



Shahid Bahonar  
University of Kerman



Iranian E-Commerce Scientific  
Association

## The Impact of Information Technology and Administrative Management on the Success of E-Government with the Mediating Role of Knowledge Management Methods

Mana Jafroudi<sup>1</sup>, Karim Kia Kojouri<sup>2</sup> and Monireh Hosseini Sayadnavard<sup>3</sup>

1. Department of Management, Bandar Anzali Branch, Islamic Azad University, Anzali, Iran. **Email:** [mana.jafroudi@gmail.com](mailto:mana.jafroudi@gmail.com)

2. **Corresponding Author**, Department of Management, Bandar Anzali Branch, Islamic Azad University, Anzali, Iran.

**Email:** [k.kia kojouri@iau.ac.ir](mailto:k.kia kojouri@iau.ac.ir)

3. Department of Computer Engineering, Bandar Anzali Branch, Islamic Azad University, Bandar Anzali, Iran.

**Email:** [mo.sayadnavard@iau.ac.ir](mailto:mo.sayadnavard@iau.ac.ir)

### Article Info

#### Article Type:

Research Article.

#### Article History:

**Received:** 26 November 2024

**Received in revised form:** 8 February 2025

**Accepted:** 4 August 2025

**Available online:** 3 September 2025

#### Keywords:

Administrative Management,  
Information Technology,  
Electronic Government,  
Knowledge Management Methods.

#### JEL Classification:

D80, J53, N70.

**Cite this article:** Jafroudi, M., Kia Kojouri, K., & Hosseini Sayadnavard, M. (2026). The impact of information technology and administrative management on the success of e-government with the mediating role of knowledge management methods. *Journal of Development and Capital*, 11(1), 67-80. [In Persian].

**DOI:** <https://doi.org/10.22103/jdc.2025.24432.1517>

### A B S T R A C T

**Objective:** The present study aims to investigate the impact of administrative management and information technology on the success of e-government in the General Departments of Gilan Province, considering the mediating role of knowledge management practices.

**Method:** This research is descriptive-correlational in nature and applied in purpose. The statistical population consists of the managers and deputies of 122 General Departments in Gilan Province. Using Cochran's formula, a sample of 96 individuals was selected through convenience sampling. Data were collected through field research using a questionnaire. The collected data were analyzed using structural equation modeling (SEM) in Smart PLS software version 3.3.

**Results:** The results showed that administrative management and information technology have a positive and significant impact on the success of e-government ( $p < 0.05$ ). Additionally, knowledge management practices effectively mediate the relationship between administrative management and information technology ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** This study focuses on the General Departments of Gilan Province to examine the implementation of the e-government success vision. This vision includes the use of technology across various sectors, especially in the public sector, to digitize systems. Understanding the role and importance of administrative management, information technology, and knowledge management practices in these departments can provide effective strategies for enhancing the success of e-government in this region.



**Publisher:** Shahid Bahonar University of Kerman.

© Kia Kojouri et al.

### Introduction

This study aims to investigate the effect of administrative management and information technology on the success of e-government in the general offices of Guilan province, considering the mediating role of knowledge management methods.

### Method

The method of this research is descriptive-correlation and has an applied nature. The statistical population of the present study is the managers and deputies of 122 general offices of Gilan province, and 96 of the managers or deputies of these offices were sampled and selected using the Cochran formula. Field method and questionnaire were used to collect information. The obtained data were analyzed by the method of structural equations in the software environment Smart PLS version 3.3.

### Results

To analyze the data and information, according to the presented objectives, first, the value of each variable was determined based on the data and points obtained from the questionnaire. Then, descriptive tables and charts were used to create a general view of their distribution, helping to utilize various statistical models. In the next step, the research hypotheses were tested, followed by summarizing and analyzing the data. All analyses were conducted using SPSS and SMART PLS3.3 software. Description of research variables:

- The success variable of electronic government has the lowest score of 2, the highest score of 5, the average is 3.63, the standard deviation is 0.91, and the variance is 0.83. Due to the fact that the obtained average is close to 3, therefore, the success variable of electronic government is at the appropriate level.
- The administrative management variable has the lowest score of 2, the highest score of 5, the mean is 3.42, the standard deviation is 0.91, and the variance is 0.84. Considering that the obtained average is higher than the theoretical average (3), therefore the variable of administrative management is at the appropriate level.
- The information technology variable has the lowest score of 2, the highest score of 5, the mean is 3.85, the standard deviation is 0.99, and the variance is 0.99. Considering that the obtained average is higher than the theoretical average (3), therefore, the variable of information technology is at an appropriate level.
- The variable of knowledge management practices has the lowest score of 2, the highest score of 5, the average is 3.08, the standard deviation is 0.76, and the variance is 0.58. Due to the fact that the obtained average is higher than the theoretical average (3), therefore, the variable of knowledge management practices is at an appropriate level.

To check convergent validity, Fornell and Larcker (1981) suggest the average variance extracted (AVE) as a measure. A minimum AVE value of 0.5 indicates sufficient convergent validity, meaning a latent variable can explain on average more than half of the dispersion of its indicators. All AVE values for the research variables are greater than 0.5, indicating good convergent validity. Therefore, information technology has a significant impact on the success of e-government. Administrative management also significantly impacts the success of e-government. Additionally, information technology has a significant impact on knowledge management practices, as does administrative management. Knowledge management practices significantly impact the success of e-government. The findings show that administrative management and information technology positively and significantly affect the success of e-government ( $p < 0.05$ ). Knowledge management methods can mediate the relationship between administrative management and information technology ( $p < 0.05$ ).

## **Conclusions**

This study focuses on the general departments of Gilan province to investigate the implementation of the vision of successful electronic government. This vision includes using technology in various sectors, especially the public sector, to digitize the system. Therefore, this study examines the relationship between information technology and administrative management on the success of e-government, with knowledge management practices mediating the relationship. Socio-technical systems theory and administrative management theory were used to create a strong theoretical foundation for the study. Today, all government departments in Iran are trying to follow and implement the vision, transforming their systems from traditional to digital, especially aiming to provide e-government to the people. The results indicate that using information technology is beneficial for the public sector to provide fast services to citizens based on their needs. This finding underscores the significant relationship between administrative management and e-government success, highlighting the importance of administrative management for e-government. Strong management can adopt the best policies to address the challenges faced by the government. It can be concluded that understanding the role and importance of administrative management, information technology, and knowledge management methods in the general offices of Gilan province can provide effective solutions to increase the success of e-government in this region.

## **Author Contributions**

All authors contributed equally to the conceptualization of the article and writing of the original and subsequent drafts.

## **Data Availability Statement**

Data available on request from the authors.

## **Acknowledgements**

The authors would like to thank all participants in the present study. The authors thank all participants in this study.

## **Ethical Considerations**

The authors avoided data fabrication, falsification, plagiarism, and misconduct.

## **Funding**

This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

## **Conflict of Interest**

The authors declare no conflict of interest.



