

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۰/۱۷

از صفحه: ۶۳ الی ۸۱

فصلنامه خط مشی گذاری عمومی در مدیریت

سال شانزدهم / شماره پنجاه و نهم / پاییز ۱۴۰۴

تاثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش (مورد مطالعه: شهرداری دزفول)

غلامعباس شیرینی^۱، نصراله تختائی^۲ * محمد تمیمی^۳

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش (مطالعه موردی شهرداری دزفول) انجام شد. روش ها: روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی، و همچنین روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. جامعه آماری این پژوهش ۱۸۶۰ نفر از کارکنان شهرداری دزفول بودند که از این تعداد ۳۱۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه، متناسب با نیاز آماری از نرم افزار آماري SPSS و نرم افزار PLS در قالب دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در این مطالعه از مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی برای آزمون و اعتبارسنجی مدل تحقیق و فرضیه های پیشنهادی استفاده می شود و آماره تی (t-value) ملاک اصلی رد یا پذیرش فرضیات است. یافته ها: فناوری اطلاعات و مدیریت اداری به طور قابل توجهی موفقیت دولت الکترونیک را افزایش می دهد. همچنین مدیریت دانش نقش میانجی حیاتی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری برای موفقیت بیشتر دولت الکترونیک ایفا می کند. نتیجه گیری: در پایان این پژوهش توصیه می شود مدیران شهرداری دزفول به منظور تحقق دولت الکترونیک در مدیریت شهری به متغیرهای اساسی فناوری اطلاعات، مدیریت اداری و مدیریت دانش توجه ویژه ای داشته باشند.

واژگان کلیدی: دولت الکترونیک، شهرداری دزفول، فناوری اطلاعات، مدیریت اداری، مدیریت دانش.

^۱ گروه مدیریت و حسابداری، واحد دزفول، دانشگاه آزاد اسلامی، دزفول، ایران.

^۲ گروه مدیریت و حسابداری، واحد دزفول، دانشگاه آزاد اسلامی، دزفول، ایران. (نویسنده مسئول). takhtaei.2006@gmail.com

^۳ گروه مدیریت و حسابداری، واحد دزفول، دانشگاه آزاد اسلامی، دزفول، ایران.

استراتژی‌های سازمانی منعطف‌تر و دقیق‌تر را برگزینند و براساس آن سازمان خود را به شکلی هدفمند رهبری کنند. به‌کار بستن مدیریت دانش مخصوص سازمان‌های خاص نیست (دوناتو^۵، ۲۰۲۳). اهمیت مدیریت دانش در این است که تکه‌های دانش موجود در واحدهای مختلف سازمان، آن بخشی که همگانی است، را در دسترس عموم اعضای سازمان قرار می‌دهد و نتیجه آن بهبود آموزش، بهبود روش‌های انجام کار و بالارفتن بهره‌وری است. دانش یکی از دارایی‌های سازمان‌هاست، این جمله شاید کمی جدید و ساختارشکنانه به نظر برسد (کروتزبرگ^۶ و همکاران، ۲۰۲۳).

شاید بتوان فواید استفاده از این مدیریت در سازمان را به این صورت شرح داد که باعث ارتقا خلاقیت و نوآوری در سازمان می‌شود و به فرایندهای تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل کمک فراوانی می‌کند. همچنین باعث به جریان درآمدن نیرویی پویا در سازمان می‌شود که آن را به سمت جلو حرکت می‌دهد و با حذف دوباره‌کاری‌ها و چرخه‌های زائد باعث کاهش هزینه‌های سازمان می‌شود و ارتباطات درون سازمانی و بهره‌وری را تقویت می‌کند (گاردازلبال^۷ و همکاران، ۲۰۲۳). مدیریت اداری یک حوزه مهم در سازمان‌ها و شرکت‌ها است که به اداره و اجرای امور مختلف و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در محیط کاری می‌پردازد (ونکاتسوارا^۸ و همکاران، ۲۰۲۳).

دولت الکترونیک به معنای استفاده از وسایل ارتباطی الکترونیکی مانند رایانه و اینترنت برای ارائه خدمات عمومی دولتی به شهروندان و سایر افراد در یک کشور یا منطقه جغرافیایی است (سانینا^۹ و همکاران، ۲۰۲۳). دولت الکترونیک، دولتی است که اغلب فرایندهای خدماتی و ارتباطی خود را به صورت

مقدمه

فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) اخیراً بر حاکمیت و مدیریت عمومی تأثیر گذاشته است. خدمات دولت الکترونیک از یک سو برای ساده‌سازی فرآیندهای اداری و افزایش مشارکت شهروندان و ایجاد مدل‌های حکمرانی جدید که افراد را توانمند می‌سازد و از سوی دیگر شفافیت را افزایش می‌دهد، ایجاد شد (حسن هاشم^۱، ۲۰۲۴). نقش فناوری اطلاعات، گسترده است و از نیروی کار در هر سازمانی پشتیبانی می‌کند، فناوری اطلاعات از ارتباطات تا مدیریت داده‌ها، نقشی حیاتی در بهبود بهره‌وری دارد. فناوری اطلاعات در سطح شخصی برای برقراری ارتباط با دیگران از طریق بازی، اشتراک گذاری محتوا، خرید و اجتماعی بودن استفاده می‌شود. مردم برای برقراری ارتباط با دیگران و مدیریت اطلاعات و خدمات به مهارت‌های فناوری اطلاعات متکی هستند (پراستیانینگتیاس^۲ و همکاران، ۲۰۲۳).

دانش ثروتی ارزشمند برای سازمان به حساب می‌آید و اشتراک آن بسیار با اهمیت است (عدنان^۳ و همکاران، ۲۰۲۳). نقش مدیریت دانش، کشف، جمع‌آوری و استفاده از دانش فنی سازمانی به‌منظور بهبود فرایندها و آموزش اثربخش کارکنان است. تأثیر مدیریت دانش بر تمام نرم افزارهای سازمان است. از نرم افزار بهای تمام شده تولید گرفته تا نرم افزار برنامه ریزی تولید و حتی خود نرم افزار تولید (اولی و دلناسکاران^۴، ۲۰۲۳). مدیریت دانش به دنبال حذف دوباره‌کاری‌ها و روش‌های زائد و در مرحله دوم، آموزش و بالابردن سطح بهره‌وری و کارایی کارکنان است. همچنین به مدیران سازمان اجازه می‌دهد تا

^۶ Creutzberg
^۷ Gardeazabalet
^۸ Venkateswara Rao
^۹ Sanina

^۱ Hasan Hashim
^۲ Prastyaningtyas
^۳ Adnan
^۴ Oli & Dhanasekaran
^۵ Donato

اینترنتی و کامپیوتری انجام می‌دهد. در چنین دولتی، انواع خدمات عمومی با کمترین هزینه و مناسب‌ترین و سریع‌ترین شیوه و بالاترین کیفیت عرضه می‌شود (ما^۱ و همکاران، ۲۰۲۳).

