

## Electronic Infrastructure in Human Resource Management of Municipalities

**Behnoush Jovari\*** 

Assistant Professor, Department of  
Public Management, Central Tehran  
Branch, Islamic Azad University,  
Tehran, Iran

**Seyyed Kamran Yeganegi** 

Assistant Professor, Department of  
Industrial Engineering, Zanzan Branch,  
Islamic Azad University, Zanzan, Iran

### Abstract

This applied research was conducted to identify and explain the requirements of role players to provide electronic procurement in municipalities from 1402 to 1403. The statistical population of the research included all the employees and managers of Zanzan city, who were selected through a random-proportional sampling of 169 people. A researcher-made questionnaire with an overall Cronbach's alpha of 0.812 was used to measure and collect research data. According to the literature review and the research background, the relationship between the variables of electronic participation, electronic consultation, and decision-making in the use and sharing of electronic information on the adoption of electronic procurement

---

\* Corresponding Author: [Behnoush.jovari@iau.ac.ir](mailto:Behnoush.jovari@iau.ac.ir)


**How to Cite:** Jovari, B., & Yeganegi, S. K. (2024). Electronic Infrastructure in the Service of Human Resource Management of Municipalities. *Studies in Public Service Administration*, 2(3), 153 - 182. doi: [10.22054/spsa.2024.79001.1040](https://doi.org/10.22054/spsa.2024.79001.1040)


through the regulatory policy variable formed the conceptual model of the research. The value of the Kaiser-Meyer-Olkin sampling adequacy measurement statistic at zero significance level and one degree of freedom was obtained for e-participation 0.825, e-consultation 0.794, decision-making 0.735, electronic information sharing 0.848; regulatory policy 0.768 and e-procurement adoption 0.706, that is, the correlations in between the data for factor analysis was obtained at a confidence level of 99%. According to the Kolmogorov-Smirnov test, the probability value of electronic participation (0.391), electronic consultation (0.361), decision making (0.471), electronic information sharing (0.450), a regulatory policy (0.486), adoption of electronic procurement (0.390) are all smaller than 5 percent. Achieved: Therefore, due to the non-normal distribution of the samples, the significance test of Spearman's correlation coefficient was used to test the research hypotheses. As a result, the correlation coefficient between the variables was above 5.0, indicating a direct, medium to high, and significant relationship at the 5% error level. As a result, the research hypotheses were confirmed. According to the Friedman test, the average ratings for electronic participation were 2.63 (first rank), for electronic consultation 2.56 (second rank), and for electronic information sharing 2.53 (third rank). For decision-making, 2.51 (fourth rank), so electronic participation was the highest score. Decision-making has the lowest score, meaning electronic participation has the most significant impact on regulatory policy. Then, the regression relationship between the variables was presented. Finally, the value of 1.579 was obtained in the Durbin-Watson test, and the validity of the regression results was confirmed; it was also confirmed that the independent variables are also effective in predicting the dependent variable.

**Keywords:** Electronic procurement, Electronic participation, Electronic information sharing, Regulatory policy.



## زیرساخت‌های الکترونیک در مدیریت منابع انسانی شهرداری‌ها

بهنوش جووری \* | استادیار گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

سید کامران یگانگی  | استادیار گروه مهندسی صنایع، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

### چکیده

تحقیق کاربردی حاضر باهدف شناسایی و تبیین الزامات نقش آفرین به‌منظور تأمین تدارکات الکترونیکی در شهرداری‌ها در بازه زمانی ۱۴۰۳ - ۱۴۰۲ انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل منابع انسانی شهرداری شهر زنجان بوده است که از طریق نمونه‌گیری تصادفی-متناسب ۱۶۹ نفر انتخاب گردیدند. به‌منظور اندازه‌گیری و گردآوری داده‌های تحقیق، از پرسشنامه محقق ساخته با آلفای کلی کرونباخ ۰.۸۱۲ استفاده گردید. مطابق با مرور ادبیات و پیشینه تحقیق رابطه متغیرهای مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری در به‌کارگیری و اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی بر اتخاذ تدارکات الکترونیکی به‌واسطه‌ی متغیر سیاست‌نظارتی مدل مفهومی پژوهش را شکل دادند. مقدار آماره اندازه‌گیری کفایت نمونه‌گیری کایزر-مایر-اولکین در سطح معناداری صفر و درجه آزادی یک برای مشارکت الکترونیکی ۰.۸۲۵، مشاوره الکترونیکی ۰.۷۹۴، تصمیم‌گیری ۰.۷۳۵، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی ۰.۸۴۸، سیاست‌نظارتی ۰.۷۶۸ و اتخاذ تدارکات الکترونیکی ۰.۷۰۶ به دست آمد یعنی همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی در سطح اطمینان ۹۹ درصد مناسب به دست آمد. مطابق با آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مقدار احتمال مشارکت الکترونیکی (۰.۳۹۱)، مشاوره الکترونیکی (۰.۳۶۱)، تصمیم‌گیری (۰.۴۷۱)، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی (۰.۴۵۰)، سیاست‌نظارتی (۰.۴۸۶)، اتخاذ تدارکات الکترونیکی (۰.۳۹۰) همگی کوچک‌تر از ۵ درصد به دست آمد؛ بنابراین با توجه به نرمال نبودن توزیع نمونه‌ها برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد؛ که در نتیجه آن ضریب همبستگی بین متغیرها، بالای ۰.۵ به دست آمد و نشان‌دهنده یک رابطه مستقیم، متوسط به بالا و معنادار در سطح خطای ۵ درصد و در نتیجه تأیید فرضیات تحقیق شد. مطابق با آزمون فریدمن میانگین رتبه‌ها برای مشارکت الکترونیکی ۲.۶۳ (رتبه اول)، برای مشاوره الکترونیکی ۲.۵۶ (رتبه دوم)، برای اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی ۲.۵۳ (رتبه سوم) و برای تصمیم‌گیری ۲.۵۱ (رتبه چهارم) به دست آمد بنابراین مشارکت الکترونیکی بالاترین امتیاز و تصمیم‌گیری دارای کمترین امتیاز است یعنی بیشترین تأثیرگذاری را مشارکت الکترونیکی بر روی سیاست‌نظارتی دارد. در ادامه رابطه رگرسیون بین متغیرها ارائه گردید نهایتاً با به دست آمدن مقدار ۱.۵۷۹ در آزمون دوربین - واتسون اعتبار نتایج رگرسیون تأیید شد و همچنین مؤید گردید که متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته نیز مؤثر هستند.