انجمن علمی تجارت الکترونیکی ایران

# مجله توسعه و سرمایه

شماره چاپ: ۲۰۰۸-۲۴۲۸ شماره الکترونیکی: ۲۴۴۵-۳۶۰۶

Homepage: <https://jdc.uk.ac.ir>



دانشگاه شهید باهنر کرمان

## تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی شیوه‌های مدیریت دانش

مانا جفروودی<sup>۱</sup>، کریم کیاکجوری<sup>۲</sup> و منیره حسینی صیادنورد<sup>۳</sup>

۱. گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران. [mana.jafroudii@gmail.com](mailto:mana.jafroudii@gmail.com)

۲. نویسنده مسئول، گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران. [k.kiakojouri@iau.ac.ir](mailto:k.kiakojouri@iau.ac.ir)

۳. گروه مهندسی کامپیوتر، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران. [mo.sayadnavard@iau.ac.ir](mailto:mo.sayadnavard@iau.ac.ir)

| اطلاعات مقاله                                                                       | چکیده                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| نوع مقاله: مقاله پژوهشی.                                                            | <b>هدف:</b> پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک در ادارات کل استان گیلان با توجه به نقش واسطه‌ای شیوه‌های مدیریت دانش انجام شده است.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۹/۶                                                              | <b>روش:</b> روش این پژوهش توصیفی-همبستگی بوده و دارای ماهیت کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران و معاونین ۱۲۲ اداره کل استان گیلان هستند که با استفاده از فرمول کوکران ۹۶ نفر از مدیران یا معاونین این ادارات به روش در دسترس نمونه‌گیری و انتخاب شدند. جهت گردآوری اطلاعات از روش میدانی و ابزار پرسشنامه استفاده شد. داده‌های به دست آمده به روش معادلات ساختاری در محیط نرم افزاری Smart PLS نسخه ۳.۳ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. |
| تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۱/۲۰                                                           | <b>یافته‌ها:</b> یافته‌های به دست آمده نشان داد مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر مثبت و معنادار دارند ( $p < 0.05$ ). همچنین شیوه‌های مدیریت دانش قادر به میانجی‌گری رابطه میان مدیریت اداری و فناوری اطلاعات است ( $p < 0.05$ ).                                                                                                                                                                                   |
| تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۵/۱۳                                                              | <b>نتیجه‌گیری:</b> این مطالعه بر ادارات کل استان گیلان جهت بررسی اجرای چشم انداز موفقیت دولت الکترونیک تمرکز دارد. این چشم‌انداز شامل استفاده از فناوری در بخش‌های مختلف، به ویژه در بخش عمومی، برای دیجیتالی کردن سیستم است. ادراک از نقش و اهمیت مدیریت اداری، فناوری اطلاعات و شیوه‌های مدیریت دانش در ادارات کل استان گیلان می‌تواند راهکارهای مؤثری را برای افزایش موفقیت دولت الکترونیک در این منطقه فراهم کند.                           |
| تاریخ انتشار برخط: ۱۴۰۴/۶/۱۲                                                        | <b>طبقه‌بندی JEL:</b> D80, J53, N70.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| واژه‌های کلیدی: مدیریت اداری، فناوری اطلاعات، دولت الکترونیک، شیوه‌های مدیریت دانش. | <b>استناد:</b> جفروودی، مانا؛ کیاکجوری، کریم و حسینی صیادنورد، منیره (۱۴۰۵). تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی شیوه‌های مدیریت دانش. مجله توسعه و سرمایه، ۱۱(۱)، ۶۷-۸۰. <a href="https://doi.org/10.22103/jdc.2025.24432.1517">https://doi.org/10.22103/jdc.2025.24432.1517</a>                                                                                                                        |



ناشر: دانشگاه شهید باهنر کرمان.

© کیاکجوری و همکاران.

## ۱- مقدمه

دولت الکترونیک، بستری مناسب جهت دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح و ارتقای کیفیت خدمات و فراهم ساختن فرصت‌های بیشتر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار است. از این‌رو تلاش برای شناسایی عوامل مؤثر بر تحویل موفق خدمات و نظارت بر وضعیت خدمات‌رسانی در دولت الکترونیک، حائز اهمیت است. دولت الکترونیک به توسعه و استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات با هدف ساده‌سازی ارائه خدمات عمومی به شهروندان، مشاغل و سازمان‌های عمومی اشاره دارد. همچنین با توجه به تغییرات ایجاد شده در ارائه خدمات، چگونگی سنجش خدمات نیز نیازمند تحول است و شاخص‌های جدیدی برای ارزیابی این نوع خدمات مطرح می‌شود (بهبودی و همکاران، ۱۳۹۸). برخی از مهم‌ترین اهداف دولت الکترونیک شامل مواردی مانند افزایش کارایی و اثربخشی دولت از طریق حذف لایه‌ها و کاهش سطوح مدیریت دولتی، فراهم ساختن دسترسی آسان شهروندان به اطلاعات (میرغفوری و همکاران، ۱۳۹۵)، ارائه خدمات در کوتاه‌ترین زمان و کاهش مراحل چرخه کار اداری، پاسخ‌گو بودن و رعایت شفافیت، کاهش مراجعات ارباب‌رجوع، تبدیل دولت سازمان‌محور به دولت شهروندمحور، جایگزین ساختن دولت دستوردهنده و اقتدارگرا با دولت پیشنهاددهنده و دموکراتیک (قیاسی و همکاران، ۱۴۰۱)، استانداردسازی و وحدت رویه در ارائه خدمات دولتی است. با توجه به اهمیت دولت الکترونیک، این پژوهش سعی به بررسی تأثیر مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک در ادارات کل استان گیلان با توجه به نقش واسطه‌ای شیوه‌های مدیریت دانش دارد.

مسئله مهمی که سازمان‌های دولتی در ایران علی‌رغم تحولات و روندهای جهانی با آن مواجه هستند، وجود برخی چالش‌های موجود در کشور است. ساختارهای سازمانی سلسله‌مراتبی، کندی پیشرفت امور، بهره‌وری نامناسب، عدم وجود ارزیابی‌های دقیق و صحیح از منابع انسانی و نارضایتی کارکنان و ارباب رجوع، نیازمند تحولات اساسی هستند. از سوی دیگر تدوین سند چشم‌انداز بیست ساله کشور و ابلاغ آن از سوی عالی‌ترین مقام کشور، مسئولان امر را موظف می‌نماید تا در یک برنامه بلندمدت شرایطی را فراهم نمایند که کشور ایران تبدیل به قدرت اول اقتصادی، فنی و علمی منطقه گردد. مسلماً به منظور دستیابی به این اهداف ضروری است برنامه‌ریزی‌های گسترده در ابعاد مختلف صورت پذیرد که یکی از این ابعاد بررسی وضعیت نظام اداری کشور و بهبود شاخص‌های توسعه آن از جمله موفقیت دولت الکترونیک می‌باشد (قیاسی و همکاران، ۱۴۰۱).

پژوهش‌های اخیر (سیزیلسکا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲؛ تان<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۲ و توربان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۱) در مورد دولت الکترونیک و عوامل مؤثر در اجرای موفقیت‌آمیز آن انجام شده است. اما در برخی از مطالعات، داده‌های قابل توجهی در مورد تعامل حکومت الکترونیک با کارکنان دولتی یا شیوه‌های مدیریت دانش وجود ندارد. برخی از مطالعات چالش‌های مهمی مانند ناتوانی در استفاده از فناوری اطلاعات، فقدان یک نهاد حاکم مستقل، یا اطلاعات ناکافی در مورد زیرساخت‌های فن‌آوری برای موفقیت دولت الکترونیک را کشف کردند. با این حال، ساچان<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۸) توضیح دادند که ارائه دولت الکترونیکی خوب به یک استراتژی مدیریت دانش خوب نیاز دارد. از سوی دیگر، سولستی‌اواتی<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۱) با تجزیه و تحلیل داده‌ها ثابت کردند شیوه‌های مدیریت دانش تأثیر مستقیمی بر موفقیت دولت الکترونیک ندارد و همچنین توضیح دادند شیوه‌های

<sup>۱</sup> Ciesielska<sup>۲</sup> Tan<sup>۳</sup> Turban<sup>۴</sup> Sachan<sup>۵</sup> Sulistiawaty

مدیریت دانش تنها تأثیر فناوری اطلاعات بر دولت الکترونیک را واسطه می‌کنند. در مقابل، ویلیامز<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) مدیریت دانش را به عنوان عامل مهم در سازمان‌های دولتی مطرح نمود که ارائه خدمات دولت الکترونیک را از طریق فناوری تضمین می‌کند. فناوری اطلاعات، مدیریت اداری و شیوه‌های مدیریت دانش ابزارهای اساسی و عمده در توانمند ساختن دولت الکترونیکی محسوب می‌شوند و فعالیت شفاف منتج از بهره‌گیری دولت‌ها از این ابزارها، موجب افزایش مسئولیت‌پذیری و قدرت پاسخ‌گویی آنها و در نهایت باعث ایجاد عدالت، قانون‌مداری، کارایی و اثر بخشی دولت‌ها خواهد شد. محبوبیت دولت الکترونیک با پیشرفت فناوری در حال افزایش است و پس از معرفی چشم‌اندازها در کشور ایران، دولت ظرفیت این کشور را برای ایجاد تحول دیجیتال در همه بخش‌ها افزایش داده است. یافته‌های این مطالعه کمک‌های نظری و عملی را نه تنها برای ادارات کل استان گیلان بلکه برای سایر سازمان‌های مشابه ارائه می‌کند.