امروزه با پیشرفت سریع جوامع و رشد فن آوری های اطلاعاتی، مباحث جدیدی همچون شهر هوشمند در حوزه شهرداری ها مطرح شده است. از نقطه نظر فنی، می توان گفت شهرهای هوشمند شهرهایی هستند که در آن فناوری اطلاعات و ارتباطات به طور گسترده برای ساخت، نگهداری و توسعه خدمات و زیرساخت های اساسی و حیاتی مورد استفاده قرار می گیرد (هولنگ نگوین^۲ و همکاران، ۲۰۲۳). اصولاً ارائه خدمات فراگیر به شهروندان به صورت متمرکز در یک شهر با تحقق دولت الکترونیک میسر می گردد. از آنجا که هدف مدیریت شهری کنترل، هدایت و توسعه همه جانبه و پایدار شهر است و این امر با مشارکت شهروندان محقق می گردد لذا دولت الکترونیک بستری را فراهم می کند تا ارائه خدمات مورد نیاز به شهروندان با حداکثر کارایی محقق گردد. یافته های این مطالعه کمک های نظری و عملی را نه تنها برای شهرداری دزفول بلکه برای سایر نهادهای دولتی ارائه و راه را برای موفقیت بیشتر خدمات دولت الکترونیک هموار می کند. سوال اصلی این پژوهش این است که آیا فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش تاثیر معناداری دارد؟

فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک

پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات برای دولت‌ها در سطح جهانی با هدف افزایش شفافیت، کارایی کار، مسئولیت‌پذیری و مشارکت عمومی به امری ضروری تبدیل شده است (عبدالنبی^۳، ۲۰۲۴). این فناوری‌ها ابزاری است برای نوسازی و تحول دولت‌ها تا فرایندهای اداری را بهبود بخشند و به شهروندان خدمات بهتری

ارائه دهند و به طور کلی به کارایی سیستم اداری کمک کنند (آنا^۴ و همکاران، ۲۰۲۴). بین فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک رابطه مستقیم وجود دارد. به عنوان مثال:

۱. افزایش دسترسی: استفاده از فناوری اطلاعات منجر به افزایش دسترسی شهروندان به خدمات دولتی می‌شود. این بهبود در دسترسی می‌تواند بهبودی مهم در زندگی شهروندان را نشان دهد.

۲. کاهش هزینه‌ها: پیاده‌سازی دولت الکترونیک با استفاده از فناوری اطلاعات می‌تواند به کاهش هزینه‌های اداری و اجرایی منجر شود. این امر می‌تواند به افزایش بهره‌وری و کاهش فشارهای مالی بر دولت کمک کند.

۳. بهبود شفافیت و شفافیت: با استفاده از فناوری اطلاعات، فرآیندهای اداری می‌توانند بیشتر شفاف و قابل اعتماد شوند، که این امر باعث افزایش اعتماد عمومی به دولت می‌شود.

۴. ارتقاء کیفیت خدمات و رضایت شهروندان: فناوری اطلاعات به دولت‌ها امکان می‌دهد تا خدمات خود را به شهروندان بهبود بخشند، زمان پاسخ به درخواست‌ها را کاهش دهند و به طور کلی بهبودی در کیفیت خدمات ارائه شده داشته باشند و موجب ایجاد رضایتمندی در شهروندان گردد.

بنابراین، استفاده از فناوری اطلاعات می‌تواند بهبودهای چشمگیری در کارایی و کیفیت خدمات دولتی ایجاد کند و در نتیجه به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند. بر این اساس فرضیه اول پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه اول (H1): فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت

^۳ Abdalnabi

^۴ Ana

^۱ Ma

^۲ Hoang Nguyen

الکترونیک تأثیر معناداری دارد.

هماهنگی و همکاری در سازمان کمک کند.

فناوری اطلاعات و مدیریت دانش

در مدیریت دانش، سازمان‌ها بدنبال به اشتراک‌گذاری و تسهیم دانش با همکارانشان هستند و از پنهان‌سازی دانش توسط افراد جلو‌گیری می‌کنند (بنی‌هاشم و قرمزی، ۱۴۰۱). در واقع، فناوری اطلاعات به عنوان ابزار و راهکاری برای جمع‌آوری، ذخیره، پردازش و انتقال اطلاعات و دانش به کار می‌رود. در ادامه، برخی از روابط بین فناوری اطلاعات و مدیریت دانش را بررسی می‌کنیم:

۱. جمع‌آوری و ذخیره‌سازی اطلاعات: فناوری اطلاعات به شرکت‌ها کمک می‌کند تا اطلاعاتی نظیر دانش و تجربیات کارکنان، اسناد سازمانی، داده‌های مربوط به مشتریان را جمع‌آوری، ذخیره کرده تا به راحتی قابل دسترسی باشند.

۲. به اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش: فناوری اطلاعات امکاناتی را فراهم می‌کند که اعضای سازمان بتوانند اطلاعات و دانش خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این امر می‌تواند منجر به افزایش تعاملات و همکاری بین اعضای سازمان و افزایش اثربخشی سازمانی شود.

۳. پردازش داده‌ها و استخراج دانش: فناوری اطلاعات به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا داده‌های خود را تحلیل کرده و دانش مفیدی از آن استخراج کنند. این اطلاعات و دانش می‌تواند در فرآیندهای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی مورد استفاده قرار گیرد.

۴. ارتباطات و هماهنگی: فناوری اطلاعات امکاناتی را فراهم می‌کند که اعضای سازمان بتوانند به راحتی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و اطلاعات و دانش خود را به اشتراک بگذارند. این امر می‌تواند به تقویت

۵. حفظ و مدیریت دانش: فناوری اطلاعات به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دانش و تجربیات خود را به طور سازماندهی شده حفظ و مدیریت کنند. این امر می‌تواند به تسهیل در دسترسی به دانش، جلوگیری از از دست رفتن آن و ایجاد یک محیط فرهنگی که از به اشتراک‌گذاری و یادگیری پشتیبانی می‌کند، کمک کند.

بنابراین، فناوری اطلاعات می‌تواند نقش بسیار مهمی در مدیریت دانش داشته باشد و باعث ایجاد یک سازمان هوشمند و موفق شود. بر این اساس فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه دوم (H2): فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.

مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک

مدیریت اداری از اهمیت بسزایی برای موفقیت دولت الکترونیک برخوردار است. این دو عامل با یکدیگر تناسب دارند و تولنایی‌های مدیریت اداری می‌تواند تأثیر مهمی در پیاده‌سازی و اجرای موفق دولت الکترونیک داشته باشد. برخی از روابط بین مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک عبارتند از:

۱. استراتژی مدیریتی: ایجاد و اجرای یک استراتژی مدیریتی مناسب، از جمله تعیین اهداف، تخصیص منابع و برنامه‌ریزی مناسب، می‌تواند به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند. مدیریت اداری با ارائه راهکارهای مدیریتی مناسب، می‌تواند به پیاده‌سازی مؤثر فناوری اطلاعات در دولت کمک کند.

۲. توانمندی سازمانی: سازمان‌های دولتی باید تولنایی‌ها و منابع مناسب برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک را داشته باشند. مدیریت اداری با ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب، ارتقاء مهارت‌های کارکنان، و

تشویق به نوآوری می‌تواند به تقویت توانایی‌های سازمانی و در نتیجه به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند.

۳. مدیریت تغییر: پیاده‌سازی دولت الکترونیک ممکن است نیازمند تغییرات گسترده در سازمان‌های دولتی باشد. مدیریت اداری با مدیریت به‌درستی فرآیند تغییرات، ارتقاء فرهنگ سازمانی، و مدیریت تغییرات فردی، می‌تواند به موفقیت پروژه دولت الکترونیک کمک کند.

۴. هماهنگی و همکاری: موفقیت دولت الکترونیک نیازمند هماهنگی و همکاری بین ادارات مختلف است. مدیریت اداری با ایجاد مکانیزم‌ها و فرآیندهایی برای هماهنگی و همکاری بین ادارات، می‌تواند به تسهیل ارتباطات و همکاری در پیاده‌سازی دولت الکترونیک کمک کند.

به طور کلی، مدیریت اداری با تعیین استراتژی‌های مناسب، توانمندی‌های سازمانی، مدیریت تغییر، و تسهیل هماهنگی و همکاری، می‌تواند به موفقیت پروژه دولت الکترونیک کمک کند و نقش بسیار مهمی در این فرآیند ایفا کند. بر این اساس فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه سوم (H3): مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک تاثیر معناداری دارد.

مدیریت اداری و مدیریت دانش

افزایش پیچیدگی و پویایی در فن آوری‌ها، تقاضاهای جدیدی را بر سیستم‌های مدیریتی فراتر از مواردی که این سیستم‌ها به طور سنتی به آن می‌پردازند، ایجاد می‌کند (آنتونیو داویلا، ۲۰۲۴). در واقع، مدیریت اداری به عنوان یک سیستم برای برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، و کنترل فعالیت‌های سازمانی عمل

می‌کند، در حالی که مدیریت دانش به تولید، جمع‌آوری، ذخیره، انتقال، و استفاده از دانش و تجربه درون سازمانی متمرکز است. در ادامه، برخی از روابط بین این دو زمینه مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. جمع‌آوری و ذخیره‌سازی دانش: مدیریت اداری می‌تواند فرآیندها و فرصت‌هایی را برای جمع‌آوری و ذخیره‌سازی دانش فراهم کند. این فرآیندها می‌توانند شامل ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی و ذخیره‌سازی اطلاعات مربوط به دانش و تجربیات کارکنان باشند.