کلیدواژه‌ها: تدارکات الکترونیکی، مشارکت الکترونیکی، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، سیاست‌نظارتی.

## مقدمه

مفهوم دولت الکترونیک، به معنای شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های اطلاعات برای ارائه خدمات عمومی می‌باشد (Paul & Adams, 2024). الکترونیکی کردن دولت، از پانزده سال اخیر به صورتی جدی در حال اجراست (رضوی و همکاران، ۱۴۰۳). دولت الکترونیک، پاسخی به نیازهای ناشی از سرعت، سهولت و وسعت یافتن امور بشری در عصر دیجیتال است که باعث حذف فواصل مکانی، کوتاه شدن طول زمان، کاهش هزینه‌های پرداختی، رفع موانع فیزیکی و ایجاد سهولت برای متقاضیان خدمات عمومی می‌گردد (اصغرزاده و صفری، ۱۴۰۲). دولت الکترونیک با اینکه می‌تواند یک گام اساسی برای پیشبرد اهداف دولت‌ها باشد، با چالش‌هایی نیز در مسیر اجرا روبرو است. اگر دولت‌ها نتوانند خدمات الکترونیکی را به صورت یکنواخت، در اختیار عموم جامعه قرار دهند، این امر منجر به شکاف طبقاتی در جامعه و در نهایت نارضایتی مردم خواهد شد. این موضوع به مفهوم انکار دولت الکترونیک نیست؛ بلکه تأکیدی است بر برنامه‌ریزی دقیق‌تر که در عصر دیجیتال اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد (فامیل و همکاران، ۱۴۰۲).

در بیان اهمیت و ضرورت این مبحث حضرت آیت‌الله خامنه‌ای در دیدار با کارگزاران حج، ۱۳۹۰/۷/۱۱ فرمودند: "اگر دولت الکترونیک به شکلی جدی و کارآمد تشکیل شود، می‌تواند تا حدود زیادی از فساد اقتصادی کشور کم کند. الکترونیکی شدن دولت می‌تواند از تأسیس شرکت‌های صوری جلوگیری کند که باهدف کسب سود از طریق مبادله‌ها و اعتبارهای کاذب و جذب منابع بانکی راه‌اندازی می‌شود. همچنین الکترونیکی شدن دولت می‌تواند از سرمایه‌گذاری یک فرد در چندین شرکت نیز جلوگیری کند که فساد اقتصادی به وجود می‌آورد".

مطابق با پیشینه تحقیق حاضر چالش‌هایی از قبیل بی‌اعتمادی کاربران نسبت به حفظ حریم خصوصی، یکپارچه نبودن سامانه‌های فنی و بروز چندباره کاری‌ها، تغییرات روزافزون فناوری، مشارکت ناکافی کاربران و مسئولان در اشتراک‌گذاری داده‌های اطلاعاتی، ناکافی بودن راهنمایی‌ها و مشاوره‌های تسهیل‌گرانه، کم‌اشتیاقی کاربران در به‌کارگیری سامانه‌های دولت الکترونیک، ناکافی بودن آگاهی و سواد الکترونیکی - کاربران و ناکافی بودن سیاست‌های نظارتی عواملی بودند که کم‌وکیف تأمین تدارکات

دولت الکترونیکی را تحت شعاع قرار داده‌اند. با این اوصاف گویی تحقیقات وسیع انجام شده در این حوزه همچنان غیرکاربردی باقی مانده‌اند. مضاف بر اینکه هم‌زمان با توسعه فناوری‌ها و جهانی شدن؛ انتظارات شهروندان از دولت‌ها خصوصاً در عرصه الکترونیکی شدن خدمات شهرداری‌ها افزایش پیدا کرده است؛ چراکه مباحث مرتبط با شهرداری الکترونیک، گامی نوین در تحقق موفقیت دولت الکترونیک در پایداری مدیریت شهری محسوب می‌شود (Jovari, 2023). با این توضیحات پرسش اصلی پژوهش این است که الزامات لازم به منظور اتخاذ تدارکات الکترونیک در سازمان‌دهی شهرداری‌ها خصوصاً شهرداری زنجان چیست؟ خصوصاً اینکه یافته‌های هر پژوهش در بستر جامعه آماری خاص آن تحقیق می‌تواند نتایج متمایزی را در برداشته باشد؛ لذا مسئله اصلی این تحقیق این است که تا در حد بضاعت به منظور رفع شکاف تحقیقاتی در حوزه مذکور به شناسایی، رتبه‌بندی و تبیین عوامل مؤثر بر اتخاذ تدارکات الکترونیکی به صورت مصداقی - عملیاتی در شهرداری زنجان پردازد. شکل ۱ گویای خدمات دولت الکترونیک است که توسط شهرداری زنجان به شهروندان ارائه می‌شود.