از بحث فوق، واضح است که کاوش بیشتر در مورد چگونگی اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه، مانند ایران، هنوز مورد نیاز است. بنابراین، این مطالعه با رویکردی متفاوت و با متغیرهای جدید برای اولین بار در جامعه آماری ادارات کل استان گیلان و به هدف بررسی تأثیر مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی شیوه‌های مدیریت دانش انجام شده است و پاسخگوی سؤال اصلی زیر خواهد بود:

آیا مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک در ادارات کل استان گیلان با توجه به نقش واسطه‌ای شیوه‌های مدیریت دانش تأثیرگذار است؟

## ۲- مبانی نظری

**موفقیت دولت الکترونیک:** دولت الکترونیک بستر و تکنیکی است که مسئول ارائه خدمات دولتی به ساکنان و شهروندان یک کشور با کمک فناوری است. موفقیت دولت الکترونیک توانایی دولت را برای ارتباط با شهروندان خود در مدت زمان کوتاه افزایش می‌دهد (آلابدلات<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰).

**مدیریت اداری:** مدیریت اداری عبارت است از تقسیم کار، اختیار و مسئولیت، وحدت فرماندهی، وحدت جهت و ... که بر عملکرد حیاتی سازمان از جمله مدیریت برنامه‌ریزی، سازماندهی، هماهنگی، فرماندهی و کنترل دارد (پودیال<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

**فناوری اطلاعات:** فناوری اطلاعات ابزاری متفاوت برای جمع‌آوری، ذخیره و انتقال اطلاعات با استفاده از رایانه و تجهیزات الکترونیکی است که می‌تواند موجب تبادل اطلاعات اثربخش و تسهیل به اشتراک گذاری دانش بین بخش‌های مختلف سازمان شود (موسوی جهرمی و همکاران، ۱۴۰۲). استفاده از فناوری اطلاعات سازمان را قادر می‌سازد تا با دریافت، دستکاری و انتقال داده‌های دیجیتالی، نوآوری را وارد فرآیند تولید یا ارائه خدمات کند. در بخش عمومی، فناوری اطلاعات دولت‌ها را وادار نمود تا منابع بیشتری را برای تأیید استفاده از اینترنت و خدمات مبتنی بر اینترنت سرمایه‌گذاری کنند (آدام<sup>۴</sup>، ۲۰۲۲).

**شیوه‌های مدیریت دانش:** شیوه‌های مدیریت دانش یعنی استفاده خلاق، مؤثر و کارآمد از کلیه دانش‌ها و اطلاعات در دسترس سازمان به نفع مشتری و در نتیجه به سود سازمان است. شیوه‌های مدیریت دانش استفاده از تجربه و دانش فردی و جمعی از طریق فرایند تولید دانش، تسهیم دانش و به‌کارگیری آن به کمک فناوری به منظور دستیابی به اهداف سازمان است (سولیستیواتی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱).

<sup>1</sup> Williams

<sup>2</sup> Alabdallat

<sup>3</sup> Poudyal

<sup>4</sup> Adam

<sup>5</sup> Sulistiawaty

با توجه به تحولات جهانی، توسعه و گسترش استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات بویژه فناوری وب، بهره‌گیری از مزایای آن در انجام فعالیت‌های اداری بسیار حائز اهمیت است. فناوری اطلاعات، مدیریت اداری و شیوه‌های مدیریت دانش ابزارهای اساسی و عمده در توانمند ساختن دولت الکترونیکی محسوب می‌شوند و فعالیت شفاف منتج از بهره‌گیری دولت‌ها از این ابزارها، موجب افزایش مسئولیت‌پذیری و قدرت پاسخ‌گویی آنها و در نهایت باعث ایجاد عدالت، قانون‌مداری، کارایی و اثر بخشی دولت‌ها خواهد شد (توشکف<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). محبوبیت دولت الکترونیک با پیشرفت فناوری در حال افزایش است و پس از معرفی چشم‌اندازها در کشور ایران، دولت ظرفیت این کشور را برای ایجاد تحول دیجیتال در همه بخش‌ها افزایش داده است. یافته‌های این مطالعه کمک‌های نظری و عملی را نه تنها برای ادارات کل استان گیلان بلکه برای سایر سازمان‌های مشابه ارائه می‌کند.

### ۳- پیشنهاد تحقیق

**میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵)** به بررسی تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی: خدمات الکترونیک دانشگاه یزد) پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که شکاف‌های فزاینده‌ای در کیفیت، سودمندی و سهولت استفاده از وب‌سایت دانشگاه وجود دارد و بهبود طراحی و ارتقای انعطاف‌پذیری وب‌سایت می‌تواند نقطه تمرکز دانشگاه برای ارائه مناسب‌تر خدمات الکترونیک باشد.

**عزیز و طبرسا (۱۳۹۵)** در پژوهشی به بررسی مدیریت دانش و نقش آن در تحقق دولت الکترونیک پرداختند. در این پژوهش روش‌های مدیریت دانش برای تحقق اهداف دولت الکترونیک و شیوه‌های استخراج دانش ضمنی و تبدیل آن به دانش صریح تشریح شده است. در این مقاله دو عنصر اساسی برای توسعه و بهبود مدیریت دانش برای تضمین اجرای پروژه دولت الکترونیک مطرح شده است. عنصر انسانی: مشارکت مدیران در ارتقای توانایی برای کسب دانش صحیح و روش‌های مناسب برای انتزاع دانش، گسترش و نشر دانش بین شهروندان و توسعه فرهنگ مشارکت خبرگان. عنصر فناوری: ایجاد توازن بین فرهنگ مردمی و عناصر فناوری و توجه به پیشرفت‌های فناوری در نسل دوم از مدیریت دانش که بر شناسایی خبرگان تأکید دارد.

**بهبودی و همکاران (۱۳۹۸)** موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان را مورد بررسی و ارزیابی قرار دادند و به ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان) پرداختند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که موانع شناسایی شده از دید مسئولان به ترتیب فراوانی در پنج دسته قرار می‌گیرند: موانع انسانی، فنی - ساختاری، سیاسی - قانونی، اقتصادی و فرهنگی. موانع شناسایی شده از دید شهروندان نیز به ترتیب فراوانی در چهار دسته طبقه‌بندی می‌شوند: موانع انسانی، فنی - ساختاری، اقتصادی و فرهنگی.

**محمدی زیتونی (۱۳۹۹)** به کمک ابزار پرسشنامه تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی ستاد مرکزی بیمه آسیا، مورد بررسی قرار دادند. متغیر مستقل در این پژوهش فناوری اطلاعات و ارتباطات و متغیر وابسته بهبود عملکرد نیروی انسانی در نظر گرفته شده است. نتایج پژوهش نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

<sup>1</sup> Toshkov

**قیاسی و همکاران (۱۴۰۱)** به بررسی نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی صالح (مطالعه موردی سازمان اداری و استخدامی) پرداختند. یافته‌های پژوهش گویای آن است که ارتباط معناداری بین میزان استقرار دولت الکترونیک و ارتقای شاخص‌های حکمرانی صالح در نظام مدیریتی سازمان مذکور وجود دارد.

