11] (۱۳۹۰)، با استفاده از سیاهه وارسی محقق‌ساخته به ارزیابی ۴۱ وبگاه کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور از نظر محتوای صفحه اصلی، جستجو و امکانات کاربران پرداخت. نتایج پژوهش وی، حاکی از آن بود که این وبگاه‌ها از نظر محتوای صفحه اصلی در سطح ضعیف، از نظر جستجو در سطح خوب و از نظر امکانات کاربران در سطح متوسط قرار دارند.

همان‌گونه که از این پژوهش‌ها دریافت می‌شود، همواره

[1] Francke
[2] Massanari
[3] Moharram-Zadeh & Talebi
[4] Afifian & Farajpahlou
[5] Mohammadi, Gholami & Khaleghi
[6] Doulani
[7] Mansoubi, Sohili & Ziaei
[8] Manian, Sohrabi Yurtchi & Shadmehri
[9] Mehdipour & Hashemzadeh
[10] Fatahi & Naseri
[11] Hamdipour

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

محمل‌های اطلاعاتی و ویژگی‌های ظاهری و محتوایی آن‌ها که بتواند ارائه‌دهنده خدمات سازمان‌ها و مراکز در جهت برآوردن نیاز کاربران باشد، مورد توجه پژوهشگران بوده و این امر در دنیای امروز با توجه به شرایط حاکم بر جهان، رو به فزونی است. همچنین، پژوهش‌های بررسی‌شده با هدف ارزیابی وبگاه‌های مختلف، رصد و پایش شده و به درک و شناخت کاربر از محیط اطلاعاتی وبگاه پرداخته است. از سویی دیگر، تعداد پژوهش‌هایی که عناصر چهارگانه معماری اطلاعات یعنی سیستم‌های سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو را بر حسب سه مولفه بافت، محتوا و کاربر در وبگاه سازمانی مورد بررسی قرار دهند، کم بوده و وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. از این منظر و با این رویکرد مورد ارزیابی قرار نگرفته است. بنابراین می‌توان با توجه به آنچه براساس بررسی پیشینه‌ها گفته شد، پژوهش حاضر را به لحاظ تحلیل و ارزیابی علمی و تخصصی یک وبگاه، با اهمیت و با ارزش دانست.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر از روش آمیخته یا ترکیبی[1] جهت بررسی وضعیت معماری اطلاعات وبگاه سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، به آدرس www.centinsur.ir استفاده شد. چهار عنصر اساسی معماری اطلاعات، شامل سیستم‌های سازماندهی، برچسب‌زنی، پیمایش و جستجو بر حسب سه مولفه بافت، کاربر و محتوا مورد ارزیابی و بررسی قرار گرفت. برای گردآوری و تحلیل داده‌ها از روش‌های ارزشیابی، سیاهه‌وارسی جهت سنجش ابعاد مختلف معماری اطلاعات، تحلیل محتوای کیفی مبتنی بر مشاهدات و تجربه پژوهشگر و بررسی تحلیلی وبگاه به صورت ترکیبی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش را وبگاه سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران تشکیل می‌دهد. بدین صورت که پس از مشخص شدن جامعه پژوهش، به منظور ارزیابی قابلیت‌ها و عملکرد وبگاه، از روش‌های ارزشیابی و سیاهه‌های وارسی (چهار سیاهه) طراحی‌شده در پژوهش صدیقی[2] (۱۳۹۹) به عنوان یکی از معدود ابزارهای ارائه شده جهت ارزیابی معماری اطلاعات وبگاه استفاده شد. روایی ابزار پژوهش، با کمک متخصصان خبره قلمرو معماری اطلاعات تایید گردید و به منظور اطمینان از پایایی ابزار نیز از روش دو نیمه کردن استفاده شد. بنابراین، جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها با روش مشاهده مستقیم و با استفاد از سیاهه وارسی انجام شد.

پرسش‌های سیاهه وارسی در دو بخش با پرسش‌های توصیفی و پرسش‌های بلی و خیر، با توجه به وجود یا عدم وجود ویژگی‌های مورد بررسی طراحی شده است. در ادامه براساس مشاهدات پژوهشگر این سیاهه تکمیل و به پاسخ‌های بلی یا خیر امتیاز داده شد. نمره‌گذاری این پرسش‌ها براساس دو گزینه خیر = صفر و بلی = یک انجام گرفت. در این سیاهه، هر سیستم جداگانه امتیاز گرفته و امتیاز دریافتی با امتیاز ایده‌آل مقایسه شد. به بیانی دیگر، امتیاز هر بعد در مقایسه با حالت ایده‌آل محاسبه گردید. در هر سیاهه وارسی برخی پرسش‌ها جنبه توصیفی داشتند که براساس سه مولفه بافت، محتوا و کاربر به آن‌ها پاسخ داده شد. جهت بررسی مولفه‌های سه‌گانه بافت، کاربر و محتوا با مراجعه مستقیم به وبگاه مذکور هر کدام از بخش‌های مختلف بررسی شده و به هر یک از پرسش‌ها پاسخ داده شد. در این مرحله برای دستیابی به شناخت عمیق نسبت به ابعاد گوناگون محتوای وبگاه، از تحلیل محتوا، مطالعه و تحلیل سطر به سطر متون استفاده شد. به بیانی دیگر، ابعاد گوناگون محتوای وبگاه ارزیابی و سپس به بیان کاستی‌های هر زیرسیستم از معماری اطلاعات وبگاه پرداخته شد و در نهایت پیشنهاداتی برای بهبود آن بیان گردید. لازم به ذکر است که بررسی این وبگاه بر اساس اطلاعات مندرج در آن در خرداد تا مرداد ۱۳۹۸ انجام شده است.