شکل ۱. نمونه خدمات الکترونیکی شهرداری‌ها



## مبانی نظری

دولت الکترونیک<sup>۱</sup> یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشر امروزی ایجاد کرده است. با نگاهی به کشورهای موفق در می‌یابیم دولت الکترونیک تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سامانه‌های عمومی را به حداکثر برساند. توسعه دولت الکترونیک برای ایجاد تحول بنیادین در سازوکار انجام امور در دولت و تغییر رابطه دولت با شهروندان و سایر اجزای جامعه مدنی یک ضرورت است (کاظم پور، ۱۴۰۲).

دولت الکترونیک با قدرت شگرفی که دارد، نقش عمده‌ای را در کاهش کاغذبازی، مهندسی مجدد، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنه دولت، کاهش تمرکززدایی، تقویت پایه‌های دموکراسی، اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی، افزایش قدرت پاسخگویی دولت، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت دسترسی به اطلاعات و داده‌ها، صرفه‌جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می‌نماید (مجدزاده و همکاران، ۱۴۰۲). همچنین فناوری اطلاعات و دسترسی به شبکه، قوانین و مقررات، خدمات و سرمایه انسانی ضمن اثرگذاری بر کاهش فساد، اولویت‌های کلیدی را در ساختار دولت الکترونیک شکل می‌دهند. لذا دولت الکترونیک عاملی اثرگذار بر کاهش فساد است و این امر زمانی محقق می‌شود که اجزای دولت الکترونیک به درستی مورد توجه قرار گیرند (تقوا و همکاران، ۱۴۰۲).

دولت الکترونیک ابعاد متنوعی را در برمی‌گیرد؛ به عنوان نمونه تجارت الکترونیک یکی از مؤلفه‌های اقتصاد دیجیتال بوده و نقش مهمی در توسعه اقتصادی کشورها و رفاه جامعه دارد. طوری که اثرات اقتصادی و رفاهی توسعه تجارت الکترونیک بر کسی پوشیده نیست (عالی‌پور و همکاران، ۱۴۰۲).

از منظر پورتیمور و شمس (۱۴۰۲) نیز در حوزه ثبت اسناد و املاک و به موازات آن، تجارت الکترونیکی عرصه تسهیل مالکیت و تنظیم و تنسيق اراده اشخاص و یکی از

---

1 Electronic Government

مهم‌ترین سازوکارهایی است که توسط دولت در جهت حفظ حقوق شهروندان در زمینه اموال، عقود و وقایع حقوقی اتخاذ می‌شود. شاید هدف ابتدایی ابداع امضای الکترونیک و فرایندهای مشابه آن، سرعت بخشیدن به مراودات تجاری و حقوقی بوده باشد اما با توجه به فرایند و نحوه تحقق، می‌توان امضای الکترونیک را یکی از عوامل پیشگیری از وقوع جرم دانست. درک دقیق این فرایند را مستلزم اشراف نسبی بر دو مقوله ماهیت و فرایند امضای الکترونیک و دیگر کیفیت و لازمه‌های پیشگیری می‌شمارند.

تدارکات الکترونیک<sup>۱</sup> در ارتباط با دولت الکترونیک، به معنای تهیه و خرید اقلام و تجهیزات موردنیاز است که شامل انتخاب تأمین‌کننده، ثبت و بررسی نیازها و درخواست‌های خرید، تأیید سفارش‌ها، پردازش سفارش خرید، اجرای سفارش‌ها، هماهنگی پرداخت قیمت، بارگیری و دریافت کالاها و خدمات از راه اینترنت باشد (عارفی و همکاران، ۱۴۰۱). این شیوه، روابط میان تأمین‌کنندگان برتر با مشتریان را از طریق مناقصه، فروش و آگهی‌های سفارشی، تسهیل می‌کند. به علت مزایای فراوانی که این شیوه دارد در مدیریت زنجیره تأمین و به‌ویژه زنجیره تأمین الکترونیکی جایگاه ویژه‌ای دارد. یافته‌ها نشان‌دهنده تأثیرات مثبت تدارکات الکترونیکی بر کاهش تعداد پرونده‌های فساد در تدارکات دولتی است؛ یعنی تدارکات الکترونیکی از اجرای حکمرانی خوب در تدارکات دولتی حمایت می‌کند (Puspita & Gultom, 2024). مشاوره الکترونیکی<sup>۲</sup> جز خدمات دولت الکترونیک است که به‌صورت برخط انجام می‌گیرد و نیاز به مراجعه حضوری ندارد (Saouadogo et al., 2024).

یافته‌های پژوهش اصغرزاده و صفری (۱۴۰۲) بیانگر لزوم استقرار دولت الکترونیک در جامعه امروزی است و درعین حال نیاز است که با ایجاد شمول و همه‌گیری و برقراری برابری در بهره‌گیری مردم از خدمات دولت الکترونیک، از آسیب‌های احتمالی آن جلوگیری شود.

نتایج حاصل از پژوهش علی‌پور و همکاران (۱۴۰۲) نشان می‌دهد که با افزایش تبلیغات، آگاهی مردم افزایش می‌یابد و این امر منجر به افزایش تعداد تقاضاکنندگان و افزایش تعداد عرضه‌کنندگان تجارت الکترونیک خواهد شد. همچنین حمایت‌های دولت از

1 Electronic Procurement

2 Electronic Consultation

زیرساخت‌ها منجر به افزایش کارایی، امنیت تبادل اطلاعات و اعتماد مردم می‌شود که در نهایت موجب افزایش عرضه کنندگان تجارت الکترونیک می‌گردد.