**الحربی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱)** ادراک، سیاست‌ها، مدل خدمات و سایر موضوعات مرتبط با دولت الکترونیک پس از معرفی چشم‌انداز ۲۰۳۰ عربستان را به طور جامع مورد بررسی قرار داده‌اند. توسعه مدرن در بخش عمومی این بخش را از سستی به آنلاین تبدیل کرده است و شهروندان اکنون می‌توانند در هر روز و در هر زمان به خدمات دولتی دسترسی داشته باشند. یافته‌ها نشان داد با استفاده از فناوری اطلاعات، دولت مرکزی به صورت الکترونیکی کیفیت خدمات را به شهروندان، کارمندان و دولت محلی بهبود می‌بخشد.

**سولستیواتی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۱)** به بررسی تأثیر مدیریت دانش، مدیریت اداری و فناوری اطلاعات برای موفقیت دولت الکترونیک پرداختند. نتایج نشان داد فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر مثبتی داشته است، اما مدیریت دانش هیچ تأثیری بر موفقیت دولت الکترونیک ندارد. کاربرد این یافته پژوهش برای حل مشکلات مدیریتی است. حفظ سطح اعتماد قابل قبول برای همه طرف‌های درگیر ضروری است.

**آدام<sup>۳</sup> (۲۰۲۲)** به بررسی اثرات توسعه دولت الکترونیک بر فساد در آفریقا و اثرات میانجی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و کیفیت سازمانی پرداخت. نتایج نشان داد بین توسعه دولت الکترونیک و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، توسعه دولت الکترونیک و کیفیت نهادی و همچنین توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فساد رابطه معناداری وجود دارد. در حالی که همه اینها در تأیید اثرات توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فساد حمایت شدند. یافته‌ها نقش مهم توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و کیفیت نهادی را به عنوان واسطه‌های تأثیرات دولت الکترونیک بر فساد نشان می‌دهد. با این حال در این مطالعه، تأثیر مستقیم دولت الکترونیک بر فساد معنادار نبود.

**الملحم<sup>۴</sup> (۲۰۲۳)** به بررسی تأثیر مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش واسطه‌ای شیوه‌های مدیریت دانش پرداختند. یافته‌ها نشان داد فناوری اطلاعات و مدیریت اداری به طور قابل توجهی موفقیت دولت الکترونیک و شیوه‌های مدیریت دانش را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان داد که شیوه‌های مدیریت دانش نقش واسطه‌ای حیاتی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری برای موفقیت بیشتر دولت الکترونیک و کاهش ریسک ایفا می‌کند. این مطالعه مفاهیم نظری و عملی دولت الکترونیک را با ایجاد پیوند با نظریه سیستم‌های فنی - اجتماعی و همچنین با نظریه مدیریت اداری فایول تقویت می‌کند.

**کانی یانگ<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۴)** در پژوهشی یک مدل شبکه تولیدی جدید را معرفی نموده‌اند که چگونگی تأثیر تحول دیجیتال بر بخش‌های مختلف دولت را تحلیل می‌کند. رویکرد این تحقیق تجزیه و تحلیل تأثیر خاص تحول دیجیتال بر ادارات مختلف دولتی و سهم آنها در کارایی کلی دولتی است. با استفاده از تحلیل متنی و مدل‌های تجربی، درجه تحول دیجیتال در ادارات دولتی از سال ۲۰۱۲ تا ۲۰۲۲ مورد ارزیابی قرار گرفته و یافته‌ها نشان داد این تحولات کارایی دولتی را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، نتایج بر نقش حیاتی تلاش‌های هماهنگ تحول دیجیتال در افزایش کارایی کلی تأکید می‌کند.

<sup>1</sup> Alharbi<sup>2</sup> Sulistiawaty<sup>3</sup> Adam<sup>4</sup> AlMulhim<sup>5</sup> Cunyi Yang

به طور خلاصه، این مطالعات به بررسی تأثیرات توسعه فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک و پیچیدگی‌ها و پیامدهای آن پرداخته‌اند. روشن است که تحولات ایجاد شده در حوزه فناوری اطلاعات با فرصت‌ها و چالش‌هایی برای دولت‌ها در سراسر جهان همراه است. با پیشرفت‌های فناوری، محبوبیت دولت الکترونیکی افزایش یافته است و به ظرفیت کشورها برای تحقق تحول دیجیتال در تمامی بخش‌ها وسعت بخشیده است. در این مطالعه سعی بر این است که رابطه بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیکی بررسی شود و به عنوان رویکردی جدید، از شیوه‌های مدیریت دانش به عنوان میانجی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری با موفقیت دولت الکترونیک استفاده می‌شود.

#### ۴- روش‌شناسی پژوهش

با در نظر گرفتن محتوای موضوع روش پژوهش از نوع توصیفی است. همچنین با توجه به هدف اصلی پژوهش، این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی به‌شمار می‌آید. از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها، رویکرد پیمایشی بر پژوهش حاکم است. از منظر هدف و ماهیت نیز چون پژوهش قصد توسعه دانش برای به کارگیری در یک زمینه خاص را دارد، از نوع کاربردی به‌شمار می‌آید. مطالعات صورت گرفته یکبار و در بازه ۶ ماهه سال ۱۴۰۲ و ۱۴۰۳ انجام پذیرفت، بنابراین به لحاظ زمانی پژوهش از نوع مقطعی است. مدل ارائه شده از نحوه و میزان تأثیرات موجود بین متغیرهای پژوهش، مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران و معاونین ۱۲۲ اداره کل استان گیلان هستند که با استفاده از فرمول کوکران ۹۶ نفر از مدیران یا معاونین این ادارات به روش در دسترس نمونه‌گیری و انتخاب شدند.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[ \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]} \quad (1)$$

در این فرمول  $p$  و  $q$  نسبت موفقیت و شکست هستند که  $0/5$  در نظر گرفته می‌شوند؛ مقدار  $z^2$  در سطح خطای  $0/05$  برابر  $1/96$  است و مقدار خطای  $d$  نیز  $0/05$  در نظر گرفته شده است.  $N$  حجم کل جامعه است که برابر ۱۲۲ نفر است. برای انجام مطالعات کتابخانه‌ای در این پژوهش از مقالات و مجلات مرتبط با عنوان استفاده شده است و برای مطالعات میدانی از پرسشنامه استفاده شده است. جدول ۱ مؤلفه‌های پرسشنامه را نشان می‌دهد.