۲. به اشتراک گذاری دانش: مدیریت اداری می‌تواند محیطی را فراهم کند که کارکنان بتوانند دانش و تجربیات خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این امر می‌تواند از طریق جلسات تیمی، سیستم‌های ارتباطی، و پلتفرم‌های اشتراک گذاری دانش صورت گیرد.

۳. ایجاد فرهنگ یادگیری: مدیریت اداری می‌تواند به ایجاد یک فرهنگ یادگیری و به اشتراک گذاری دانش در سازمان کمک کند. این امر می‌تواند از طریق تشویق به ارتقاء مهارت‌ها، ایجاد فضایی برای آزادی بیان، و ایجاد سیاست‌ها و فرآیندهایی که به اشتراک گذاری دانش را تشویق کنند، انجام شود.

۴. استفاده از دانش در تصمیم‌گیری: مدیریت اداری می‌تواند فرآیندهای تصمیم‌گیری را بر اساس دانش و تجربه‌های درون سازمانی طراحی کند. این امر می‌تواند از طریق استفاده از اطلاعات و دانش موجود در سیستم‌های اطلاعاتی، ایجاد مدل‌های تصمیم‌گیری بر اساس داده‌ها، و توسعه فرآیندهایی برای بهره‌گیری از دان کارکنان صورت گیرد.

۵. ارتباط بین دانش و عملکرد: مدیریت اداری می‌تواند ارتباط مستقیم بین دانش و عملکرد سازمان

را تسهیل کند. این امر می‌تواند از طریق ارزیابی و پایش عملکرد، ایجاد فرآیندهای بازخورد، و استفاده از اطلاعات و دانش برای بهبود عملکرد سازمانی انجام شود.

بنابراین، مدیریت اداری و مدیریت دانش دو زمینه با تعامل نزدیک با یکدیگر، می‌توانند به ارتقاء عملکرد و موفقیت سازمانی کمک کنند. بر این اساس فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه چهارم (H4): مدیریت اداری بر مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.

مدیریت دانش و موفقیت دولت الکترونیک

مدیریت دانش و موفقیت دولت الکترونیک رابطه مستقیم و متقابلی دارند. مدیریت دانش به توسعه، انتقال، و به اشتراک گذاری دانش در سازمان‌ها می‌پردازد. این فرآیند به افزایش توانایی‌های سازمانی، بهبود عملکرد، و ایجاد ارزش برای سازمان کمک می‌کند. در زیر، روابط بین مدیریت دانش و موفقیت دولت الکترونیک را بررسی می‌کنیم:

۱. به اشتراک گذاری دانش: موفقیت دولت الکترونیک نیازمند به اشتراک گذاری دانش و اطلاعات درون سازمانی و بین ادارات است. مدیریت دانش با ایجاد فرهنگی که به اشتراک گذاری دانش را تشویق می‌کند، می‌تواند به ایجاد پایه‌های لازم برای موفقیت دولت الکترونیک کمک کند.

۲. ایجاد و استفاده از دانش سازمانی: دولت الکترونیک نیازمند استفاده از دانش و تجربیات سازمانی برای بهبود فرآیندها، ارائه خدمات بهتر، و پاسخ به چالش‌های روزمره است. مدیریت دانش با ایجاد فرصت‌ها برای جمع‌آوری، ذخیره، و استفاده از دانش سازمانی، می‌تواند به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند.

۳. ارتقاء توانمندی‌های کارکنان: کارکنان با دسترسی به دانش و اطلاعات لازم، قادر خواهند بود تا به بهترین نحو از فناوری‌های اطلاعاتی و دولت الکترونیک استفاده کنند. مدیریت دانش با ارتقاء مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان، می‌تواند به افزایش عملکرد سازمان و در نتیجه به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند.

۴. ایجاد فرهنگ یادگیری: موفقیت دولت الکترونیک نیازمند یک فرهنگ سازمانی است که از یادگیری مداوم و بهبود پایدار حمایت کند. مدیریت دانش با ایجاد این فرهنگ و تشویق به یادگیری، می‌تواند به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند.

۵. بهره‌وری و کارایی: استفاده از دانش سازمانی و به اشتراک گذاری آن می‌تواند بهبود در بهره‌وری و کارایی فرایندها و خدمات دولتی داشته باشد، که این امر به موفقیت دولت الکترونیک کمک می‌کند.

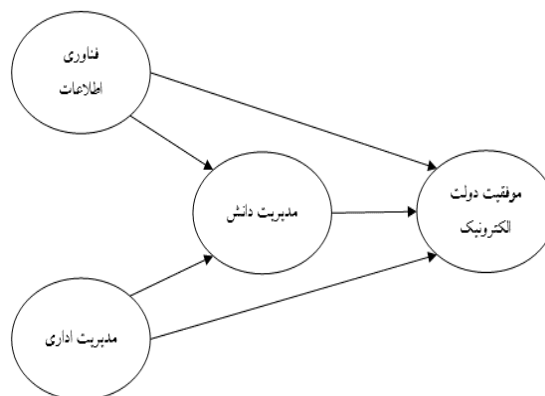
بنابراین، مدیریت دانش می‌تواند نقش بسیار مهمی در موفقیت دولت الکترونیک ایفا کند، زیرا ارتباط نزدیکی با بهره‌وری، کارایی، ایجاد فرهنگ یادگیری، و به اشتراک گذاری دانش دارد که همه این عوامل برای دستیابی به موفقیت دولت الکترونیک ضروری هستند. بر این اساس فرضیه پنجم، ششم و هفتم پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه پنجم (H5): مدیریت دانش بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ششم (H6): فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.

فرضیه هفتم (H7): مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.

مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

شرکتهای دانش بنیان دفاعی شامل هفت عامل ساختار سازمانی، رهبری، فناوری، فرآیندها، کارکنان، راهبرد و پیامدها است که طبق رتبه بندی انجام شده، ساختار سازمانی بیشترین اهمیت و پیامدها کمترین اهمیت را دارد. در آینده محققان به آسیب شناسی عوامل محدود کننده و موانع استقرار نظام مدیریت دانش در شرکت های دانش بنیان دفاعی بپردازند. روزنبلوم^۳ (۲۰۲۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که تاثیر مثبت و معنادار سامانه برنامه ریزی منابع سازمان بر بهینه سازی منابع و صرفه جویی در زمان و انتقال اطلاعات به صورت نامحدود بهره وری است. امروزه با پیشرفت سریع جوامع و رشد فن آوری های اطلاعاتی، مباحث جدیدی در حوزه شهرداری ها مطرح شده است که استقرار آن ها در مقیاس جهانی و حتی ملی و منطقه ای، می تواند موجب تسریع در پیشرفت مادی و معنوی شهروندان و نیز صرفه جویی در وقت و هزینه ها شود. اصولاً ارائه خدمات فراگیر به شهروندان به صورت متمرکز در یک شهر با تحقق دولت الکترونیک میسر می گردد. از آنجا که هدف مدیریت شهری کنترل، هدایت و توسعه همه جانبه و پایدار شهر است و این امر با مشارکت شهروندان محقق می گردد لذا دولت الکترونیک بستری را فراهم می کند تا ارائه خدمات مورد نیاز به شهروندان با حداکثر کارایی

پیشینه پژوهش

محمدی، (۱۴۰۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که برای تحقق مدیریت دولتی نوین در نظام اداری ایران، مولفه های مهمی چون اصل پاسخگویی، شفافیت، فسادستیزی، مشارکت محوری، شایسته سالاری، قانون مداری و تمرکززدایی باید تقویت شود. احمدی نژاد و همکاران، (۱۴۰۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری و بسیار زیادی در مدیریت شهری دارد که مقدار آن برابر با ۰/۸۸ است و حدود ۷۷ درصد از واریانس مدیریت دانش را تبیین می کند. خرم و همکاران، (۱۴۰۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که ابعاد موثر در توسعه دولت الکترونیک به ترتیب اهمیت عبارتند از: فناوریانه، سیاسی-قانونی، فرهنگی-اجتماعی، سرمایه انسانی، سازمانی-مدیریتی و اقتصادی-مالی. کامار^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که تفاوتی بین بلوغ حاکمیت فناوری اطلاعات دو بخش وجود دارد و بخش خدمات مالی در مقایسه با بخش تولید در ارتباط با حاکمیت فناوری اطلاعات بالغ تر است. دی بیم^۲ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که الگوی پیاده سازی نظام مدیریت دانش در

^۳ Rosenbloom

^۱ Kamar

^۲ De Bem

محقق گردد. بنابراین با توجه به مطلب بیان شده موضوع بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش امری ضروری در رسیدن شهرداری دزفول به اهداف دولت الکترونیک به نظر می‌رسد که در این پژوهش به بررسی آن پرداخته خواهد شد.