یافته‌های تحقیق رضوی و همکاران (۱۴۰۳) حاکی از آن است که نسخه واحدی برای تحقق دولت پلتفرمی در سطح جهان وجود ندارد. بلکه هر یک از دولت‌های دنیا با مؤلفه‌های خاص آن کشور مانند فرهنگ دیجیتال، بودجه و اعتبارات، حریم دیجیتال، استعداد دیجیتال و غیره الگویی سفارشی برای تحقق دولت پلتفرمی خود، تدوین می‌کنند. Ilieva et al. (2024) در تحقیق خود با عنوان "عوامل مؤثر بر ادراک کاربران و پذیرش خدمات دولت الکترونیک" مدل‌های توسعه یافته روابط زیربنایی در نگرش کاربران نسبت به خدمات دولت الکترونیک را توضیح می‌دهند. مطابق با یافته‌های آنها از آنجایی که درک رضایت مشتری امری ذهنی و پویا است، ذینفعان باید اندازه‌گیری‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها را به‌طور منظم انجام دهند تا از بهبود مستمر خدمات عمومی الکترونیک اطمینان حاصل کنند.

یافته‌های تحقیق Al-Hawamleh (2024) نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری مالی در امنیت سایبری، آموزش کارکنان و آگاهی و پایبندی به مقررات امنیت سایبری به طرز قابل توجهی بر اتخاذ شیوه‌های امنیت سایبری قوی تأثیر می‌گذارد. با این حال، رابطه بین فرهنگ سازمانی و اقدامات امنیت سایبری چندان ساده نیست. این تحقیق یک همبستگی مثبت قوی بین شیوه‌های امنیت سایبری و کیفیت خدمات دولت الکترونیک ایجاد می‌کند و نقش امنیت را در تقویت اعتماد عمومی و رضایت کاربران و برآورده نمودن نیازهای در حال توسعه شهروندان و مشاغل برجسته می‌کند.

### پیشینه پژوهش

در جدول ۱، پیشینه‌ای از تحقیقات مرتبط با دولت الکترونیک، مؤلفه‌ها، عوامل و شرایط موثر بر آن ارائه شده است.



جدول ۱. عوامل و شرایط موثر بر الزامات الکترونیک

ردیف	دسته‌بندی انجام‌شده در حوزه‌ی دولت الکترونیک، الزامات الکترونیکی، سیاست‌های نظارتی	ابر کد محوری
۱	شرایط تسهیل‌گر و اعتماد (رامیرز-مادرید و همکاران، ۲۰۲۴)، کیفیت خدمات الکترونیکی (نوفاله و کسونی، ۲۰۲۴)، رضایت مشتری (ایلی ای و همکاران، ۲۰۲۴)، جنبه اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی (کدوندا و کلیجس، ۲۰۲۴)، اعتماد شهروندان (ابراهیم پور و همکاران، ۱۴۰۲)، استعداد دیجیتال (رضوی و همکاران، ۱۴۰۳)، عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل فناوری و عوامل محیطی (نمکی و همکاران، ۱۴۰۳)، اجرای برنامه برای جامعه، سرمایه‌گذاری در بخش‌های مختلف (کاظم پور، ۱۴۰۲)، اتحاد استراتژیک (جوادیان و همکاران، ۱۴۰۲)، وضوح بیشتر و شفاف‌سازی فرایندها (صحرايي، ۱۴۰۲)، ایجاد شمول و همه‌گیری و برقراری برابری در بهره‌گیری مردم از خدمات دولت الکترونیک (اصغر زاده و صفری، ۱۴۰۲)؛ و غیره.	مشارکت الکترونیکی - سیاست‌های نظارتی
۲	شفافیت، مسئولیت‌پذیری و امنیت داده‌ها، خدمات شخصی، مشارکت شهروندان و ارزیابی بازخورد مستمر (نوفاله و کسونی، ۲۰۲۴)، نگرش کاربران (ایلیای و همکاران، ۲۰۲۴)، حریم دیجیتال (رضوی و همکاران، ۱۴۰۳)، وضعیت دیجیتالی سازمان (نمکی و همکاران، ۱۴۰۳)، اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی (ابراهیم پور و همکاران، ۱۴۰۲)، پویایی محیطی و تأثیرپذیری (جوادیان و همکاران، ۱۴۰۲)، توجه به رویکردهای کاربر محور و داده محور (صحرايي، ۱۴۰۲)، آگاهی مردم (علیپور و همکاران، ۱۴۰۲)؛ و غیره.	مشاوره الکترونیکی - سیاست‌های نظارتی
۳	سود مورد انتظار، استفاده از پیچیدگی، تأثیر اجتماعی و عامل اعتماد کن کونو (۲۰۲۴)، فرایندهای ساده، رابط‌های کاربرپسند و پشتیبانی پاسخگو نوفاله و کسونی (۲۰۲۴)، درک پیچیدگی‌های شیوه‌های دولت الکترونیک فازل و مکاران (۲۰۲۴)، بودجه و اعتبارات (رضوی و همکاران، ۱۴۰۳)، بستر دیجیتالی، بستر مدیریتی، بستر فردی، بستر فناوری و بستر سازمانی (نمکی و همکاران، ۱۴۰۳)، بستر خارجی و زیرساخت داخلی (جوادیان و همکاران، ۱۴۰۲)، مدیریت کیفیت داده، مدیریت امنیت و حفاظت داده، مدیریت محتوا و انبارهای داده‌ای، مدیریت فرایندهای پایگاه‌داده (صحرايي، ۱۴۰۲)، عوامل نیروی انسانی، عوامل فنی، عوامل اقتصادی، عوامل محیطی، عوامل سازمانی (فامیل و همکاران، ۱۴۰۲)، مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرائی (کاظم پور، ۱۴۰۲)؛ و غیره.	تصمیم‌گیری برای کاربری - سیاست‌های نظارتی