جدول ۱. مؤلفه‌های پرسشنامه

| منبع سؤالات  | تعداد سؤالات | متغیرهای پژوهش        |
|--------------|--------------|-----------------------|
|              | ۸-۱          | موفقیت دولت الکترونیک |
|              | ۲۰-۹         | مدیریت اداری          |
| الملح (۲۰۲۳) | ۲۵-۲۱        | فناوری اطلاعات        |
|              | ۳۴-۲۶        | شیوه‌های مدیریت دانش  |

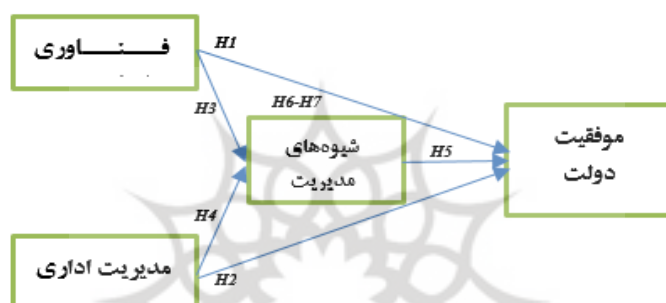
سؤالات پرسشنامه متناسب با مبانی نظری و بر مبنای پژوهش‌های مشابه دیگر و با توجه به جزئیات هر کدام از متغیرها تعریف شد و با متخصصان امر، اساتید، در رابطه با سؤالات پرسشنامه تبادل نظر و بررسی صورت پذیرفت. با استفاده از نرم‌افزار smart PLS 3.3 و ۳۰ نمونه اولیه به محاسبه پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ پرداخته شد. بعد از تأیید نهایی، پرسشنامه در بین افراد نمونه توزیع شد. سپس نتایج آن با استفاده از نرم‌افزار smart PLS 3.3 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این مطالعه آزمون ضریب آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار smart PLS 3.3 محاسبه شد و آزمون، مقدار

ضریب آلفای کرونباخ را بالای ۰/۷ نشان داد. لذا می توان پایایی پرسشنامه مذکور را خوب ارزیابی کرد. جدول ۲ ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب پرسشنامه را در مورد متغیرهای تحقیق نشان می دهد.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب پرسشنامه

| متغیرهای پژوهش        | ضریب آلفا | پایایی مرکب |
|-----------------------|-----------|-------------|
| شیوه های مدیریت دانش  | ۰/۹۵۲     | ۰/۹۵۹       |
| فناوری اطلاعات        | ۰/۹۱۴     | ۰/۹۳۵       |
| مدیریت اداری          | ۰/۹۶۶     | ۰/۹۷۰       |
| موفقیت دولت الکترونیک | ۰/۹۱۳     | ۰/۹۱۹       |

شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش را نشان می دهد. بر اساس این مدل در پژوهش حاضر متغیر فناوری اطلاعات و مدیریت اداری به عنوان متغیر مستقل، متغیر شیوه های مدیریت دانش به عنوان متغیر میانجی و متغیر موفقیت دولت الکترونیک به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه ها به شرح زیر هستند:

- H1: فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر معناداری دارد.
- H2: مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر معناداری دارد.
- H3: فناوری اطلاعات بر شیوه های مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.
- H4: مدیریت اداری بر شیوه های مدیریت دانش تأثیر معناداری دارد.
- H5: شیوه های مدیریت دانش بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر معناداری دارد.
- H6: شیوه های مدیریت دانش رابطه بین فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک را میانجی گری می کند.
- H7: شیوه های مدیریت دانش رابطه بین مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک را میانجی گری می کند.

#### ۴-۱- یافته های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده ها به منظور بررسی صحت و سقم فرضیه ها از اهمیت خاصی برخوردار است. از آنجا که به لحاظ هدف، این پژوهش بر آن است که با بررسی دقیق متغیرهای پژوهش به استنباط علی آنها نائل آید، برای تحلیل داده های به دست آمده از نمونه ها، از آماره های توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شده است. همچنین در بخش آمار استنباطی از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. این تحلیل ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و Smart PLS 3.3 انجام گرفت.

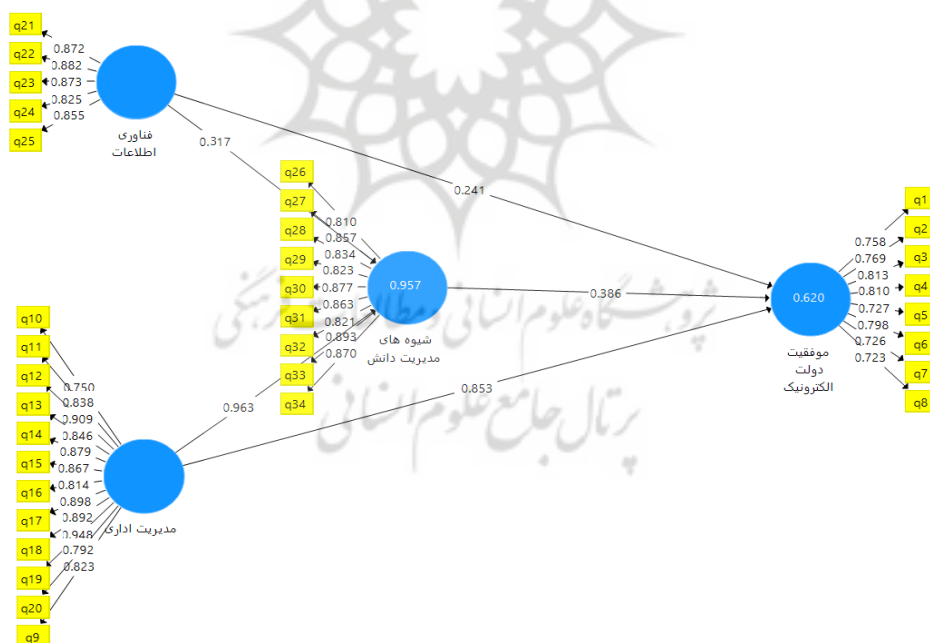
متغیر موفقیت دولت الکترونیک دارای کمترین امتیاز ۲، بیش‌ترین امتیاز ۵، میانگین ۳/۶۳، انحراف معیار ۰/۹۱ و واریانس ۰/۸۳ است. با توجه به این که میانگین به‌دست آمده نزدیک به ۳ است؛ لذا متغیر موفقیت دولت الکترونیک در سطح مناسب قرار دارد.

متغیر مدیریت اداری دارای کمترین امتیاز ۲، بیش‌ترین امتیاز ۵، میانگین ۳/۴۲، انحراف معیار ۰/۹۱ و واریانس ۰/۸۴ است. با توجه به این که میانگین به‌دست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) است؛ لذا متغیر مدیریت اداری در سطح مناسب قرار دارد.

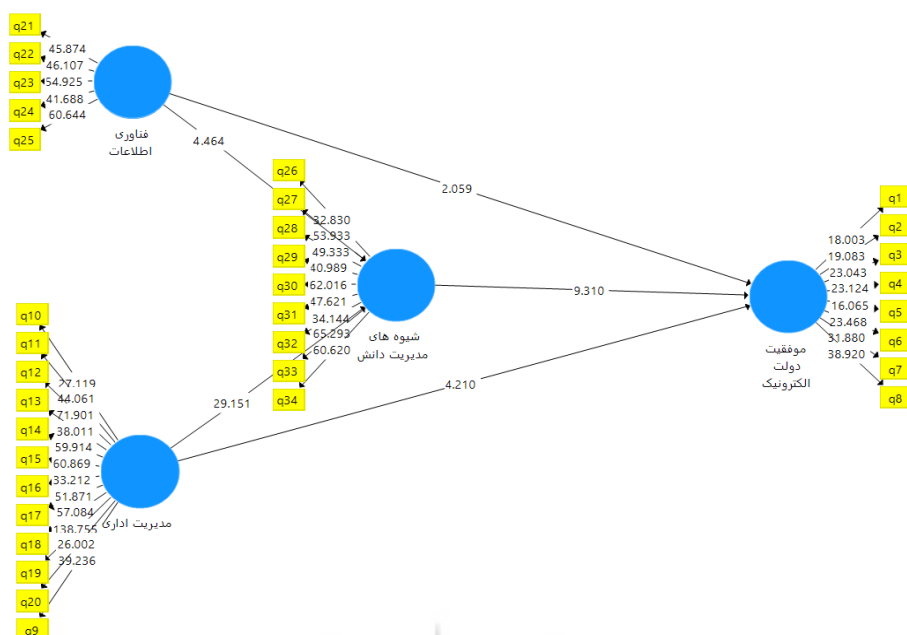
متغیر فناوری اطلاعات دارای کمترین امتیاز ۲، بیش‌ترین امتیاز ۵، میانگین ۳/۸۵، انحراف معیار ۰/۹۹ و واریانس ۰/۹۹ است. با توجه به این که میانگین به‌دست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) است؛ لذا متغیر فناوری اطلاعات در سطح مناسب قرار دارد.