روش‌شناسی پژوهش

روش به کار گرفته شده در این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی است. توصیفی از این جهت که تصویری از وضع موجود را ارائه می‌دهد و به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی آن می‌پردازد و پیمایشی از این جهت که به بررسی توزیع ویژگی‌های جامعه می‌پردازد.

در این پژوهش، اطلاعات مربوط به پیشینه و نیز ادبیات پژوهش به روش کتابخانه‌ای حاصل می‌شود همچنین از روش میدانی و ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات جهت آزمون فرضیه‌ها، استفاده خواهد شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه خواهد شد.

از بین جامعه آماری که طبق استعلام صورت گرفته از شهرداری دزفول تعداد کارکنان برابر ۱۸۶۰ نفر بودند، لذا با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و

بر اساس فرمول کوکران^۱ ۳۱۹ نفر انتخاب شدند و در این تحقیق مورد پژوهش قرار گرفتند.

در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه، از نرم‌افزار آماری SPSS و نرم‌افزار PLS در قالب دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است. در بخش توصیفی پژوهش از روش‌های آمار توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی، نمودارها با استفاده از نرم‌افزار SPSS بهره گرفته شده و در بخش آمار استنباطی جهت آزمون روایی و پایایی مدل، بار عاملی گویه‌ها، آزمون فرضیه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ، آزمون مدل اندازه‌گیری و آزمون مدل ساختاری استفاده شده که برای انجام این آزمون‌های نرم‌افزار PLS3 بکار گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت شناختی

در این بخش چگونگی توزیع نمونه آماری متغیرهای جمعیت شناختی بررسی، نتایج آمار توصیفی از طریق نرم‌افزار SPSS استخراج و بر اساس آن نمودارها ترسیم شده‌اند.

جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

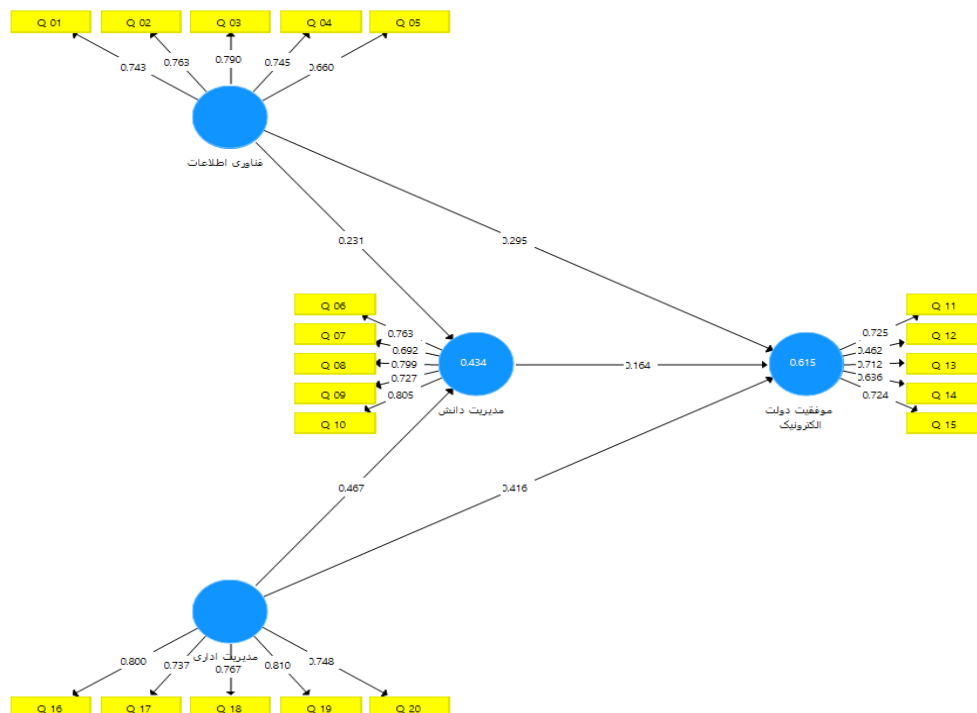
جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۳۸	۱۱.۹٪	کاردانی و کمتر	۷۰	۲۱.۹٪
مرد	۲۸۱	۸۸.۱٪	کارشناسی	۱۷۲	۵۳.۹٪
			کارشناسی ارشد	۶۷	۲۱٪
			دکتری	۱۰	۳.۱٪
جمع	۳۱۹	۱۰۰٪		۳۱۹	۱۰۰٪

(مدل بیرونی) نشان داده شده‌اند. اعدادی که بر روی مسیر بین سازه‌ها با یکدیگر نمایش داده می‌شود، ضریب مسیر نامیده می‌شود. این اعداد بیانگر بتای استاندارد شده در رگرسیون یا ضریب همبستگی دو سازه است.

مدل معادلات ساختاری فرضیات پژوهش

شکل ۲ اجرای مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار نشان می‌دهد که در آن ضرایب مسیر (در مدل درونی) و ضریب همبستگی بارهای عاملی متغیرها و سنجه‌ها

^۱ Cochran



شکل ۲- ضریب مسیر، بار عاملی و ضریب تعیین مدل پژوهش در نرم افزار smart pls

شاخص‌های یک سازه در قیاس با همبستگی شاخص‌های سازه‌های دیگر را بیان می‌کند که در مدل باید ارزیابی شود. به منظور ارزیابی اعتبار همگرایی در نرم افزار Smartpls از AVE استفاده می‌شود. مقدار این ضریب نیز، از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵ پذیرفته شده است و روایی تشخیصی معیار فورنل-لارکر اشاره به این مسئله دارد که ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده AVE هر سازه (قطر اصلی ماتریس)، بزرگ‌تر از مقادیر همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد.

ارزیابی شاخص‌های برازندگی (روایی و پایایی)

در ادامه شاخص‌های معرفی شده را مورد ارزیابی قرار می‌دهیم:

تشریح شاخص‌های روایی و پایایی

در نرم افزار smart pls جهت بررسی پایایی تحقیق از شاخص‌های مقدار ضریب قابلیت اطمینان ساختاری^۱، آلفای کرونباخ^۲ و قابلیت اطمینان شاخص^۳ استفاده می‌شود. جهت حصول اطمینان از قابلیت اطمینان شاخص، کلیه بارهای عاملی شاخص‌ها باید بزرگ‌تر از مقدار ۰/۷ باشند. شاخص‌هایی با بار عاملی کمتر از ۰/۴ باید از مدل حذف گردند. بارهای بین ۰/۴-۰/۷ زمانی حذف می‌شوند که حذف آن‌ها موجب افزایش معیارهای روایی و پایایی در مدل گردد.