یافته‌ها

در پاسخ به پرسش اصلی این پژوهش که موید ارزیابی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. از منظر معماری اطلاعات است نیازمند پاسخ به پرسش‌های فرعی پژوهش هستیم که در ادامه به بررسی هر یک خواهیم پرداخت.

- وضعیت سه مولفه «بافت»، «محتوا» و «کاربران» در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.
- وضعیت مولفه بافت در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

در بررسی بافت وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، نتایج حاکی از آن بود که بافت این وبگاه، مشتمل بر مأموریت و خط‌مشی، اهداف، استراتژی، کارکنان و ساختار سازمان، فرایندها و رویه‌ها، زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، بودجه و فرهنگ مختص به این سازمان است. سازمان بیمه طبق آن‌چه قانون بر عهده‌اش نهاده، ماموریت و رسالتی دارد که انجام موثر و مفید آن به بهترین شکل از وظایفش قلمداد می‌شود. در وبگاه بیمه، برای هر یک از موارد مربوط به بافت، مطالبی برای کاربران قرار داده شده است.

- وضعیت مولفه کاربران در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

محتوای وبگاه بیمه مرکزی متعلق به بیمه م.ج.ا.ا. است و باید بر اساس قوانین و مقررات حاکم بر سازمان برای رفع نیاز کاربران داخل کشور فراهم آید. در بررسی محتوای وبگاه، نتایج حاکی از آن بود که کاربران وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. را آحاد مختلفی تشکیل می‌دهند. هر فردی که در کشور نیاز به اطلاعاتی درخصوص بیمه داشته باشد، ناگزیر، به وبگاه فوق مراجعه خواهد کرد. این کاربران

[1] Hybrid
[2] Seddighi

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

را می‌توان در دو دسته کلی دسته‌بندی نمود: کاربران عام و کاربران خاص که نیاز به اطلاعات تخصصی داشته و تمایل به فعالیت در قلمرو بیمه و سرمایه‌گذاری و مشابه آن دارند.

- وضعیت مولفه محتوا در وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

وبگاه بیمه مرکزی متعلق به بیمه م.ج.ا.ا. است و محتوای ارائه شده با مسئولیت این سازمان براساس نیازهای اطلاعاتی کاربران درخصوص بیمه، ارائه می‌شود.

در بررسی محتوای وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، نتایج نشان داد، اسناد، برنامه‌ها، خدمات، طرح‌ها و فراداده‌ها، ساختار، و فرمت اسنادی که لازم است کاربران از آن‌ها مطلع شوند و در نهایت گنجایش و پتانسیل وبگاه مدنظر بوده است.

- وضعیت سیستم سازماندهی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

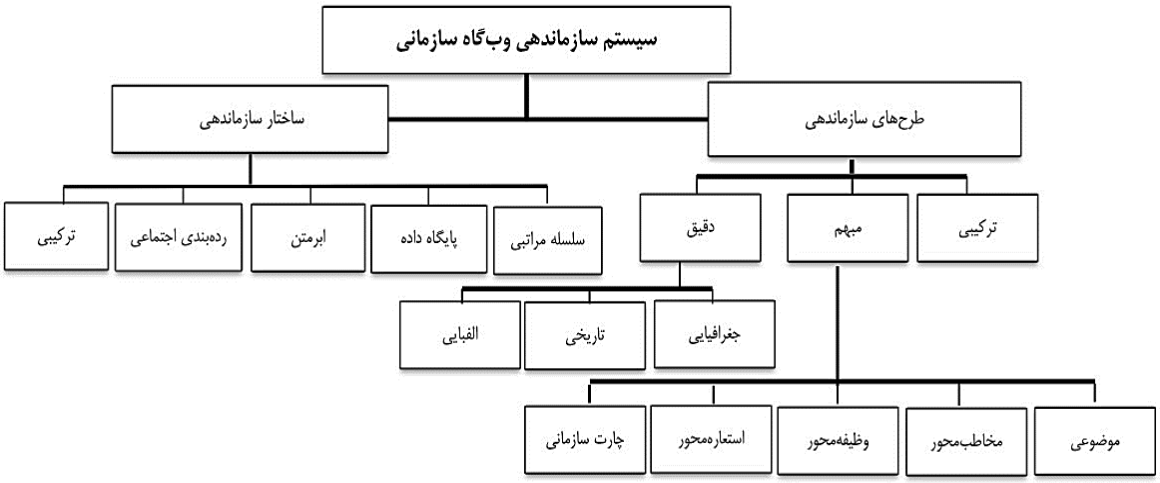
سیاهه وارسی سیستم سازماندهی، دارای دو بخش اصلی، شامل طرح‌های سازماندهی و ساختار سازماندهی است.

شکل ۲ ابعاد مختلف هر یک از این بخش‌ها را نشان می‌دهد.