متغیر شیوه‌های مدیریت دانش دارای کمترین امتیاز ۲، بیش‌ترین امتیاز ۵، میانگین ۳/۰۸، انحراف معیار ۰/۷۶ و واریانس ۰/۵۸ است. با توجه به این که میانگین به‌دست آمده بالاتر از میانگین نظری (۳) است؛ لذا متغیر شیوه‌های مدیریت دانش در سطح مناسب قرار دارد.

شکل‌های ۲ و ۳ آزمون‌های مدل تحقیق را نشان می‌دهند. به منظور پاسخ به سؤالات تحقیق و بررسی فرضیات مطرح شده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار Smart PLS 3 استفاده شده است.



شکل ۲. آزمون مدل تحقیق (ضرایب استاندارد)



شکل ۳. آزمون مدل تحقیق (ضرایب معناداری)

به منظور بررسی روایی همگرا، فورنل و لارکر (۱۹۸۱) متوسط واریانس استخراج شده AVE را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد می‌کنند. حداقل مقدار AVE برابر با ۰/۵ بیانگر اعتبار همگرایی کافی است، به این معنی که یک متغیر مکنون می‌تواند به طور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند. همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود کلیه مقادیر AVE برای تمام متغیرهای پژوهش بزرگتر از ۰/۵ است. با توجه به مقادیر نشان داده شده می‌توان گفت مدل از روایی همگرایی مطلوبی برخوردار است.

جدول ۳. مقادیر متوسط واریانس استخراج شده (AVE)

| متغیرها               | AVE   |
|-----------------------|-------|
| شیوه‌های مدیریت دانش  | ۰/۷۲۳ |
| فناوری اطلاعات        | ۰/۷۴۳ |
| مدیریت اداری          | ۰/۷۳۳ |
| موفقیت دولت الکترونیک | ۰/۵۸۷ |

در جدول ۴ همبستگی متغیرها با یکدیگر نشان داده شده است. همان طور که مشاهده می‌شود، مقادیر جذر AVE قرار گرفته بر روی قطر ماتریس همبستگی از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بزرگتر است که نشان دهنده مناسب بودن روایی واگرایی مدل اندازه‌گیری است. ابتدایی‌ترین معیار برای رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری) اعداد معناداری  $t$  است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. جدول ۵ نتایج حاصل از تحلیل آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۴. میزان همبستگی بین متغیرها و جذر متوسط واریانس استخراج شده

| مؤلفه‌ها              | شیوه‌های مدیریت دانش | فناوری اطلاعات | مدیریت اداری | موفقیت دولت الکترونیک |
|-----------------------|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|
| شیوه‌های مدیریت دانش  | ۰/۹۵۰                |                |              |                       |
| فناوری اطلاعات        | ۰/۹۳۴                | ۰/۹۱۲          |              |                       |
| مدیریت اداری          | ۰/۹۰۸                | ۰/۹۰۲          | ۰/۸۵۶        |                       |
| موفقیت دولت الکترونیک | ۰/۹۰۱                | ۰/۸۹۲          | ۰/۸۲۷        | ۰/۸۰۶                 |

جدول ۵. نتایج تحلیل آزمون فرضیه‌های پژوهش

| نتیجه آزمون | ضریب مسیر استاندارد | T-Value | فرضیه پژوهش                                                   |
|-------------|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------|
| تأیید       | ۰/۲۴۱               | ۲/۰۵۹   | فناوری اطلاعات ← موفقیت دولت الکترونیک                        |
| تأیید       | ۰/۸۵۳               | ۴/۲۱۰   | مدیریت اداری ← موفقیت دولت الکترونیک                          |
| تأیید       | ۰/۳۱۷               | ۴/۴۶۴   | فناوری اطلاعات ← شیوه‌های مدیریت دانش                         |
| تأیید       | ۰/۹۶۳               | ۲۹/۱۵۱  | مدیریت اداری ← شیوه‌های مدیریت دانش                           |
| تأیید       | ۰/۳۸۶               | ۹/۳۱۵   | شیوه‌های مدیریت دانش ← موفقیت دولت الکترونیک                  |
| تأیید       | ۰/۱۴۸               | ۲/۶۳۲   | فناوری اطلاعات ← شیوه‌های مدیریت دانش ← موفقیت دولت الکترونیک |
| تأیید       | ۰/۱۶۱               | ۸/۲۸۰   | مدیریت اداری ← شیوه‌های مدیریت دانش ← موفقیت دولت الکترونیک   |

## ۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این پژوهش به بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک پرداخته شد، که در آن از شیوه‌های مدیریت دانش به عنوان میانجی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری با موفقیت دولت الکترونیک استفاده می‌شود. یافته‌ها نشان داد که بین فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک رابطه مثبت وجود دارد. یکی از مهمترین اهداف چشم انداز امروزه اداره ها و برنامه تحول دیجیتال، بدون کاغذ شدن دولت بود. امروزه، تمام بخش‌های دولتی در ایران تلاش می‌کنند تا چشم‌انداز را دنبال و اجرا کنند و سیستم‌های خود را از سنتی به دیجیتال تبدیل کنند. (الحربی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱).

نتایج این مطالعه نشان داد که استفاده از فناوری اطلاعات برای بخش دولتی برای ارائه خدمات سریع به شهروندان بر اساس نیازها مفید است. این یافته روشن می‌کند که مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک ارتباط قابل توجهی دارند زیرا مدیریت اداری برای دولت الکترونیک مهم است و مدیریت قوی می‌تواند بهترین سیاست را برای مقابله با چالش‌های کوچک و عظیم یک دولت اتخاذ کند. بنابراین، موفقیت دولت الکترونیک منوط به مدیریتی است که کل ساختار کشور را مدیریت کند. در غیر این صورت، دولت الکترونیک ممکن است شکست بخورد (شن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹ و سولیستیواتی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). بسیاری از مطالعات از نتیجه فعلی پشتیبانی می‌کنند زیرا در عصر فناوری، مدیریت داده‌های الکترونیکی برای افزایش موفقیت دولت الکترونیک کافی نیست و به تمرین مدیریت قوی اداری برای پیاده سازی دولت الکترونیک در هر منطقه نیاز دارد. از این یافته نتیجه می‌گیریم که فناوری اطلاعات با شیوه‌های مدیریت دانش همبستگی مثبت دارد. فناوری اطلاعات به شیوه‌های مدیریت دانش، مانند توانایی تولید و ارتباط سریع بین منابع، به اشتراک گذاری دانش و توانایی افشای دانش، کمک می‌کند. گسترش پیامدهای تکنولوژیکی، قابلیت‌های بخش عمومی را افزایش می‌دهد و اطلاعات بسیار زیادی را برای افزایش میزان موفقیت یک سازمان توسعه می‌دهد. یافته‌های بیشتر پژوهش توضیح داد که مدیریت اداری به طور قابل توجهی با شیوه‌های مدیریت دانش مرتبط است (چاولا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). با توجه به شیوه‌های مدیریت دانش و موفقیت دولت الکترونیک، به طور تجربی مشخص شده است که این متغیرها به طور مثبت با یکدیگر ارتباط دارند. مانند هر کشوری، نهادهای اجرایی ساختارهای انعطاف ناپذیری دارند و زمان زیادی برای پاسخ به دگرگونی نیاز است (توشکوف<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). بر اساس نتایج تحلیل الکترونیکی، شیوه‌های مدیریت دانش واسطه‌ی رابطه بین فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک است، زیرا شیوه‌های مدیریت دانش نقش مهمی در فناوری اطلاعات و اجرای آن در هر بخش ایفا می‌کنند (مظفر و جانجی<sup>۶</sup>، ۲۰۲۰). این یافته