همچنین جهت بررسی روائی تحقیق از شاخص‌های روایی همگرا^۴ و روایی تشخیصی معیار فورنل-لارکر^۵ بکار گرفته می‌شوند. روایی همگرا همبستگی زیاد

^۴ Average variance extracted

^۵ Fornell-Larcker

^۱ Composite Reliability (CR)

^۲ Cronbach's alpha

^۳ Indicator Reliability

جدول ۳- شاخص‌های برازندگی (روایی و پایایی) پژوهش

OuterLoading (>0.6)		آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE (>0.5)	نام متغیر
Q 01	۰.۷۴۳	۰.۷۹۸	۰.۸۵۹	۰.۵۵۰	فناوری اطلاعات
Q 02	۰.۷۶۳				
Q 03	۰.۷۹۰				
Q 04	۰.۷۴۵				
Q 05	۰.۶۶۰				
Q 06	۰.۷۶۳	۰.۸۱۶	۰.۸۷۱	۰.۵۷۵	مدیریت دانش
Q 07	۰.۶۹۲				
Q 08	۰.۷۹۹				
Q 09	۰.۷۲۷				
Q 10	۰.۸۰۵				
Q 11	۰.۷۲۵	۰.۷۹۱	۰.۷۹۰	۰.۵۱۰	موفقیت دولت الکترونیک
Q 12	۰.۴۶۲				
Q 13	۰.۷۱۲				
Q 14	۰.۶۳۶				
Q 15	۰.۷۲۴				
Q 16	۰.۸۰۰	۰.۸۳۱	۰.۸۸۱	۰.۵۹۸	مدیریت اداری
Q 17	۰.۷۳۷				
Q 18	۰.۷۶۷				
Q 19	۰.۸۱۰				
Q 20	۰.۷۴۸				

آماره، AVE هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد. نتایج معیار فورنل لارکر در جدول ۵ آمده است.

پس از سنجش پایایی و روایی همگرا، روایی واگرا یا آزمون فورنل- لاکر را بررسی می کنیم. این معیار ادعا می کند یک متغیر باید در مقایسه با معرفه‌ای سایر متغیرهای مکنون، پراکندگی بیشتری را در بین معرفه‌ای خود داشته باشد. بنابراین از نظر

جدول ۴ معیار فورنل-لارکر

Fornell-Larcker	فناوری اطلاعات	مدیریت دانش	موفقیت دولت الکترونیک	مدیریت اداری
فناوری اطلاعات	۰.۷۴۲			
مدیریت دانش	۰.۷۲۱	۰.۷۵۸		
موفقیت دولت الکترونیک	۰.۷۱۰	۰.۷۱۲	۰.۷۱۴	
مدیریت اداری	۰.۷۰۵	۰.۷۱۰	۰.۷۱۱	۰.۷۷۳

سطر و ستون مربوطه بزرگتر است که این امر همبستگی شاخص‌ها با متغیر وابسته را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۴ مشخص است، مقادیر موجود روی قطر اصلی ماتریس (ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده)، از کلیه مقادیر موجود در

درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که با توجه به سه مقدار ملاک مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌کند.

معیار ضریب تعیین^۱
مطابق با جدول ۵ مقدار R^2 برای سازه‌های

جدول ۵: معیار ضریب تعیین

متغیر	R Square	نتیجه
مدیریت دانش	۰.۴۳۴	متوسط
موفقیت دولت الکترونیک	۰.۶۱۵	متوسط

هر یک از بارهای عاملی و ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند اگر و فقط اگر مقدار آماره‌ی t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ قرار گیرد. نتایج خروجی در جدول ۷ در بین کل نمونه نشان می‌دهد که تمامی بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشند.

معناداری بارهای عاملی سؤالات
معیار دیگر برای تأیید برازش مدل ساختاری معناداری بارهای عاملی سؤالات است. این مدل درواقع تمامی معادلات اندازه‌گیری و معادلات ساختاری را با استفاده از آماره t ، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل،

جدول ۶- معناداری بارهای عاملی سؤالات پژوهش

متغیر	ضریب مسیر	T Statistic	P Values
فناوری اطلاعات - Q 01 <	۰.۷۴۳	۲۲.۵۵۹	۰.۰۰۰
فناوری اطلاعات - Q 02 <	۰.۷۶۳	۲۲.۴۳۱	۰.۰۰۰
فناوری اطلاعات - Q 03 <	۰.۷۹۰	۲۵.۷۰۷	۰.۰۰۰
فناوری اطلاعات - Q 04 <	۰.۷۴۵	۲۵.۵۸۹	۰.۰۰۰
فناوری اطلاعات - Q 05 <	۰.۶۶۰	۱۹.۷۹۱	۰.۰۰۰
مدیریت دانش - Q 06 <	۰.۷۶۳	۳۰.۱۸۱	۰.۰۰۰
مدیریت دانش - Q 07 <	۰.۶۹۲	۱۹.۴۱۸	۰.۰۰۰
مدیریت دانش - Q 08 <	۰.۷۹۹	۳۱.۵۶۶	۰.۰۰۰
مدیریت دانش - Q 09 <	۰.۷۲۷	۲۵.۱۵۱	۰.۰۰۰
مدیریت دانش - Q 10 <	۰.۸۰۵	۳۹.۹۲۱	۰.۰۰۰
موفقیت دولت الکترونیک - Q 11 <	۰.۷۲۵	۲۰.۵۷۸	۰.۰۰۰
موفقیت دولت الکترونیک - Q 12 <	۰.۴۶۲	۸.۱۱۵	۰.۰۰۰
موفقیت دولت الکترونیک - Q 13 <	۰.۷۱۲	۲۲.۲۱۰	۰.۰۰۰
موفقیت دولت الکترونیک - Q 14 <	۰.۶۳۶	۱۳.۶۲۹	۰.۰۰۰
موفقیت دولت الکترونیک - Q 15 <	۰.۷۲۴	۱۹.۴۱۰	۰.۰۰۰
مدیریت اداری - Q 16 <	۰.۸۰۰	۳۰.۶۱۱	۰.۰۰۰
مدیریت اداری - Q 17 <	۰.۷۳۷	۲۷.۲۹۲	۰.۰۰۰
مدیریت اداری - Q 18 <	۰.۷۶۷	۳۱.۰۸۵	۰.۰۰۰

^۱ R^2 (the coefficient of determination)

مدیریت اداری - < Q 19	۰.۸۱۰	۳۱.۲۳۴	۰.۰۰۰
مدیریت اداری - < Q 20	۰.۷۴۸	۲۶.۲۴۰	۰.۰۰۰

معیار استون گیسر^۱

این معیار یک ابزار قدرتمند برای ارزیابی و بهبود مدل‌های پیش‌بینی است و به پژوهشگران و مدیران کمک می‌کند تا مدل‌های با قدرت پیش‌بینی بالا را شناسایی و بهینه‌سازی کنند. در صورتی که مقدار

استون گیسر در مورد یک متغیر وابسته (درون‌زا) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی متغیر یا متغیرهای مستقل (برون‌زا) مربوط به آن متغیر وابسته است.

جدول ۷- شاخص حشو (Q2)

نتیجه	Q ²	متغیر
متوسط	۰.۲۲۹	مدیریت دانش
متوسط	۰.۲۴۶	موفقیت دولت الکترونیک

در جدول ۷ مقادیر مربوط به Q² را مشاهده می‌کنیم، که برازش مدل ساختاری را بار دیگر تایید می‌کند.