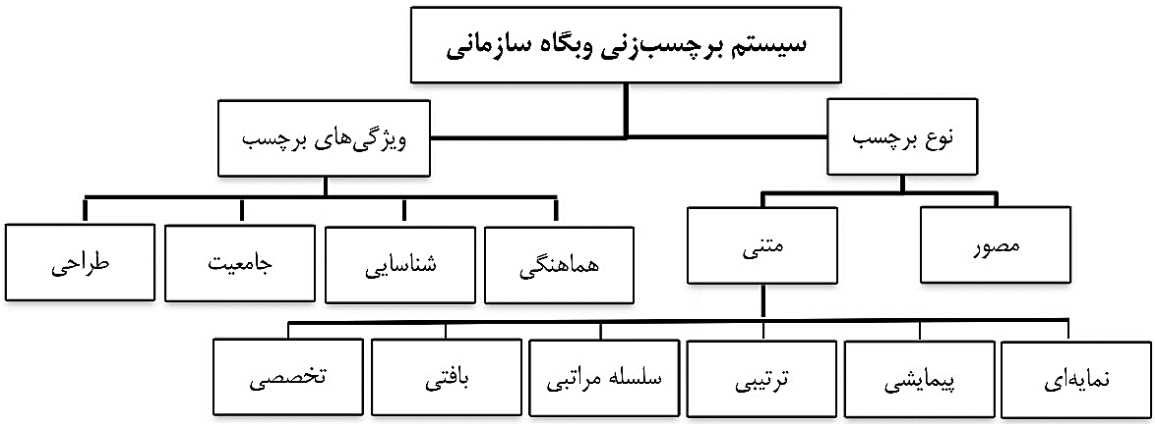
در سیاهه سیستم سازماندهی و زیرپرسش‌های مرتبط با آن، بله معادل با یک امتیاز و خیر معادل با صفر امتیاز است. این سیاهه با هدف مشخص کردن وضعیت وبگاه در نحوه سازماندهی اطلاعات و محتوا طراحی شده است. با بررسی نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، در بخش سیستم سازماندهی، نتایج حاکی از آن بود که نمره سیستم سازماندهی وبگاه فوق برابر با ۱۷ امتیاز است و درصد انطباق سوالات مثبت جواب داده شده به تعداد کل سوالات قابل پاسخ، معادل با ۴۵/۹۴ درصد بود.

- وضعیت سیستم برچسب‌زنی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

سیاهه وارسی سیستم برچسب‌زنی، دارای دو بخش اصلی، شامل نوع برچسب و ویژگی‌های برچسب است ابعاد مختلف هر یک از این دو بخش در شکل ۳ نشان داده شده است. در سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، نتایج نشانگر آن بود که از مجموع ۵۷ سوال چک لیست بخش برچسب‌زنی، تعداد ۳۱ سوال امتیاز مثبت دریافت داشتند که درصد انطباق سوالات مثبت جواب داده شده به تعداد کل سوالات قابل پاسخ، معادل با ۵۴/۳۸ درصد بود.



شکل ۲. موضوعات اصلی در سیاهه وارسی سیستم سازماندهی



شکل ۳. موضوعات اصلی در سیاهه وارسی سیستم برچسب‌زنی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

• وضعیت سیستم پیمایش وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

سیاهه وارسی سیستم پیمایش، شامل سیستم‌های پیمایش اصلی، کمکی و پیشرفته است. سیستم پیمایش اصلی مشتمل بر پیمایش سراسری (شامل نوار پیمایش اصلی، کلان منو و پانویس ضخیم)، پیمایش محلی (در کنار محتوای اصلی وبگاه می‌تواند کاربر را بهتر و سریع‌تر راهنمایی کند و لزوم وجود آن در تمامی صفحات جهت رویت توسط کاربر و تصمیم به اینکه به چه صفحه‌ای برود لازم به نظر می‌رسد). پیمایش بافتی (این سیستم کاربر را به صفحاتی که مرتبط با موضوع صفحه کنونی هست رهنمون می‌سازد. در حاشیه سمت چپ برخی وبگاه‌ها با کادر «نوشته‌های مرتبط» نمایش داده می‌شود) است. سیستم پیمایش کمکی شامل نقشه وبگاه، نمایه الفبایی و راهنماها می‌شود. در نهایت رویکردهای پیمایشی پیشرفته و رویکردهای پیمایشی عمومی در این سیاهه مورد بررسی قرار می‌گیرند. شکل ۴ نوار پیمایش اصلی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. را که بخشی از سیستم پیمایش سراسری وبگاه است، نشان می‌دهد

شکل ۴. سیستم نوار پیمایش و نحوه نمایش موقعیت کاربر در وبگاه

نتایج بررسی سیاهه این بخش نشان داد، نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در بخش سیستم پیمایش برابر با ۴۲ بود. این رقم از امتیاز مثبت به ۷۸ سوال بدست آمد که معادل ۵۳/۸۴ درصد بود.

• وضعیت سیستم جستجو وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.

سیاهه وارسی سیستم جستجو، دارای سه بخش اصلی، شامل رابط جستجو، امکانات جستجو و نتایج جستجو است. بررسی سیاهه وارسی سیستم جستجوی بیمه م.ج.ا.ا.، حاکی از آن بود که نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه در بخش سیستم جستجو برابر با ۲۱ امتیاز بود که این رقم از پاسخ به ۴۶ سوال بدست آمد که معادل ۴۵/۶۵ درصد است.

بحث و نتیجه‌گیری

آن‌چه از بررسی معماری اطلاعات در سازمان بر می‌آید نشانگر این است که معماری اطلاعات یک فراروش سازمان‌نگر است که اطلاعات تخصصی سازمان را با نگرش راهبردی مورد استفاده قرار می‌دهد.

از سویی دیگر، معماری اطلاعات است که ضمن مرتفع ساختن نیازهای اساسی کاربران، اعمال ساختار مدیریتی بهتر در قبال توسعه سیستم‌ها را نیز در اختیار سازمان قرار می‌دهد. همچنین، معماری اطلاعات می‌تواند سازمان را در دستیابی به اهداف استراتژیک به صورت مدام و پیش‌رونده یاری رساند و در این رهگذرِ بهبود و تعالی سازمان، درک و فهم اطلاعات، و سودمندی و بهره‌برداری از اطلاعات را در قالب چارچوبی یکپارچه با تعریف، استنتاج و نگهداشت فن‌آوری اطلاعات موجود و نیازمندی‌های فن‌آوری اطلاعات جدید مقدور سازد. لذا فرایندی که بین اطلاعات مورد نیاز کاربر و سازمان ایجاد می‌شود، سازمان را در انجام وظایف، فرآیندها و فعالیت‌های حال و آینده یاری می‌رساند. چرا که به‌کارگیری معماری اطلاعات، سازمان را از دوباره کاری‌ها و اتلاف منابع باز داشته و پایه و اساس جامعه اطلاعاتی را نیز فراهم خواهد آورد.