<sup>1</sup> Alharbi<sup>2</sup> Chen<sup>3</sup> Sulistiawaty<sup>4</sup> Chawla<sup>5</sup> Toshkov<sup>6</sup> Muzafar and Jhanjhi

توضیح می‌دهد که فناوری اطلاعات در ارائه خدمات با کیفیت به شهروندان، به دولت قدرت می‌دهد (سفیانی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). اگر شیوه‌های مدیریت دانش به طور موثر اجرا نشود، دلایلی برای رابطه ضعیف بین فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک وجود خواهد داشت. برای مثال، اگر سازمان‌های دولتی زیرساخت یا آموزش مناسب برای مدیریت مؤثر و به اشتراک گذاری دانش نداشته باشند، ممکن است توانایی آنها برای ارائه خدمات مؤثر دولت الکترونیک محدود شود (چوهان و هو<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲). در عین حال، تئوری سیستم‌های فنی-اجتماعی توانایی شیوه‌های مدیریت دانش را برای عمل به عنوان یک میانجی و درک پیچیدگی‌های سیستم دولت الکترونیک و به اشتراک گذاشتن تجربیات و هنجارها برای موفقیت دولت الکترونیک افزایش می‌دهد (گائو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین، در ساختار پیچیده و سنجیده سیستم دولتی، مدیریت سریعی که خدمات عمومی را به صورت آنلاین درک کرده و خودکار می‌کند، مورد نیاز است. اگر شیوه‌های مدیریت دانش بتواند محرک‌هایی را در مدیریت در خصوص پیاده‌سازی دولت الکترونیک ایجاد کند، مدیریت اداری عامل موفقیت دولت الکترونیکی می‌شود (شن<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹ و سولستیواتی<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۱) و شیوه‌های مدیریت دانش نقش میانجی را ایفا می‌کنند و مدیریت اداری را برای موفقیت دولت الکترونیک با به اشتراک گذاشتن تجربه، مهارت‌ها و همکاری با زیربخش‌های دولت هدایت می‌کنند.

فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر مثبت و معناداری دارد، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای تسهیل در اجرای دولت الکترونیک، سیستم‌های فناوری اطلاعات مدرن و قدرتمند همچون: سرور با پهنای باند زیاد جهت جلوگیری از خطای سرور و ... مورد استفاده قرار گیرند تا عملکرد دولت الکترونیک بهینه شود.

مدیریت اداری بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر مثبت و معناداری دارد، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای افزایش بهره‌وری و کارایی در دولت الکترونیک، تیم‌های مدیریت اداری ماهر و با تجربه فعالیت‌ها و پروژه‌های دولت الکترونیک را برنامه‌ریزی و اجرا کنند.

فناوری اطلاعات بر شیوه‌ای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای بهره‌گیری بهینه از دانش در دولت الکترونیک، از سیستم‌های فناوری اطلاعات همچون شبکه‌های داخلی تعبیه شده برای بررسی درخواست‌های شهروندان از خدمات مورد نیاز و ... استفاده شود.

مدیریت اداری بر شیوه‌های مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای نقل دانش و تجربیات بهتر در دولت الکترونیک، تیم‌های مدیریت اداری با استفاده از ابزارهای انتقال دانش و تجربه موجود همچون آموزش و یادگیری، اجرای کارگاه‌ها و ... اطلاعات را به بهترین نحو منتقل و به اشتراک بگذارند.

شیوه‌های مدیریت دانش بر موفقیت دولت الکترونیک تأثیر مثبت و معناداری دارد، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای افزایش موفقیت دولت الکترونیک، از شیوه‌های مدیریت دانش همچون به کارگیری دانش و تجربه سازمان‌های خارج از ایران برای بهبود موفقیت دولت الکترونیک و خدمت‌رسانی که باعث ایجاد و به اشتراک گذاری دانش در سازمان می‌شوند، استفاده کرد.

شیوه‌های مدیریت دانش رابطه بین فناوری اطلاعات و موفقیت دولت الکترونیک را میانجی‌گری می‌کند، بر این اساس پیشنهاد می‌شود به منظور افزایش اثربخشی فناوری اطلاعات در دولت الکترونیک، از شیوه‌های مدیریت دانش استفاده شود و اطلاعات و دانش را به خوبی با ابزارهای یاد شده، در سازمان به اشتراک بگذارند.

<sup>1</sup> Sofyani<sup>2</sup> Chohan and Hu<sup>3</sup> Gao<sup>4</sup> Chen<sup>5</sup> Sulistiawaty

شیوه‌های مدیریت دانش رابطه بین مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک را میانجی‌گری می‌کند، بر این اساس پیشنهاد می‌شود برای بهبود ارتباط بین مدیریت اداری و موفقیت دولت الکترونیک، از شیوه‌های مدیریت دانش استفاده شود و با رویکردهای اداری مدرن، فعالیت‌ها را برنامه‌ریزی و مدیریت کرد.

پیشنهاد می‌شود در بررسی مشابه جهت گردآوری اطلاعات از ابزارهای اندازه‌گیری همچون مصاحبه و مشاهده استفاده شود، زیرا در این نوع ابزار گردآوری اطلاعات از افراد کمتری در پژوهش استفاده خواهد شد و می‌توان در حفظ زمان صرفه‌جویی نمود و به اطلاعات کامل‌تر و قابل‌تعمیم‌تری دست یافت.

### ملاحظات اخلاقی

#### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

نویسندگان اصول اخلاقی را در انجام و انتشار این پژوهش علمی رعایت و این موضوع مورد تأیید همه آنهاست.

#### مشارکت نویسندگان

**جمع‌آوری داده‌ها:** مانا جفرودی؛ **تهیه گزارش پژوهش:** مانا جفرودی؛ دکتر کریم کیاکجوری و دکتر منیره حسینی صیادنورد؛ **تحلیل داده‌ها:** مانا جفرودی؛ دکتر کریم کیاکجوری و دکتر منیره حسینی صیادنورد.

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه مانا جفرودی در رشته اقتصاد به راهنمایی دکتر کریم کیاکجوری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرانزلی است.

**نویسنده اول:** تهیه و آماده‌سازی نمونه‌ها، انجام آزمایش و گردآوری داده‌ها، انجام محاسبات، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، تحلیل و تفسیر اطلاعات و نتایج، تهیه پیشنویس مقاله.

**نویسنده دوم:** استاد راهنمای پایان‌نامه، طراحی پژوهش، نظارت بر مراحل انجام پژوهش، بررسی و کنترل نتایج، اصلاح، بازبینی و نهایی‌سازی مقاله.

**نویسنده سوم:** استاد مشاور پایان‌نامه، مشارکت در طراحی پژوهش، نظارت بر پژوهش، مطالعه و بازبینی مقاله.

#### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

#### حامی مالی

نویسندگان هیچگونه حمایت مالی برای تحقیق، تألیف و انتشار این مقاله دریافت نکرده‌اند.

#### تقدیر و تشکر

بدینوسیله از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرانزلی به خاطر حمایت معنوی در اجرای پژوهش حاضر تقدیر به عمل می‌آید.

#### منابع

بهبودی، محمدرضا؛ احمدی کهنعلی، رضا و قاسمی، آرزو (۱۳۹۸). شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان). *سیاست‌نامه علم و فناوری*، ۹(۱)، ۴۵-۵۸.

[https://stpl.ristip.sharif.ir/article\\_21436.html](https://stpl.ristip.sharif.ir/article_21436.html)

عزیز، احسان و طبرسا، غلامعلی (۱۳۹۵). مدیریت دانش و نقش آن در تحقق دولت الکترونیک. *دومین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع و مدیریت*، تهران.