نتایج آزمون فرضیات

در این بخش به تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده به‌وسیله پرسشنامه در قالب دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی پرداخته شد. در بخش توصیفی از جدول فراوانی و نمودارهای توزیع استفاده شد و در بخش استنباطی از مدل تحلیل عاملی در معادلات

ساختاری استفاده شد. آماره تی (t-value) ملاک اصلی تائید یا پذیرش فرضیات است. اگر این مقدار آمار به ترتیب از ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۷ بیشتر باشد، نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد تائید می‌شود. در جدول ۹ خلاصه رد و پذیرش فرضیات پژوهش در یک نگاه آمده است:

جدول ۸- نتایج رد و پذیرش فرضیات پژوهش در یک نگاه

نتیجه	سطح معناداری تحقیق	سطح معناداری مطلوب	P Values	T Statistics	ضریب مسیر	مسیر فرضیه	شماره فرضیه
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۰	۴.۸۲۶	۰.۲۹۵	فناوری اطلاعات -> موفقیت دولت الکترونیک	۱
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۰	۶.۴۷۴	۰.۴۱۶	مدیریت اداری -> موفقیت دولت الکترونیک	۲
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۰	۳.۸۴۵	۰.۲۳۱	فناوری اطلاعات -> مدیریت دانش	۳
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۰	۷.۶۸۰	۰.۴۶۷	مدیریت اداری -> مدیریت دانش	۴
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۱	۳.۴۲۶	۰.۱۶۴	مدیریت دانش -> موفقیت دولت الکترونیک	۵
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۲۰	۲.۳۳۷	۰.۰۳۸	فناوری اطلاعات -> مدیریت دانش -> موفقیت دولت الکترونیک	۶
تائید	۰.۰۰۰	$P > ۰.۰۵$	۰.۰۰۱	۳.۳۱۰	۰.۰۷۶	مدیریت اداری -> مدیریت دانش -> موفقیت دولت الکترونیک	۷

^۱ Q2 (Stone-Geisser Criterion)

بحث

پژوهش حاضر دارای هفت فرضیه است: پنج فرضیه مستقیم و دو فرضیه دارای نقش میانجی که پس از تحلیل داده ها نتایج زیر حاصل شد:

نتیجه فرضیه اول

فناوری اطلاعات رابطه معنی داری با موفقیت دولت الکترونیک در مقدار $\beta = 0.295$, $t = 4.826$ دارد که با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳)، کامار و همکاران (۲۰۲۳)، تیواری (۲۰۲۲)، روزنبوم (۲۰۲۰) و ترنر و همکاران (۲۰۲۳) مطابق است همچنین با توجه به این تحلیل می توان نتیجه گرفت که موفقیت دولت الکترونیک در بستر زیرساخت های مناسب فناوری اطلاعات میسر می گردد و به مدیریت شهری دزفول امکان می دهد تا ضمن بهبود فرایندهای اداری، به شهروندان خدمات بهتری ارائه دهد.

نتیجه فرضیه دوم

مدیریت اداری با موفقیت دولت الکترونیکی در مقدار $\beta = 0.416$, $t = 6.474$ رابطه معنی داری دارد که با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳)، ترنر و همکاران (۲۰۲۳) و واعظی و کریمی، (۱۴۰۱) مطابق است. بنابراین با توجه به اینکه پیاده سازی دولت الکترونیک نیازمند تغییرات گسترده در سازمان هاست مدیریت اداری با مدیریت مناسب فرآیند تغییرات، ارتقاء فرهنگ سازمانی، و مدیریت تغییرات فردی، می تواند به موفقیت دولت الکترونیک کمک کند. از این رو توانایی های مدیریت اداری می تواند تأثیر مهمی در پیاده سازی و اجرای موفق دولت الکترونیک داشته باشد.

نتیجه فرضیه سوم

فناوری اطلاعات رابطه معنی داری با مدیریت دانش در مقدار $\beta = 0.231$, $t = 3.845$ دارد که با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳)، یاری فرد، (۱۴۰۲) و دی بیم و همکاران (۲۰۲۱) مطابقت است. بنابر نتیجه بدست آمده فناوری اطلاعات و مدیریت دانش دو عامل مهمی هستند که با هم تعامل می کنند و ارتباط نزدیکی دارند. بنابراین، فناوری اطلاعات به عنوان ابزار و

راهکاری برای جمع آوری، ذخیره، پردازش و انتقال اطلاعات و دانش می تواند نقش بسیار مهمی در مدیریت دانش داشته باشد و باعث ایجاد یک سازمان هوشمند و موفق شود.

نتیجه فرضیه چهارم

مدیریت اداری با مدیریت دانش در مقدار $\beta = 0.467$, $t = 7.680$ رابطه معنی داری دارد که با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳) و ماکسیموف (۲۰۱۹) مطابق است. بنابراین مدیریت اداری با برنامه ریزی، تصمیم گیری و کنترل فعالیت های سازمانی می تواند در جمع آوری، ذخیره سازی و اشتراک گذاری دانش با مدیریت دانش تعامل تنگاتنگ داشته و با ایجاد فرهنگ یادگیری و استفاده از دانش در تصمیم گیری به ارتقاء عملکرد و موفقیت سازمانی کمک کند.

نتیجه فرضیه پنجم

مدیریت دانش رابطه معنی داری با موفقیت دولت الکترونیک در مقدار $\beta = 0.164$, $t = 3.426$ دارد که با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳)، ادواردز (۲۰۲۳) و بیک زاده و جلیلی نژاد، (۱۴۰۰) مطابق است. بنابراین، مدیریت دانش می تواند نقش مهمی در موفقیت دولت الکترونیک ایفا کند، زیرا ارتباط نزدیکی با بهره وری، کارایی، ایجاد فرهنگ یادگیری و به اشتراک گذاری دانش داشته باشد که همه این عوامل برای دستیابی به موفقیت دولت الکترونیک ضروری هستند.

نتیجه فرضیه ششم

نقش میانجی مدیریت دانش در میان فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک در مقادیر $\beta = 0.038$ و $t = 3.310$ است که اگرچه مقادیر بتا برای این فرضیه پایین است، اما سطح آستانه t -value را برآورده می کند و با نتایج حاصل از پژوهش المولهم (۲۰۲۳)، روزنبوم (۲۰۲۰) و خرمی و همکاران، (۱۴۰۰) مطابقت دارد. بر اساس t -value، نتایج نشان می دهد که عملکرد مدیریت دانش نقش واسطه ای مثبت اما ضعیف برای فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک ایفا می کند.

نتیجه فرضیه هفتم

نقش میانجی مدیریت دانش در میان مدیریت اداری با موفقیت دولت الکترونیک در مقادیر $\beta = 0.076$ همچنین $t = 2.337$ است که اگرچه مقادیر بتا همچون فرضیه قبل برای این فرضیه نیز پایین است، اما سطح آستانه t -value را برآورده می کند و با نتایج حاصل از پژوهش المولهیم (۲۰۲۳)، ادواردز (۲۰۲۳) و بیکزاده و جلیلی نژاد، (۱۴۰۰) مطابقت دارد. همچنین بر اساس t -value، نتایج نشان می دهد که عملکرد مدیریت دانش نقش واسطه ای مثبت اما ضعیف برای مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیکی در شهرداری دزفول ایفا می کند.

نتیجه گیری و پیشنهادها

بنابر نتایج به دست آمده آماره تی (t -value) هفت فرضیه پژوهش مورد پذیرش قرار میگیرند؛ یافته ها نشان داد که مدیریت دانش نقش واسطه ای حیاتی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک ایفا می کند. بنابراین، دولت الکترونیک می تواند با ایجاد شرایطی همچون دسترسی آسان شهروندان به خدمات دولتی، افزایش شفافیت و پاسخگویی، و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات دولت به عنوان ابزاری برای اجرای اصول فایول مورد استفاده قرار گیرد.

در تحقیقات پیشین بسیاری از محققین معتقد هستند که پروژه های پیاده سازی دولت الکترونیک نتوانسته اند به اهداف خود دست یابند و مزایای پیش بینی شده را به ارمغان آورند. با این حال، برخی از عوامل می تواند موجب موفقیت دولت الکترونیک شود و یافته های این پژوهش مبنی بر اینکه فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری دزفول تاثیر معناداری دارد با نتایج پژوهش های احمدی نژاد و همکاران (۱۴۰۰) که به بررسی واکاوی تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری پرداخته بودند، ترنر و همکاران (۲۰۲۳) که به بررسی نقش و کارکرد دولت الکترونیک در احقاق حقوق شهروندی پرداختند و تیواری (۲۰۲۲) که به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر

عملکرد سازمانی با نقش مدیریت زنجیره تأمین پایدار پرداختند همسو و همراستا می باشد.