هر سازمانی ماموریت، اهداف، استراتژی، کارکنان، فرآیندها و رویه‌ها، زیرساخت‌های فیزیکی، بودجه و فرهنگ سازمانی خودش را دارد. این مجموعه از قابلیت‌ها، آرمان‌ها و منابع برای هر سازمانی منحصربه‌فرد است و به همین دلیل معماری اطلاعات باید بر اساس بافت سازمان، خاص و یکتا باشد (موروبل، ۲۰۰۵). ماموریت سازمان بیمه م.ج.ا.ا. در دو سطح ماموریت صنعت بیمه و ماموریت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌گنجد. آن‌چه صنعت بیمه در بیان چشم‌انداز و ماموریت خود به عنوان نهاد حاکمیتی ناظر بر صنعت بیمه م.ج.ا.ا. بیان کرده، عبارت است از: «ایجاد حس اطمینان و آرامش‌خاطر در جریان زندگی، برای تک‌تک افراد جامعه، پشتیبانی از تمامی فعالیت‌های اقتصادی، کشاورزی، صنعتی و خدماتی اقشار مختلف جامعه، از طریق تولید و عرضه انواع محصولات بیمه‌ای با قیمت و کیفیت مناسب است، تنظیم و تعمیم و هدایت امور مربوط به بیمه در کشور، حمایت از بیمه‌گذاران و بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آن‌ها،

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

حفظ سلامت بازار بیمه و جلوگیری از رقابت‌های ناسالم در صنعت بیمه است».

هدف بیمه تحقق برنامه‌های هم‌راستا با اهداف راهبری است. زمانی بیمه می‌تواند در قالب یک فعالیت مثمرثمر اجتماعی از منافع افراد، نهادها و حتی دولت ایفای نقش نماید که بتواند بر اساس توسعه زیرساخت‌ها و گسترش تکنولوژی مدرن، خدمات و ابزارهای بیمه‌ای باکیفیت و جذاب ایجاد نموده و با ایجاد قوانینی کارآمد سطح اطمینان در زمینه رعایت حقوق مشتری را ارتقاء داده و در عین حال، با روش‌های نظارتی استاندارد امر بیمه در ایران را هدایت نماید. نظارت و قانونگذاری بایستی در جهت حمایت و حفظ حقوق بیمه‌گذاران و بیمه‌شدگان متمرکز شده باشد.

استراتژی بیمه مرکزی ایران برای انجام وظایف محوله، استفاده از برنامه و اقدامات راهبردی و عملیاتی گوناگون و متنوع است. بیمه مرکزی ایران از چهار رُکن اصلی شامل مجمع عمومی، شورای عالی بیمه، هیات عامل و بازرسان بیمه تشکیل شده است. در بررسی فرایندها و رویه‌های بیمه، از آنجا که بیمه م.ج.ا.ا.، نهاد ناظر حاکمیتی محسوب می‌گردد، تنظیم و اجرای برنامه‌های راهبردی را در راس انجام وظایف و مسئولیت‌های خود، قرار داده است. سیاست‌های کلی برنامه‌های راهبردی نیز از سوی مقام معظم رهبری، برنامه توسعه جمهوری اسلامی ایران و برنامه راهبردی وزارت امور اقتصادی و دارایی ابلاغ می‌گردد. بیمه مرکزی مرکز و زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات مختص به خود را داراست که بر شرکت‌های بیمه‌ای و فن‌آوری اطلاعات آن‌ها نظارت دارد. این نظارت به صورت دوره‌ای و از طریق سامانه ارزیابی بیمه مرکزی انجام می‌شود.

عنصر کاربران، بیشتر به همان پرسونای کاربر پرداخته و این که نیازهای متفاوت، نیاز به محیط‌های اطلاعاتی متفاوتی دارد که خود باعث معماری اطلاعات متفاوت خواهد شد. بنابراین باید در مورد نیازها و نحوه‌ی جستجوی اطلاعات توسط کاربران اصلی آگاهی یابیم (موروویل، ۲۰۰۵). معماری اطلاعاتِ نظام‌های اطلاعاتی سازمانی براساس نیازهای کاربران و رفتار آن‌ها در تعامل با سیستم اطلاعاتی است که می‌تواند یک سیستم اطلاعاتیِ کاربرمدار را خلق نماید (فراشباشی آستانه و دیگران، ۱۳۹۶) که دارای سطحی از کاربردپذیری[1] باشد که توسط کاربران خاص برای رسیدن به هدفی مشخص مورد استفاده قرار گیرد (موروویل، ۲۰۰۵، کوژالا و دیگران، ۲۰۱۱) و در حین استفاده، ضمن داشتن اثربخشی و کارآیی، رضایت کاربر را در بافت مورد استفاده تامین نماید. در این رهگذر، تمرکز بر خلق فضاهای اطلاعاتی است که دارای ساخت مناسب و جذاب باشند و پس از ایجاد، به خوبی از آن‌ها نگهداری شود تا امکان جستجو و بازیابی سریع و کارآمد اطلاعات برای کاربرانشان مقدور گردد. به عبارتی، در مفهوم یافت‌پذیری[2]، وبگاه‌ها، کاربران در هر سطحی را به سادگی به اطلاعات مورد نظرشان برسانند (رضایی‌نژاد[3]، ۱۳۹۲، مجیدی[4]، ۱۳۹۰). وبگاه بیمه در خلق ایجاد محیط اطلاعاتی کارا و اثربخش جهت رضایت کاربران عام و خاص نیاز به بازنگری اساسی براساس شرایط فعلی جامعه دارد. بعلاوه ارائه خدمات نیاز به ارتقای سطح فعلی وبگاه بیمه دارد.