<https://civilica.com/doc/504471>

- قیاسی، فاطمه؛ درویش پور، حجت الله؛ توحید فام، محمد و امینی، علی اکبر (۱۴۰۱). نقش فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در ارتقای شاخص های حکمرانی صالح (مطالعه موردی سازمان اداری و استخدامی). دانش سیاسی، ۱۸(۲)، ۵۶۲-۵۳۹. [https://pkn.isu.ac.ir/article\\_76413.html](https://pkn.isu.ac.ir/article_76413.html)
- محمدری زیتونی، بهاره (۱۳۹۹). تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهبود عملکرد نیروی انسانی (مورد مطالعه: شرکت سهامی بیمه آسیا). مجله توسعه و سرمایه، ۵(۱)، ۹۳-۱۰۹. [https://jdc.uk.ac.ir/article\\_2445.html](https://jdc.uk.ac.ir/article_2445.html)
- موسوی جهرمی، یگانه؛ متقی، سمیرا؛ طالعی، سمانه و حیدری نسب، محسن (۱۴۰۲). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود کارایی شرکت ها در بورس اوراق بهادار تهران. مجله توسعه و سرمایه، ۸(۱)، ۲۳۱-۲۱۳. [https://jdc.uk.ac.ir/article\\_3422.html](https://jdc.uk.ac.ir/article_3422.html)
- میرغفوری، سید حبیب اله؛ مروتی شریف آبادی، علی؛ برومند زاد، یاسمین و زمانی، فاطمه (۱۳۹۵). تحلیلی بر عوامل مؤثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی: خدمات الکترونیک دانشگاه یزد). پژوهش در مدیریت تولید و عملیات، ۷(۲)، ۱۱۷-۱۳۶. [https://jpom.ui.ac.ir/article\\_21091.html](https://jpom.ui.ac.ir/article_21091.html)

## References

- Adam, N.A. (2022). Employees' innovative work behavior and change management phases in government institutions: The mediating role of knowledge sharing. *Administrative Sciences*, 12(1), 28. <https://doi.org/10.3390/admsci12010028>.
- Alabdallat, W.I.M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1727620. DOI: [10.1080/23311975.2020.1727620](https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1727620).
- Alharbi, A.S., Halikias, G., Rajarajan, M., & Yamin, M. (2021). A review of effectiveness of Saudi E-government data security management. *International Journal of Information Technology*, 13, 573-579. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41870-021-00611-3>.
- AlMulhim, A.F. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2202030. DOI: [10.1080/23311975.2023.2202030](https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030).
- Aziz, E., & Tabarsa, Gh. (2015). knowledge management and its role in the realization of electronic government. *The Second International Conference on Industrial Engineering and Management*, Tehran. <https://civilica.com/doc/504471> [In Persian].
- Behboudi, M., Ahmadi Kahneali, R., & Ghasemi, A. (2019). identifying the causes of e-government development plan failure in Iran from authorities and citizens perspectives and providing solutions for its success. (Qualitative study in Hormozgan province). *Science and Technology Policy Letters*, 9(1), 45-58. [https://stpl.ristip.sharif.ir/article\\_21436.html?lang=en](https://stpl.ristip.sharif.ir/article_21436.html?lang=en) [In Persian].
- Chawla, A.S., Kundu, S.C., Kumar, S., Gahlawat, N., & Kundu, H. (2022). The effect of knowledge management capacity on firm performance through sequential mediations of strategic HRM, administrative and technical innovations. *Journal of Asia Business Studies*, 16(6), 923-942. DOI: [10.1108/JABS-12-2020-0479](https://doi.org/10.1108/JABS-12-2020-0479).
- Chen, Y.C., & Kim, Y. (2019). Adoption of e-government services by small municipalities. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 22(2), 174-190. DOI: [10.1108/IJOTB-07-2018-0083](https://doi.org/10.1108/IJOTB-07-2018-0083).
- Chohan, S.R., & Hu, G. (2022). Strengthening digital inclusion through e-government: Cohesive ICT training programs to intensify digital competency. *Information Technology for Development*, 28(1), 16-38. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1841713>.
- Ciesielska, M., Rizun, N., & Chabik, J. (2022). Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study. *Telecommunications Policy*, 46(7), 102316. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102316>.
- Cunyi, Y., Mingrui G., & Khaldoon A. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 208, 123722. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>.
- Gao, T.P., Su, H., & Yu, T. (2021). The connotation and logical construction of government digital transformation--based on the analysis of sociotechnical system theory. *Paper presented at the E3S Web of Conferences*. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125103069>.
- Ghiasi, F., Darvishpur, H., Tohid Fam, M., & Amini, A. (2022). Survey the role of information technology and e-government in promoting good governance indicators (Case study: Administrative and recruitment organization). *Bi-Quarterly Political Knowledge*, 18(2), 539-562. DOI: [10.30497/pkn.2022.241685.2891](https://doi.org/10.30497/pkn.2022.241685.2891) [In Persian].
- Mirghafouri, S.H., Morovati Sharifabadi, A., Boroumandzad, Y., & Zamani, F. (2016). Analysis of success factors

- on e-government service delivery: Case of Yazd university. *Research in Production and Operations Management*, 7(2), 117-136. [https://jpom.ui.ac.ir/article\\_21091.html?lang=en](https://jpom.ui.ac.ir/article_21091.html?lang=en) [In Persian].
- Muzafar, S., & Jhanjhi, N. (2020). Success stories of ICT implementation in Saudi Arabia employing recent technologies for improved digital governance (pp. 151-163): IGI Global. DOI: [10.4018/978-1-7998-1851-9.ch008](https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1851-9.ch008).
- Mohammadi Zeitouni, B. (2020). The impact of information and communication technology on improving human performance (Case study: Asian insurance company). *Journal of Development and Capital*, 5(1), 93-109. [https://jdc.uk.ac.ir/article\\_2445.html?lang=en](https://jdc.uk.ac.ir/article_2445.html?lang=en) [In Persian].
- Mousavi Jahromi, Y., Mottaghi, S., Talei, S., & Heydarinasab, M. (2023). Investigating the impact of information technology on improving the efficiency of companies in Tehran Stock Exchange. *Journal of Development and Capital*, 8(1), 213-231. [https://jdc.uk.ac.ir/article\\_3422.html?lang=en](https://jdc.uk.ac.ir/article_3422.html?lang=en) [In Persian].
- Poudyal, C. (2013). Private schooling and Fayol's principles of management: A case from Nepal. *Journal of Education and Research*, 3(1), 6-23. DOI: [10.3126/jer.v3i0.7849](https://doi.org/10.3126/jer.v3i0.7849).
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321-336. DOI: [10.1108/JGOSS-11-2017-0048](https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048).
- Sofyani, H., Riyadh, H.A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>.
- Sulistiawaty, T., Surahman, F., Puspaningrum, I.I., & Wicaksono, Y. (2021). The impact of knowledge management, administrative management, information technology for e-government success. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(4), 12728-12741. <http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4206>.
- Tan, H., Zhao, X., & Zhang, N. (2022). Technology symbolization: political mechanism of local e-government adoption and implementation. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2), 511-532. <https://doi.org/10.1177/0020852320915637>.
- Toshkov, D., Carroll, B., & Yesilkagit, K. (2022). Government capacity, societal trust or party preferences: What accounts for the variety of national policy responses to the COVID-19 pandemic in Europe? *Journal of European Public Policy*, 29(7), 1009-1028. <https://doi.org/10.1080/13501763.2021.1928270>.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). Information technology for management: driving digital transformation to increase local and global performance, growth and sustainability. John Wiley & Sons. <https://www.researchgate.net/publication/374740350>.
- Williams, I. (2021). Knowledge management is why e-government exists. In A. Gyamfi & I. Williams (Eds.), *Digital Technology Advancements in Knowledge Management* (pp. 217-238). DOI: [10.4018/978-1-7998-6792-0.ch012](https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6792-0.ch012).