## ادامه جدول ۱.

ردیف	دسته‌بندی انجام شده در حوزه‌ی دولت الکترونیک، الزامات الکترونیکی، سیاست‌های نظارتی	ابر کد محوری
۴	شیوه‌های امنیت سایبری، کیفیت خدمات دولت الکترونیک در تقویت اعتماد عمومی و رضایت کاربران (ال- هومله، ۲۰۲۴)، فرهنگ دیجیتال، حریم دیجیتال (رضوی و همکاران، ۱۴۰۳)، عوامل فردی، عوامل فرهنگی و عوامل سازمانی (نمکی و همکاران، ۱۴۰۳)، تنظیم مقررات، پرورش ایده‌ها از مردم، تهیه یک طرح جامع بر اساس ایده‌های مردم، سازمان‌ها و بخش خصوصی (کاظم‌پور، ۱۴۰۲)، فرایندهای داخلی و فرایندهای فراسازمانی (جوادیان و همکاران، ۱۴۰۲)، حفاظت از داده‌ها، فرایندهای داده‌ای، قوانین، استانداردها (صحرايي، ۱۴۰۲)، افزایش تبلیغات، آگاهی مردم (علی‌پور و همکاران، ۱۴۰۲)، اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی (ابراهیم‌پور و همکاران، ۱۴۰۲)؛ و غیره.	اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی - سیاست‌های نظارتی

بر مبنای جدول ۱، آنچه در همه این مطالعات برجسته است گستردگی موضوعات، وارد کردن متغیرهای بی شمار در تحقیق یا دامنه وسیع عوامل مرتبط با تدارکات و الزامات دولت الکترونیک است.

در پژوهش حاضر با تحلیل مضمون ادبیات و پیشینه تحقیق جملات به صورت عبارات کوتاه درآمد. کلمات و عبارات با مضامین مشابهی که در طول جملات تکرار می‌شدند نیز در نظر گرفته شد و عبارات‌های مشترک گروه‌بندی و کدگذاری شدند. شایان ذکر است مضمون سیاست‌های کنترلی - نظارتی پنجمین مقوله‌ای بود که در اغلب تحقیقات از هر منظر مورد تأکید یافت شد. با نظرسنجی از پنج خبره آگاه در زمینه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری روایت نظری تحقیق حاضر بدین شرح پیش‌بینی شد که در راستای حمایت از دولت الکترونیک، تصمیم‌گیری به‌منظور تأمین تدارکات الکترونیکی و افزایش مشارکت ذی‌نفعان در اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، درگرو افزایش آگاهی کاربران مبتنی بر مشاوره است.

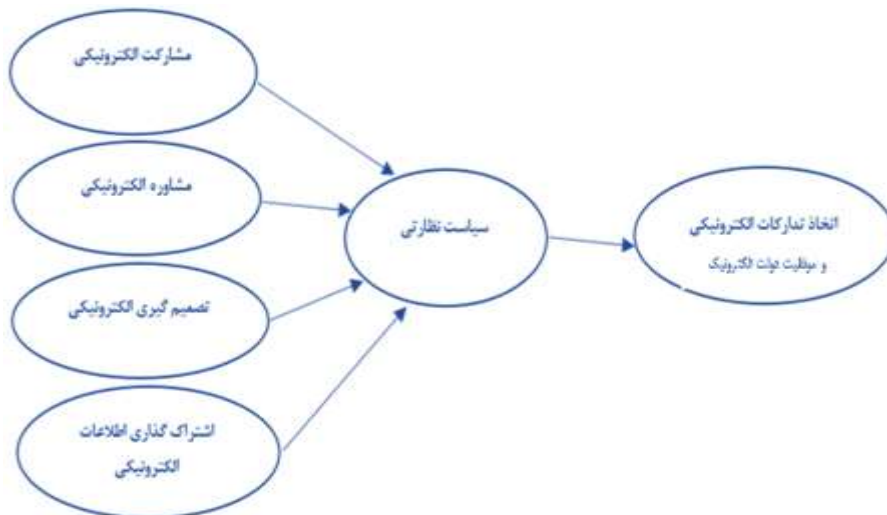
دولت الکترونیک با ایفای نقش توزیع عادلانه اطلاعات میان شهروندان و دسترسی برابر آن‌ها به اطلاعات و ارائه خدمات کیفی و همچنین فراهم‌ساختن بستر مناسب برای تعامل دوجانبه با شهروندان با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات زمینه را برای افزایش مشارکت شهروندان در تصمیمات دولت فراهم ساخته و زمانی که شهروندان از تصمیمات

دولت آگاه و مطلع شوند، به تبع آن، دولت نیز در قبال اقدامات خود به شهروندان پاسخگو خواهند بود (خسروی و همکاران، ۱۴۰۱؛ نرگسیان و قریبیان، ۱۴۰۲). اما ذکر این نکته ضروری است که استدلال مذکور در خلأ نظری صورت پذیرفت چراکه محقق نمی‌تواند نقش تئوری‌ها و مفاهیم حساس نظری را در ساخت مرور ادبیات و شکل‌گیری سؤالات نادیده گیرد. لذا در تمام مراحل از جمع‌آوری داده‌ها تا تجزیه و تحلیل اطلاعات و یافته‌های تحقیق با کاربرد مفاهیم حساس و ارجاع به نظریات مرتبط، ارتباط با دانش موجود حفظ شد که در بخش نتیجه‌گیری ارائه شده است.

بر این مبنای شهرداری زنجان به منظور حمایت از دولت الکترونیک بررسی فرضیات ذیل مورد هدف قرار گرفت:

۱. مشارکت الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد.
  ۲. مشاوره الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد.
  ۳. تصمیم‌گیری بر سیاست نظارتی تأثیر دارد.
  ۴. اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد.
  ۵. سیاست نظارتی بر اتخاذ تدارکات الکترونیکی تأثیر دارد.
- در شکل ۲ مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.

شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش (برگرفته از ادبیات موضوعی تحقیق)



## روش

پژوهش از نظر ماهیت موضوع توصیفی - پیمایشی، از نظر هدف کاربردی، از نظر گردآوری داده‌ها اطلاعات کتابخانه‌ای - میدانی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق را ۳۰۰ نفر از متخصصان و منابع انسانی شهرداری زنجان تشکیل می‌دهد که به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۶۹ نفر مورد بررسی قرار گرفتند.

پرسش‌نامه‌های تحقیق محقق ساخته بود و برای ارزیابی پایایی و اعتبار هریک از پرسش‌نامه‌ها، با استفاده از نرم‌افزار SPSS آلفای کرونباخ برای متغیرهای مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، سیاست‌نظارتی و اتخاذ تدارکات الکترونیکی به ترتیب ۰/۸۹۱، ۰/۸۵۱، ۰/۹۲۷، ۰/۸۹۶، ۰/۸۷۱/۷۶۵ به دست آمد و بر این مبنای آلفای کلی کرونباخ برای مولفه‌ای پرسش‌نامه ۰/۸۱۲ محاسبه گردید که با توجه به اینکه از ۰.۷۰ بیشتر شد می‌توان نتیجه گرفت پرسش‌نامه تحقیق از پایایی کافی برخوردار است. مقدار آماره KMO در سطح معناداری صفر و درجه آزادی یک بدین شرح به دست آمد: مشارکت الکترونیکی ۰.۸۲۵ مشاوره الکترونیکی ۰.۷۹۴ تصمیم‌گیری ۰.۷۳۵ اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی ۰.۸۴۸ سیاست‌نظارتی ۰.۷۶۸ و اتخاذ تدارکات الکترونیکی ۰.۷۰۶ به دست آمد که با توجه به اینکه همگی بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد.

می‌توان اذعان نمود که همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی خوب خواهند بود و Sig به دست آمده چون از ۰.۰۵ کوچک‌تر است پس سطح اطمینان این آزمون برابر با ۹۹ درصد می‌باشد. توزیع فراوانی آمار پاسخ‌دهندگان ۳۰ نفر زن و ۱۳۹ نفر مرد بودند که درصد فراوانی آن‌ها عبارت‌اند از افرادی که سنشان زیر ۳۰ سال است ۱۰ درصد ۳۱ تا ۴۰ سال دارند ۳۳ درصد، ۴۱ به بالاسن دارند، ۵۷ درصد می‌باشند. بر حسب درصد فراوانی تحصیلات ۵۴ شامل درصد کارشناسی و ۴۳ درصد کارشناسی ارشد و ۱.۸ دکتري بودند. از منظر سابقه خدمت افرادی که سابقه خدمت ۷ سال و کمتر رادارند ۴۱ نفر، از ۷ تا ۱۴ سال ۳۱ نفر، ۱۵ تا ۲۰ سال ۴۵ نفر و بیشتر از ۲۱ سال ۵۲ نفر بودند.

### یافته‌ها

در جدول ۲ تحلیل توصیفی هر یک از متغیرهای تحقیق شامل، مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، سیاست نظارتی و اتخاذ تدارکات الکترونیکی بدین شرح ارائه شده است که ستون اول متغیرهای پژوهش شامل مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، سیاست نظارتی و اتخاذ تدارکات الکترونیکی می‌باشد ستون دوم تعداد نمونه آماری، ستون سوم کمترین نمره اختصاصی، ستون چهارم بیشترین نمره اختصاصی پاسخ دهندگان، ستون پنجم جمع پاسخ‌ها، ستون ششم میانگین پاسخ‌ها، ستون هفتم واریانس پاسخ‌ها، ستون هشتم چولگی و ستون نهم کشیدگی محاسبه شده است. با توجه به نتایج جدول فوق همه داده‌ها در بازه (۲، -۲) قرار دارد در نتیجه داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار می‌باشد.

جدول ۲. تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	کمترین	بیشترین	جمع	میانگین	واریانس	چولگی	کشیدگی
مشارکت الکترونیکی	۱۶۹	۱	۴	۴۳۳	۲.۵۶	۰.۳۴۶	۰.۲۲۸	۰.۵۱۵
مشاوره الکترونیکی	۱۶۹	۱	۵	۴۲۷	۲.۵۳	۰.۴۹۰	۰.۱۳۲	۰.۳۷۲
تصمیم‌گیری	۱۶۹	۲	۵	۴۴۴	۲.۶۳	۰.۴۰۸	۰.۵۵۶	۱.۰۸۱
اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی	۱۶۹	۱	۵	۴۲۴	۲.۵۱	۰.۴۷۶	۰.۳۰۱	۱.۲۳۵
سیاست نظارتی	۱۶۹	۱	۴	۴۵۹	۲.۷۲	۰.۲۹۵	۰.۴۳۴	۰.۰۹۳
اتخاذ تدارکات الکترونیکی	۱۶۹	۱	۵	۴۵۱	۲.۷۱	۰.۲۰۶	۰.۴۲۳	۰.۰۸۷

به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق آزمون کولموگروف - اسمیرنف مقدار احتمال یعنی Sig بدین شرح محاسبه شد: مشارکت الکترونیکی (۰.۳۹۱)، مشاوره الکترونیکی (۰.۳۶۱)، تصمیم‌گیری (۰.۴۷۱)، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی (۰.۴۵۰)، سیاست نظارتی (۰.۴۸۶)، اتخاذ تدارکات الکترونیکی (۰.۳۹۰) که همه کوچک‌تر از ۵ درصد است فرض صفر یعنی فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌ها در سطح خطای ۵ درصد تأیید نشد، یعنی هیچ کدام از توزیع داده‌ها نرمال نبودند؛ بنابراین با توجه به نرمال نبودن توزیع نمونه‌ها برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون معناداری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