محتوای وبگاه، شامل اسناد، برنامه‌ها، خدمات، طرح‌ها و فراداده‌هایی است که کاربران احتیاج دارند از آن استفاده یا در سیستم خود آن را پیدا کنند. در این قسمت باید مالکیت، فرمت، ساختار، فراداده‌ها، حجم و پویایی محتوا مشخص شود تا بتوان به تناسب آن معماری اطلاعات منحصربه‌فرد را ایجاد کرد. همچنین باید در مورد ماهیت و حجم محتوایی که امروز داریم و ممکن است سال دیگر تغییر کند آگاه باشیم (موروویل، ۲۰۰۵). وبگاه بیمه مرکزی متعلق به بیمه م.ج.ا.ا. است و محتوای ارائه شده با مسئولیت این سازمان تامین می‌شود. این محتوا بر اساس قوانین و مقررات حاکم بر سازمان برای رفع نیاز کاربران داخل کشور تامین می‌گردد.

با توجه به کسب امتیاز ۱۷ (۴۵/۹۴ درصد) در سیستم سازماندهی، در مقایسه با امتیاز ممکن که تمامی ویژگی‌های وبگاه را در وضعیت عالی و هم‌خوان لحاظ می‌کند، امتیاز فوق، امتیاز ضعیفی به شمار می‌آید. سازماندهی کلی وبگاه مطلوب و کاربردی نیست و متوسط رو به ضعیف ارزیابی می‌شود. ساختار سازماندهی وبگاه نیاز به بررسی مجدد و ارتقا جهت ارائه بهتر محتوا به کاربران دارد. برخی از کاستی‌های سیستم سازماندهی بدین شرح‌اند. بهتر است محتوای وبگاه بر اساس نوع کاربران (کاربر عادی، دانشجویان، کارگزاران، نمایندگان و ...) سازماندهی کاربردی‌تری داشته باشد. محتوای زیربخش‌ها بایستی در هم‌خوانی بیشتری با برچسب‌های اصلی وبگاه قرار گرفته، یکدست‌سازی و سازماندهی مجدد شوند. سیستم سازماندهی «مبهم» که ترکیبی از سازماندهی موضوعی، وظیفه‌محور، و کاربرمحور است در وبگاه دیده می‌شود که در هم تنیده شده‌اند و پیوستگی و انسجام نسبی در آن مشاهده می‌شود. سازماندهی بر مبنای وظیفه سازمان از قدیمی‌ترین روش‌های سازماندهی محسوب می‌شود که در این وبگاه بکار گرفته شده است. وبگاه از سازماندهی جغرافیایی که مکان نقش بسیار مهمی در ارائه اطلاعات دارد نیز بهره‌مند نیست. بخشی از محتوا در قالب

[1] Usability

[2] Findability

[3] Rezaeinejad

[4] Majidi

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

برچسب اصلی در نظر گرفته نشده و در بخش‌های پایینی صفحه وبگاه نمایش داده شده است. این در حالی است که به دلیل اهمیت بهتر است در برچسب‌های اصلی تعبیه شوند و سازماندهی وبگاه را منسجم‌تر نمایند. ساختار سازماندهی وبگاه از نوع رده‌بندی اجتماعی یا شامل آن نیست. فقط از طریق سه کانال در شبکه‌های اجتماعی صفحه اطلاع‌رسانی دارد. وبگاه کانال محتوایی یک طرفه جهت اطلاع‌رسانی دارد و کاربر هیچ‌گونه آزادی در تگ‌گذاری محتوا ندارد. ساختار سازماندهی وبگاه از نوع ترکیبی محسوب می‌شود زیرا از ترکیبی از فراداده و پیوندهای فرامتنی استفاده شده است.

نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در بخش سیستم برچسب‌زنی برابر با ۳۱ (۵۴/۳۸ درصد) امتیاز بود که در مقایسه با امتیاز ممکن که تمامی ویژگی‌های وبگاه را در وضعیت عالی و هم‌خوان می‌داند، رقم متوسطی محسوب می‌گردد. با توجه به بافت وبگاه انتظار می‌رفت وبگاه محتوای قابل عرضه‌تری می‌داشت و برای رفع نیاز کاربر توسط برچسب‌ها راه‌های بازیابی اطلاعات بیشتری فراهم می‌نمود که متوسط عمل کرده است. از طرفی، برچسب‌های به‌کار رفته در وبگاه سازمان از وضعیت مشاهده‌پذیری متوسطی برخوردار بوده و محتوای سایت را تا حدودی خوب منعکس می‌کنند. برخی از کاستی‌های سیستم برچسب‌زنی در ادامه بیان شده‌اند. در برچسب‌زنی فقط در یک مورد از اصطلاحی کاملا تخصصی (نظیر: اکچوئران رسمی بیمه)، بهره گرفته شده است که با بخشی از کاربران خاص و نیز بافت و محتوای وبگاه هم‌خوانی دارد و با بخشی از کاربران عام هم‌خوانی ندارد. در انتخاب واژه برای برچسب‌ها در مواردی به اندازه کافی تمایز قائل نشده است. مانند برچسب «نمایندگان بیمه»، «کارگزاران بیمه» و «شعب شرکت‌های بیمه». برخی مفاهیم چون «پرداخت هزینه‌ها» مربوط به بیمه‌های مختلف می‌توانست برچسب اصلی، مهم و کلیدی قرار گیرد اما در زیربخش برچسب‌ها لحاظ شده است. «میز خدمات الکترونیک» و «گزارش‌های آماری» که در بدنه وبگاه آورده شده است نیز انتظار می‌رفت جزء برچسب‌های مهم و اصلی وبگاه قرار گیرد. برچسب‌های بافتی (پیوندهای درون متنی) نیز در موارد بسیار محدود در وبگاه استفاده شده است (مانند قوانین و مقررات، مصوبات شورای عالی بیمه) که کاربر را به صفحه‌ای دیگر هدایت می‌کند. اگر در وبگاه، برچسب‌های پیمایشی چون مطالب، فهرست مطالب، فهرست، نمایه، و یا مشابه آن، و برچسب‌های، پرسش‌های متداول و یا مشابه آن استفاده می‌شد می‌توانست در ارائه محتوا موثر واقع شده و به کاربر در رسیدن به پاسخ برخی پرسش‌ها کمک نماید. برچسب راهنما به نظر نبایستی در پیمایش محلی و در بدنه وبگاه قرار داده می‌شد. در صورتی‌که شماره‌های تماس در پاورقی را در قالب برچسب‌های، تماس با ما، با ما تماس بگیرید، و یا مشابه آن ارائه می‌کرد، ظاهری زیباتر را رقم می‌زد.

نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در بخش سیستم پیمایش برابر با ۴۲ امتیاز (۵۳/۸۴ درصد) بود. امتیاز فوق در مقایسه با امتیاز ممکن که تمامی ویژگی‌های وبگاه را در وضعیت عالی و هم‌خوان می‌داند، رقمی شایان توجه نیست و در حد متوسط قرار می‌گیرد. لازم است در بخش پیمایش نیز تدابیری اتخاذ گردد تا به شیوه‌ای منطقی‌تر کاربر را هدایت نمود. به طور کلی، بافت مناسب برای فهم محیط اطلاعاتی وبگاه فراهم نشده است. بر اساس یافته‌های این بخش، نیاز به بازنگری در عنوان برچسب‌ها و عنوان اقلام اطلاعاتی مرتبط با هر یک محسوس است. برخی از کاستی‌های سیستم پیمایش وبگاه بدین شرح است. در وبگاه بیمه مرکزی، نوار پیمایش اصلی به صورت متنی و در بالای صفحه اصلی دیده می‌شود. با این حال انتظار می‌رفت که نوارهای پیمایش با قاب‌هایی تخصصی‌تر، کاربردی‌تر، گرافیکی و زیباتر ایجاد شود. در طراحی سیستم پیمایش سراسری در وبگاه از کلان‌منو[1] به صورت بسیار محدود استفاده شده است. در حالی‌که برای ارائه انواع بیمه می‌توانست کلان‌منو را جهت دسترسی بهتر کاربران به محتوا و اطلاعات بسیار گسترده و با سازماندهی بسیار کاربردی ارائه نماید. در رویکردهای پیمایشی پیشرفته، وبگاه بیمه، امکان یا قابلیت شخصی‌سازی خودکار[2] و قابلیت سفارشی‌سازی[3] را ندارد و تمامی افراد یکسان وارد وبگاه شده و از آن استفاده می‌نمایند.

نمره سیاهه وارسی وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در بخش سیستم جستجو برابر با ۲۱ امتیاز معادل ۴۵/۶۵ درصد بود. این عدد در مقایسه با امتیاز ممکن که تمامی ویژگی‌های وبگاه را در وضعیت عالی و هم‌خوان می‌داند، رقمی پایین‌تر از ۵۰ درصد است و متوسط رو به ضعیف قلمداد می‌شود که نیاز به بازنگری و ارتقا دارد زیرا محتوا در صورتی می‌تواند در دسترس و اختیار کاربر قرار گیرد که قابل بازیابی صحیح و اصولی باشد. برخی از کاستی‌های سیستم جستجو در ادامه بیان شده است. در صفحه نخست، امکان جستجوی ساده قابل مشاهده است و آیکون جستجوی پیشرفته بدون کادر و نیازمند دقت جهت روئیت است. سیستم جستجو در وبگاه بیمه، در تمام صفحه‌های وبگاه به صورت هماهنگ و مشابه وجود دارد و در بالای صفحه تعبیه شده است اما دارای قابلیت تکمیل خودکار[4] و یا پیشنهاد خودکار[5] نیست. نتایج بازیابی شده با نوع نیاز کاربر بر

[1] Mega-menu
[2] Personalization
[3] Customization
[4] Autocomplete
[5] Autosuggest

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

اساس کلیدواژه جستجو شده، هم‌خوانی ندارد. بازه زمانی انتخابی برای سیستم جستجو به نحو درستی مرتب نشده است.

سیاهه وارسی بررسی معماری وبگاه برگرفته از نظر خبرگان که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، می‌تواند جهت ارزیابی وبگاه‌های سازمانی مفید واقع شده و با نشان دادن نقاط ضعف موجود در وبگاه‌های سازمانی، به سازمان‌ها جهت رفع نواقص موجود یاری رساند و از طرف دیگر خدمات ارائه شده در بخش وبگاه سازمانی را ارتقا بخشد و برای سازمان ارزش‌افزوده کسب نماید.