نتایج این پژوهش نشان داد فناوری اطلاعات و مدیریت اداری دو عامل کلیدی برای توسعه دولت الکترونیک است. این دو عامل نقش بنیادی در بهبود کیفیت خدمات دولتی، کاهش هزینه ها، و افزایش بهره وری دولت دارند. مدیریت دانش نیز به عنوان یک میانجی موثر در تاثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک ایفا می کند. ارتقاء سطح دانش کارکنان، به اشتراک گذاری دانش و تجربیات، و ایجاد فضایی برای نوآوری و ارتقاء بهترین روش ها و فرآیندها، می تواند نقش موثری در تحقق اهداف دولت الکترونیک داشته باشد. فناوری اطلاعات و مدیریت اداری دو مولفه اساسی در توسعه دولت الکترونیک هستند. فناوری اطلاعات، ابزارها و سیستم هایی همچون سیستم های اطلاعاتی، سامانه های آنلاین و پایگاه های داده است که به دولت ها کمک می کنند تا خدمات و فرآیندهای خود را بهبود بخشند. مدیریت اداری نیز به کمک استفاده بهینه از منابع، بهبود فرآیندها و تصمیم گیری های موثر، به دولت ها کمک می کند تا بهره وری و کیفیت خدمات را ارتقاء دهند. مدیریت دانش به عنوان میانجی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک عمل می کند. با ایجاد یک فرهنگ سازمانی که بر انتقال و به اشتراک گذاری دانش تأکید دارد، دولت ها می توانند از دانش و تجربیات کارکنان خود بهترین استفاده را ببرند. این می تواند باعث بهبود فرآیندها، ایجاد نوآوری و تسريع در انجام تصمیم گیری ها شود.

با توجه به این نتایج، می توان نتیجه گرفت که توجه به توازن میان فناوری اطلاعات، مدیریت اداری و مدیریت دانش می تواند بهبود قابل توجهی در عملکرد و موفقیت دولت الکترونیک در مجموعه شهرداری دزفول را داشته باشد.

پیشنهادهای کاربردی

بر اساس یافته های این پژوهش پیشنهادهای زیر به منظور موفقیت دولت الکترونیک در شهرداری دزفول

ارائه می شود:

با توجه به فرضیه اصلی (تاثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری دزفول) پیشنهاد می شود: سامانه‌های مدیریت اسناد و اطلاعات که امکان دسترسی آسان و سریع به اطلاعات مرتبط با پروژه‌ها، سیاست‌ها و فرآیندهای دولت الکترونیک را فراهم می‌کنند راه‌اندازی شود. کارکنان به استفاده فعال از سامانه‌های الکترونیکی برای انجام وظایف روزمره خود، مانند ارسال ایمیل‌های رسمی، استفاده از پرتال داخلی برای دریافت اطلاعات و مستندات مربوط به کار، و ثبت درخواست‌ها و گزارش‌ها از طریق سامانه‌های آنلاین تشویق شوند.

فضایی برای اشتراک گذاری دانش و تجربیات موفق از طریق سیستم‌های مدیریت دانش و پایگاه‌های اطلاعاتی ایجاد شود. این اقدام می‌تواند به بهره‌وری و افزایش تجربه‌های کارکنان در ارائه خدمات الکترونیکی کمک کند. همچنین برنامه‌های آموزشی و آموزش مستمر به کارکنان در زمینه استفاده از فناوری‌های اطلاعات، امنیت اطلاعات، و استفاده اثربخش از سامانه‌های الکترونیکی ارائه گردد. یک پایگاه دانش مرکزی که اطلاعات، تجربیات، و دانش کارکنان را در مورد فرآیندها، پروژه‌ها، و استانداردهای مختلف شهرداری ذخیره و به اشتراک بگذارد ایجاد شود و دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های مرتبط با مدیریت دانش، استفاده از فناوری اطلاعات، و توسعه مهارت‌های مرتبط با این زمینه برای کارکنان شهرداری برگزار شود.

ساختار مدیریتی که وظایف و مسئولیت‌های هر یک از کارکنان در ارتباط با پروژه‌های دولت الکترونیک را مشخص کند ایجاد شود. این اقدام می‌تواند به کارایی در ارائه خدمات الکترونیکی کمک کند و فرآیندهای کاری به منظور بهبود عملکرد و افزایش کارایی در ارائه خدمات دولت الکترونیکی که شامل اتوماسیون فرآیندها، استفاده از سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب و کار^۱ (BPMS) و بهینه‌سازی

فرآیندهای اصلی سازمان می‌شود، ارتقاء یابد.

سیاست‌ها و فرآیندهای مدیریت اداری مناسب که با دستیابی به اهداف دولت الکترونیک هماهنگ باشند ایجاد شود که شامل تعیین وظایف و مسئولیت‌ها، استفاده از فناوری اطلاعات، و توسعه فرآیندهای کاری بهینه می‌شود. گروه‌های کاری با تخصص‌های مختلفی که شامل اعضای مختلف از افراد با تجربه و دانش متنوع باشند تشکیل شود. این گروه‌ها می‌توانند به ارتقاء دانش و مهارت‌ها، تبادل تجربیات، و بهبود فرآیندها کمک کنند.

پیشنهادهای پژوهش‌های آتی

علیرغم اهمیت زیاد، این مطالعه دارای محدودیتی هایی از جمله محدود بودن به شهرداری دزفول است و داده‌ها فقط از پرسنل این شهرداری جمع‌آوری شده است. تحقیقات آینده را می‌توان در سایر شهرداری‌ها و سایر نهادهای دولتی مختلف انجام داد.

بررسی عمیق‌تر تأثیرات فناوری‌های نوظهور: تکنولوژی‌هایی همچون هوش مصنوعی، اینترنت اشیاء، بلاک‌چین و واقعیت افزوده می‌توانند تأثیرات بسیاری بر دولت الکترونیک داشته باشند.

مقایسه بین کشورها و نظام‌های دولتی: بررسی تفاوت‌ها و تشابه‌های بین کشورها و نظام‌های دولتی در استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت دانش و تأثیر آن بر موفقیت دولت الکترونیک می‌تواند نقطه عطفی در زمینه توسعه دولت الکترونیک باشد.

پژوهش در زمینه امنیت و حفاظت اطلاعات: با گسترش استفاده از فناوری اطلاعات در دولت الکترونیک، امنیت اطلاعات و حفاظت از حریم خصوصی شهروندان از اهمیت بسیاری برخوردار است. بررسی راهکارها و استراتژی‌های بهبود امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات سایبری با نقش میانجی مدیریت دانش می‌تواند موضوعی پرکاربرد باشد.

تأثیرات محیطی و اقتصادی: بررسی تأثیرات محیطی و اقتصادی استفاده از فناوری اطلاعات در دولت الکترونیک، ارزیابی پایداری محیطی و همچنین تأثیرات اقتصادی این فناوری‌ها بر جامعه و اقتصاد

^۱ Business process management systems (BPMS)

کشورها می‌تواند زمینه‌ای برای پژوهشات مهم فراهم کند.

and the design of management control systems: a case study. *Management Accounting Research*. Volume 63, June 2024, 100875

Ausat, A. M. A., Permana, B., & Harahap, M. A. K. (2023). Do Information Technology and Human Resources Create Business Performance: A Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), e02206-e02206.

Bakunzibake, P., Klein, G. O., & Islam, S. M. (2019). E-government implementation process in Rwanda: Exploring changes in a sociotechnical perspective. *Business Systems Research: International Journal of the Society for Advancing Innovation and Research in Economy*, 10(1), 53–73. <https://doi.org/10.2478/bsrj-2019-0005>

Creutzberg, J. H., Klein, A. Z., & de Matos, C. A. (2023). Factors that influence the adoption of mobile government (M-gov): a proposal of A unified model. *Information Systems Management*, 40(1), 29-46.

De Bem Machado, A., Secinara, S., Calandra, D., & Lanza Longa, F. (2021). The model of knowledge management system implementation in knowledge-based companies. *Knowledge Management Research & Practice*, 20(2), 320-338.

Donato, V. E (2023). Managing the pandemic: the Italian strategy for fighting Covid-19 and the challenge of sharing administrative powers. *European Journal of Risk Regulation*, 14(1), 113-140.