جدول ۳. ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای مستقل، میانجی و وابسته

فرضیه	متغیرها	تعداد	ضریب همبستگی r	Sig	نتیجه آزمون
اول	مشارکت الکترونیکی	۱۶۹	۰/۵۴۳	۰/۰۰۰	تأثیر معنادار هست
دوم	مشاوره الکترونیکی	۱۶۹	۰/۵۱۱	۰/۰۰۰	تأثیر معنادار هست
سوم	تصمیم‌گیری	۱۶۹	۰/۵۸۱	۰/۰۰۰	تأثیر معنادار هست
چهارم	اشتراک‌گذاری اطلاعات	۱۶۹	۰/۵۹۰	۰/۰۰۰	تأثیر معنادار هست
پنجم	سیاست نظارتی	۱۶۹	۰/۶۲۱	۰/۰۰۰	تأثیر معنادار هست

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین متغیرهای مستقل یعنی مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری و اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی با سیاست نظارتی به عنوان متغیر میانجی، بالای ۰/۵ هست که نشان‌دهنده یک رابطه مستقیم و متوسط به بالا بین متغیرهای مستقل با متغیر میانجی است و همچنین با توجه به مقدار Sig که کوچک‌تر از ۵ درصد هست وجود رابطه مستقیم و معنادار در سطح خطای ۵ درصد تأیید شد. یعنی مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری

واشتراک گذاری اطلاعات الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارند؛ که منجر به تأیید فرضیه اول تا چهارم می‌شود. همچنین همانطوری که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین این دو سیاست نظارتی و اتخاذ تدارکات الکترونیکی ۰/۶۲۱ هست که نشان‌دهنده یک رابطه مستقیم و متوسط به بالا بین متغیرها و همچنین با توجه به مقدار Sig که کوچک‌تر از ۵ درصد می‌باشد وجود رابطه مستقیم و معنادار در سطح خطای ۵ درصد تأیید می‌شود. یعنی سیاست نظارتی بر اتخاذ تدارکات الکترونیکی تأثیر دارد؛ که منجر به تأیید فرضیه پنجم می‌شود.

جدول ۴. خلاصه آزمون رگرسیون و تجزیه واریانس

شاخص	شاخص	خطای	ضریب رگرسیون	ضریب	ضریب
دوربین- واتسون	معنی داری	استاندارد	استاندارد شده	تعیین	رگرسیون
۱.۵۷۹	۰.۰۰۰	۰.۲۷۲	۰.۷۵۳	۰.۷۵۸	۰.۸۷۰

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F محاسبه شده	شاخص معنی داری
رگرسیون	۳۸.۱۷۹	۳	۱۲.۷۲۶	۱۷۱.۹۶۲	۰.۰۰۰
باقیمانده	۱۲.۲۱۱	۱۶۵	۰.۰۷۴		
مجموع	۵۰.۳۹۱	۱۶۸			

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار دوربین - واتسون برابر با ۱.۵۷۹ شده است، بنابراین فرض استقلال داده‌ها برای آزمون رگرسیون تأیید می‌گردد و نتایج این رگرسیون قابل قبول و معتبر است. همچنین با توجه به مقدار سطح معنا داری می‌توان گفت که F به دست آمده کاملاً معنادار است. این مطلب مؤید آن است که متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته مؤثر است.

جدول ۵. نتیجه آزمون رگرسیون برای متغیرهای مستقل و میانجی

مدل	ضریب رگرسیون	خطای استاندارد	ضریب استاندارد شده	طی استیودنت محاسبه شده	شاخص معنی داری
عدد ثابت	۰.۱۳۶	۰.۱۷۸		۰.۷۶۳	۰.۰۰۰
مشارکت الکترونیکی	۰.۹۲۴	۰.۰۴۹	۰.۸۵۵	۱۸.۶۸۰	۰.۰۰۳
مشاوره الکترونیکی	۰.۰۵۷	۰.۰۶۳	۰.۰۶۱	۰.۹۰۶	۰.۰۰۲
تصمیم گیری	۰.۰۸۷	۰.۰۶۲	۰.۰۹۲	۱.۴۰۲	۰.۰۰۰
اشتراک گذاری اطلاعات الکترونیکی	۰.۰۶۸	۰.۰۷۵	۰.۰۶۳	۱.۳۰۶	۰.۰۰۰۴

خطاها دارای توزیع نرمال با میانگین صفر هستند، بنابراین فرض نرمال بودن خطاها تأیید می‌گردد و در نتیجه این آزمون رگرسیون از اعتبار برخوردار بوده و نتایج آن قابل قبول خواهد بود. بر اساس جداول بالا می‌توان نتیجه گرفت که با اطمینان ۹۹ درصد مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی متغیرهای مناسبی برای سیاست‌نظارتی می‌باشند. مقدار ضریب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهد که متغیر مستقل این فرضیه توانایی پیش‌بینی حدوداً ۰.۷۵۸ درصد از متغیر وابسته را دارا می‌باشد. اینک می‌توان مدل رگرسیونی را ارائه نمود:

$$Y=0.136+0.924*X_1+0.057X_2+0.087X_3+0.068X_4$$

در این مدل:

$Y$  = سیاست نظارتی،  $X_1$  = مشارکت الکترونیکی،  $X_2$  = مشاوره الکترونیکی،  $X_3$  = تصمیم‌گیری  
 $X_4$  = اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی و ۰.۱۳۶ عدد ثابت معادله هست.