پژوهش حاضر در بررسی مولفه‌ها و عناصر وبگاه‌ها با پژوهش بابایی و صدیقی (۱۳۹۸) و همچنین مروتی و صدیقی (۱۳۹۸) همخوانی داشته و در یک راستا است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وبگاه بیمه م.ج.ا.ا. در سیستم سازماندهی و جستجو وضعیتی متوسط رو به ضعیف و در دو سیستم برچسب‌زنی و پیمایش در حد متوسط قرار دارد و این نتیجه با نتایج پژوهش مروتی و صدیقی (۱۳۹۸) در بررسی سیستم‌های چهارگانه وبگاه دانشگاه علوم پزشکی شیراز از منظر معماری اطلاعات، نزدیک و مشابه است. همچنین، نتایج بخش سیستم پیمایش پژوهش حاضر با نتایج پژوهش بابایی و صدیقی (۱۳۹۸) در بررسی وبگاه کتابک از منظر عناصر معماری، یکسان است. از سویی دیگر، پژوهش حاضر از نظر ارزیابی وبگاه سازمانی و مرکزی با پژوهش دولانی (۱۳۹۶)، مانیان و دیگران (۱۳۹۳) و همچنین حمدی‌پور (۱۳۹۰) هم‌راستا بوده و نتایج قابل مقایسه است. در این پژوهش‌ها علاوه بر محتوا، ظاهر و مولفه‌های فنی وبگاه‌ها مورد بررسی بوده و موفقیت در این مولفه‌ها موجب جلب کاربران به استفاده از محتوای بیشتر و موثرتر بوده است.

در مجموع، ارائه دورنما و تصویری جامع از معماری اطلاعات وبگاه «سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران»، که تا پیش از این انجام نشده بود، موجب می‌شود تا شاخص‌های ارزیابی معماری اطلاعات، جهت شناسایی نقاط ضعف ارائه خدمات در این بخش از سازمان مشخص شود و با رفع نقایص در هر سیستم، فرصت‌های جدید خلق گردد. در همین راستا، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان سازمان مذکور، جهت هزینه‌کرد، تامین اعتبار برای بخش مرتبط با طراحی وبگاه و همچنین، استخدام افرادی متخصص جهت ارتقای سطح موجود به سطح مطلوب تصمیم‌گیری موثرتری خواهند داشت.

پیشنهادهای پژوهش

جهت بهبود وضعیت ساختار معماری اطلاعات وبگاه بیمه م.ج.ا.ا.، موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد.

- ❖ در بخش سیستم سازماندهی وبگاه، بخشی از مطالب ضروری و اساسی در ارائه به کاربر قابلیت تبدیل شدن به برچسب مستقل را داراست. محتوای پورتال نیز بهتر است بر اساس نوع کاربران سازماندهی شود. تدابیری اندیشیده شود تا پایگاه داده رابطه‌ای قوی ایجاد شود. در محتواهای ارائه شده در صفحات، از تگ یا فراداده بیشتری باید استفاده نمود تا دسترسی به محتوای مرتبط را که برای کاربر مفید است بیشتر نماید.
- ❖ در بخش سیستم برچسب‌زنی وبگاه، تعاملی شدن پورتال و امکان برچسب‌زنی توسط کاربر ایجاد شود. بعلاوه بازنگری اصولی با توجه به بافت و محتوا در عنوان برچسب‌ها و عنوان اقلام اطلاعاتی لحاظ شود.
- ❖ در بخش سیستم پیمایش وبگاه، چیدمان هر صفحه بازنگری شود. ایجاد توازن زیبایی‌شناختی و اصل نسبت طلایی (سه قسمت کردن صفحه) بایستی مورد توجه و دقت قرار گیرد. با توجه به نیاز کاربر، محتوا در قالب عناصر نظام پیمایش یعنی قاب‌ها، منوهای پاپ‌آپ، فهرست مندرجات، نقشه سایت قوی‌تر، تورهای هدایت‌شده، و امکانات دیگر بازنگری و مجدد طراحی شود. امکان بازگشت در تمام صفحات وبگاه قرار داده شود. اطلاعات مرتبط به هم لینک داده شوند که این مستلزم دسته‌بندی صحیح محتوای وبگاه است. لینک‌های کور و شکسته حذف و یا اصلاح شوند.
- ❖ در بخش سیستم جستجو وبگاه، فیلد جستجوی پیشرفته دارای کادر و قاب شود. تعداد کل نتایج بازیابی شده به کاربر بایستی در بالا و یا پایین نتایج جستجو اعلام شده و نشان داده شود. سیستم جستجوی فعلی وبگاه قابلیت مرتب‌سازی نتایج جستجو را (برای نمونه الفبایی، تاریخی، نظرات کاربران و یا موارد مشابه) برای کاربران در نظر نگرفته است که باید این مورد نیز اصلاح شود.

تقدیر و تشکر

بدین وسیله از کلیه افرادی که در انجام پژوهش حاضر همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

تعارض منافع

نویسندگان، اعلام می‌دارند در رابطه با انتشار مقاله ارائه‌شده، هیچ‌گونه تعارض منافعی وجود ندارد.

منبع حمایت‌کننده

پژوهش حاضر، پژوهشی مستقل و بدون دریافت هرگونه حمایتی انجام شده است.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

References

Afifian, F., & Farajpahlou, A. (2017). The Evaluation Iran Commercial Banks Website, by Using from Web Assesment Index (WAI). *Iranian Journal of Information Management*, 2(5), 148-164. (In Persian)

Alsswey, A., Umar, I. N., & Al-Samarraie, H. (2018). Towards mobile design guidelines- based cultural values for elderly Arabic users. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 10(2S), 964-977. Retrieved from http://www.jfas.info

Babaei, P., & Seddighi, A. H. (2020). Evaluating the Architecture of Ketabak Website from an Information Architecture Perspective. *Library and Information Sciences*, 23(2), 86-116. (In Persian)

Bailey, S. (2002). Do you need a taxonomy strategy?. Inside Knowledge, 5(5). Retrieved from http://www.ikmagazine.com

Carter, H. (1999). Information architecture. *Work study*, 48(5), 182-185.