فهرست منابع

احمدی نژاد، سمیه، سرایی، محمدحسین، رضایی، محمدرضا و مستوفی الممالکی، رضا. (۱۴۰۰). تحلیل تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر یزد). *تحقیقات جغرافیای انسانی (تحقیقات جغرافیایی)*، ۵۳(۳)، ۹۹۹-۱۰۱۳.

بنی هاشم، سید علی، قرمزی، نصیر (۱۴۰۱). تهیه نقشه شناختی فازی عوامل مؤثر بر انباشت دانش در سازمان (نمونه تحقیق: دانشگاه لرستان). *مجله علمی مدیریت دانش سازمانی*، سال پنجم، ۱۷۳-۲۰۳.

خرم، کبری، اسدی، اسماعیل، درنیانی، سحر (۱۴۰۰). ابعاد مؤثر در توسعه دولت الکترونیک: مطالعه موردی سازمان امور مالیاتی شهر تهران. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۱۰(۳۸)، ۳۵۷-۳۸۸.

عدنان حسون الخفاجی، امیر، بهبودی، امید، مرادی، محسن (۱۴۰۲). بررسی تاثیر تسهیم دانش سازمانی بر عملکرد نوآوری با نقش واسطه ای قابلیت نوآوری و مقیاس تعدیل کننده شبکه و قدرت ارتباطی (مطالعه موردی شرکت های کوچک و متوسط در عراق). *مجله علمی مدیریت دانش سازمانی*، دوره ۶، شماره ۱، اردیبهشت ۱۴۰۲، صفحه ۲۳-۵۹.

محمدی، حامد (۱۴۰۱). تحلیل موضوع مدیریت دانش در نظام اداری ایران. *مجله مطالعات و تحقیقات اداری*، ۱۳(۴)، ۲۲-۳۶.

وحیدی، حسین، دانش، زهرا (۱۴۰۱). چالش های پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های ایرانی، یافته ای مبتنی بر فراترکیب. *مجله علمی مدیریت دانش سازمانی*، سال پنجم، شماره ۱۶، ۱۰۶-۷۳.

Ana Cecilia Chumaceiro Hernández, Judith J. Hernández G. de V.a ,María Elena Pérez Prietob , Leonardo Beltrán Pintoc , Efraín Gómez Martínezd (2024). Analysis of the e-Government development index in the regions. *Procedia Computer Science* Volume 231, 2024, Pages 559-565

Antonio Davila, Giovanni-Battista Derchi, Daniel Oyon, Mael Schnegg (2024). External complexity

- Journal of Information and Intelligence. Volume 96, Pages 261-285
- Kamar, K., Lewaherilla, N. C., Ausat, A. M. A., Ukar, K., & Gadzali, S. S. (2023). Analysis of the maturity of information technology governance in two selected service and production organizations with emphasis on Qobit framework. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1.2).
- Kamar, K., Lewaherilla, N. C., Ausat, A. M. A., Ukar, K., & Gadzali, S. S. (2023). The Influence of Information Technology and Human Resource Management Capabilities on SMEs Performance. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1.2).
- Kanaan, A., AL-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H., & Alorfi, A. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185-198.
- Khorasani, S. T., & Almasifard, M. (2017). Evolution of management theory within the 20th century: A systemic overview of paradigm shifts in management. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 134-137
- Ma, L., Christensen, T., & Zheng, Y. (2023). Government technological capacity and public-private partnerships regarding digital service delivery: Evidence from Chinese cities. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 95-111.
- El Majaty, S., Touzani, A., & Kasseh, Y. (2023). Results and perspectives of the application of an energy management system based on ISO 50001 in administrative buildings-case of Morocco. *Materials Today: Proceedings*, 72, 3233-3237.
- Farooq, R. (2023). Knowledge management and performance: a bibliometric analysis based on Scopus and WOS data (1988-2021). *Journal of Knowledge Management*, 27(7), 1948-1991.
- Gardeazabal, A., Lunt, T., Jahn, M. M., Verhulst, N., Hellin, J., & Govaerts, B. (2023). Knowledge management for innovation in agri-food systems: a conceptual framework. *Knowledge management research & practice*, 21(2), 303-315.
- Grundstein, M., & Rosenthal-Sabroux, C. (2007). Knowledge management system as a sociotechnical system. https://hal.science/hal-00948705/file/cahier_250.pdf
- Hasan Hashim. (2024, June). E-government impact on developing smart cities initiative in Saudi Arabia: Opportunities & challenges. *Alexandria Engineering Journal*. Volume 96, Pages 124-131
- Hatchuel, A., & Segrestin, B. (2019). A century old and still visionary: Fayol's innovative theory of management. *European Management Review*, 16(2), 399-412. <https://doi.org/10.1111/emre.12292>
- Hoang Nguyen, Dina Nawara, Rasha Kashef. (2024). Connecting the indispensable roles of IoT and artificial intelligence in smart cities: A survey.

Volume 11, No.1, Article: 2340579

Tiwari, S. P. (2022). The effect of knowledge management on organizational performance with the role of sustainable supply chain management. arXiv preprint arXiv:2205.01100.

Turner, M., Kim, J., & Kwon, S. H. (2023). The role and function of electronic government in the realization of citizen's rights. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 145.

Usmonov, M. (2023). ANTHROPOGENIC ENVIRONMENTAL LOAD ASSESSMENT METHODS USING MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES. *Евразийский журнал технологий и инноваций*, 1(1), 21-38.

VenkateswaraRao, M., Vellela, S., Reddy, V., Vullam, N., Sk, K. B., & Roja, D. (2023, March). Credit Investigation and Comprehensive Risk Management System based Big Data Analytics in Commercial Banking. In 2023 9th International Conference on Advanced Computing and Communication Systems (ICACCS) (Vol. 1, pp. 2387-2391). IEEE.

Oli, A. A., & Dhanasekaran, C. (2023). A study related to product service systems (PSS), SERVQUAL and knowledge management system (KMS)—A review. *Materials Today: Proceedings*, 80, 3579-3584.

Prastyaningtyas, E. W., Ausat, A. M. A., Muhamad, L. F., Wanof, M. I., & Suherlan, S. (2023). The Role of Information Technology in Improving Human Resources Career Development. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 266-275.

Sanina, A., Balashov, A., & Rubtcova, M. (2023). The socio-economic efficiency of digital government transformation. *International Journal of Public Administration*, 46(1), 85-96.

Shayesteh Tabatabaei (2024). A new model for evaluating the impact of organizational culture variables on the success of knowledge management in organizations using the TOPSIS multi-criteria algorithm: Case study. *Computers in Human Behavior Reports*. Volume 14, May 2024, 100417

Shuaib M. Abdulnabi (2024). Issues and challenges of implementing e-governance in developing countries: a comprehensive analysis of civil service models. *Cogent Business & Management*.

The Effect of Information Technology and Administrative Management on the Success of E-government with the Mediating role of Knowledge Management (Case Study: Dezful municipality)

Gholam Abbas Shirbati¹, Nasrollah Takhtaei^{*2}, Mohammad Tamimi³

Abstract

Purpose: This research was conducted with the aim of investigating the impact of information technology and administrative management on the success of e-government with the mediating role of knowledge management (case study of Dezful municipality).

Methods: The current research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in nature, also simple random sampling method was chosen. The statistical population of the research was 1860 employees of Dezful municipality, of which 319 were selected as a sample. In order to analyze the data obtained from the questionnaire, SPSS and PLS software were used in the form of descriptive and inferential statistics. In this study, partial least squares structural equation modeling is used to test and validate the research model and proposed hypotheses, and the t-value is the main criterion for rejecting or accepting hypotheses.

Findings: Information technology and administrative management significantly increase the success of e-government. Also, knowledge management plays a vital intermediary role between information technology and administrative management for the greater success of e-government.

Conclusion: At the end of this research, it is recommended that the managers of Dezful municipality pay special attention to the basic variables of information technology, administrative management and knowledge management in order to realize electronic government in urban management.

Keywords: Electronic government, Dezful municipality, Information Technology, Administrative Management, Knowledge Management.

¹Master's student, Department of Management and Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran.

^{*2} Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran. (Corresponding author)

³ Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Dezful Branch, Islamic Azad University, Dezful, Iran.