Central Insurance of I.R. Iran Website. (2019). Central Insurance of I.R. Iran. Retrieved from https://www.centinsur.ir (In Persian)

Davidsen, S., & Yankee, E. (2007). Web site Design whit the patron in mind: A Step-by-Step Guide for Libraries (User-Oriented Approach). Translated by Z. Hayati & A. A. Khasseh. Tehran: Chapar Publication. (In Persian)

Doulani, A. (2017). The effect of design quality of banks' websites on performance of customers on electronic loyalty and electronic word of mouth (E-WOM). *Library and Information Sciences*, 20(4), 128-149. (In Persian)

Downey, L., & Banerjee, S. (2011). Building an Information Architecture Checklist. Journal of Information Architecture, 2(2), 25-42. Retrieved from http://journalofia.org/volume2/issue2/03-downey

Farashbashi Astaneh, M., Saadat Alijani, A., & Imani, E. (2017). Information Architecture and its Implementation in Library Integrated Systems: a Case Study of Information Center Integrated System of Ferdowsi University of Mashhad (ICIS-FUM). *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 33(1), 311-330. (In Persian)

Fatahi, R., & Naseri, Z. (2012). Linking Information Organization with Users' Logic: A Survey on the Consistency of Information Organization with Users' Logic in Iranian Academic Library Website to Provide Appropriate Patterns. *Library and Information Sciences*, 15(3), 217-242. (In Persian)

Francke, H. (2008). (Re) creations of Scholarly Journals: Document and Information, Architecture in Open Access Journals. PhD Dissertation, Göteborg University and University College of Boras. Retrieved from http://www.adm.hb.se/~hfr

Hamdipour, A. (2011). Assessment Study of Library Website of Iranian Universities of Medical Sciences and Suggestions for Improvement. *Health Information Management*, 8(2), 176- 188. (In Persian)

Information Architecture Institute. (2019). About the IAI. Retrieved from http://iainstitute.org/pg/about_us.php

Kujala, S., Roto, V., Väänänen-Vainio-Mattila, K., Karapanos, E., & Sinnelä, A. (2011). UX Curve: A method for evaluating long-term user experience. Interacting With Computers, 23(5), 473-483.

Leganza, G., Cullen, A., Karel, R., & An, M. (2010). Topic overview: information architecture. Forrester Research, Inc. Retrieved from http://www.forrester.com

Majidi, A. (2011). Information Architecture for Information Professionals. Monthly Book Reviews: General, 14(6), 31-29. (In Persian)

Manian, A., Sohrabi Yurtchi, B., & Shadmehri, N. (2014). Identifying & Prioritizing the Factors Influencing on Website Evaluation, A Content Analysis of Literature. *Management Research in Iran (IQBQ)*, 18(1), 223-245. (In Persian)

Mansoubi, F., Sohili, F., & Ziaei, S. (2018). The view point of faculty members and professionals of knowledge and information area and related sciences towards information technology in Isfahan universities about Information Architecture. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 33(2), 615-638. (In Persian)

Massanari, A. L. (2007). In Context: Information Architects, Politics, and Interdisciplinary. PhD Dissertation, University of Washington, Graduate school.

Mayeli, M. R. (2013). The role of the insurance industry in economic development. Retrieved from http://www.modir.ir/Articles/3597.aspx (In Persian)

Mehdipour, A., & Hashemzadeh, M. J. (2012). Information architecture in full-text electronic academic/scholarly journals in the field of humanities. *Library and Information Sciences*, 15(2), 35-60. (In Persian)

Mohammad Esmaeil, S. (2005). Web usability evaluation of Iranian industrial university Websites. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 16(1), 107-136. (In Persian)

Mohammadi, M., Gholami, T., & Khaleghi, N. (2017). A Qualitative Analysis of the Websites of the Iranian Online Bookshops. *Library and Information Science Research (LISRJ)*, 7(2), 251-272. (In Persian)

Moharram-Zadeh, A., & Talebi, B. (2017). Information Architecture. Proceedings of the 1st National Conference on Management and Global

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

Economy, University of Science and Culture, Tehran, 1-11. (In Persian)

Morovati, M., & Seddighi, A. H. (2020). Evaluation of Shiraz University of Medical Sciences Website Based on Information Architecture in 2019. *Health Information Management*, 16(6), 308-313. (In Persian)

Morville, P. (2005). Ambient findability: What we find changes who we become. O'Reilly Media, Inc.

Reddy, B. S., Krishnamurthy, M., & Asundi, A. (2018). Information Use, User, User Needs and Seeking Behaviour: A Review. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(2), 82-87.

Rezaeinejad, A. (2013). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Written by K.C. Laudon & J.P. Laudon. Tehran: Rasa Cultural Services Institute. (In Persian)

Rosenfeld, L. & Morville, P. (2007). Information Architecture for the World Wide Web (Third Edition). Sebastopol, CA. O'Reilly.

Rosenfeld, L., Morville, P., & Arango, J. (2015). Information Architecture: For the Web and Beyond. O'Reilly Media, Inc.

Seddighi, A. H. (2020). An Information Architecture Evaluation Framework for Websites. *Iranian Journal of Information Processing and Management*. Retrieved from https://jipm.irandoc.ac.ir/article-1-4396-fa.html (In Persian)

Tan, C., Liu, K., & White, E. (2013). Information architecture for healthcare organizations: the case of a NHS Hospital in UK. In: Thirty Fourth International Conference on Information Systems (ICIS 2013), 15-18 December 2013, Milan, Italy.

Wyllys, R. E. (2000). Information Architecture. Retrieved from http://www.gslis.utexas.edu/~l38613dw/readings/InfoArchitecture.html

Zahedi, S. (2010). Assessing Quality of Websites: Instrumentation and Criteria. *Journal of Development & Evolution Management*, 2(4), 5-16. (In Persian)

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1399.7.2.6.0]

تعامل انسان و اطلاعات
جلد هفتم، شماره دوم (تابستان ۱۳۹۹): ۴۵-۳۲
http://hii.khu.ac.ir