به منظور رتبه‌بندی متغیرهای تأثیرگذار از آزمون فریدمن استفاده شد که مبتنی بر یافته‌های آن در سطح معناداری صفر و درجه آزادی ۳ آماره خی دو ۲۳.۱۲۴ به دست آمد و می‌توان نتیجه گرفت بین میانگین‌ها تفاوت معناداری وجود دارد و متغیرها بر مبنای میانگین قابل رتبه‌بندی هستند. میانگین رتبه‌ها برای مشارکت الکترونیکی (رتبه اول)،



برای مشاوره الکترونیکی ۲.۵۶ (رتبه دوم)، برای اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی ۲.۵۳ (رتبه سوم) و برای تصمیم‌گیری ۲.۵۱ (رتبه چهارم) به دست آمد بنابراین مشارکت الکترونیکی بالاترین امتیاز و تصمیم‌گیری دارای کمترین امتیاز است یعنی بیشترین تأثیرگذاری را مشارکت الکترونیکی بر روی سیاست نظارتی دارد.

جدول ۶. نتیجه آزمون رگرسیون برای متغیر میانجی و وابسته

شاخص دوربین-واتسون	شاخص معنی‌داری	خطای استاندارد	ضریب رگرسیون استاندارد شده	ضریب تعیین	ضریب رگرسیون
۱.۶۴۵	۰.۰۰۰	۰.۴۸۴	۰.۲۱۹	۰.۲۲۴	۰.۴۷۳
مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F محاسبه شده	شاخص معنی‌داری
رگرسیون	۱۱.۲۶۹	۱	۱۱.۲۶۹	۴۸.۱۰۶	۰.۰۰۰
باقیمانده	۳۹.۱۲۱	۱۶۷	۰.۲۳۴		
مجموع	۵۰.۳۹۱	۱۶۸			
مدل	ضریب رگرسیون	خطای استاندارد	ضریب استاندارد شده	تی استیودنت محاسبه شده	شاخص معنی‌داری
عدد ثابت	۲.۱۷۱	۰.۲۴۹		۸.۷۳۵	۰.۰۰۰
سیاست نظارتی	۰.۴۴۶	۰.۰۶۴	۰.۴۷۳	۶.۹۳۶	۰.۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۶ مشهود است، می‌توان نتیجه گرفت که سیاست نظارتی، متغیر مناسبی برای اتخاذ تدارکات الکترونیکی هست و مقدار ضریب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهد متغیر مستقل این فرضیه توانایی پیش‌بینی حدوداً ۰.۲۲۴ درصد از متغیر وابسته را دارا می‌باشند.

الگوی رگرسیونی انتخاب شده به صورت زیر هست:

$$\text{(سیاست نظارتی)} * ۰.۴۴۶ + ۲.۱۷۱ = \text{انخاذ تدارکات الکترونیکی}$$

بنابراین، با اطمینان ۹۹ درصد مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی متغیرهای مناسبی برای سیاست‌نظارتی و همچنین سیاست‌نظارتی متغیر مناسبی برای اتخاذ تدارکات الکترونیکی هستند.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش سعی شد مدل عملیاتی اتخاذ تدارکات الکترونیکی، بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اتخاذ تدارکات دولت الکترونیک در شهرداری زنجان ارائه شود. یافته‌های تحقیق ضمن تأیید یافته‌های تحقیقات مرتبط مانند: علی‌پور و همکاران (۱۴۰۲)، عارفی و همکاران (۱۴۰۱)، اصغرزاده و صفری (۱۴۰۲)، مجدزاده و همکاران (۱۴۰۲)، صحرایی (۱۴۰۲)، جوادیان و همکاران (۱۴۰۲)، نمکی و همکاران (۱۴۰۳)، رضوی و همکاران (۱۴۰۳)، نجارزاده و شمسی‌محب (۱۴۰۲)، (Fazil et al. (2024)، Nawafleh & Ilieva et al. (2024)، Kadewandana & Kaligis(2021)، Khasawneh(2024)، Al-Hawamleh(2024)، Kencono(2024)، Ramirez-Madrid et al. (2024)، Jovari(2024) علم افزود که شاید بتوان یکی از دلایل این امر را این‌گونه تبیین نمود که با توجه به همپوشانی بالای دو مفهوم دولت الکترونیک و حکمرانی الکترونیک تحقیقات انجام‌شده در این حوزه تمایزات حاکم بر این دو مفهوم را نادیده انگاشته‌اند.

در حقیقت ماهیت حکمرانی الکترونیک تعامل دوطرفه بین دولت و شهروندان است در حالی که دولت الکترونیک، ارائه یک‌طرفه خدمات و اطلاعات از طرف دولت به مردم هست (Mustafa et al., 2024). در تحقیق حاضر تمرکز اصلی بر مبحث دولت الکترونیک بوده است و مستقلاً دولت الکترونیک در پرتو الزامات الکترونیکی آن مورد واکاوی قرار گرفت. مطابق با یافته‌های تحقیق حاضر، مشارکت الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، تصمیم‌گیری در به‌کارگیری دولت الکترونیک، اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی و سیاست‌نظارتی مفاهیمی بودند در پیاده‌سازی الزامات دولت الکترونیک نقش آفرین شناخته شدند.

بر مبنای یافته‌های به‌دست آمده مشارکت الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد. این بدان معناست که کارکنان شهرداری زنجان در طرح‌ریزی دولت الکترونیک مشارکت داشته و مشتری‌مداری سازمان به‌صورت الکترونیک نیز انجام پذیرد. شایسته است مسئولین شهرداری زنجان ضمن ایجاد تسریع در زمان پاسخ‌گویی به درخواست‌های دریافتی به مشتریان، از طریق سایت سازمان امکان ارائه خدمات مناسب را به مشتریان و مراجعه‌کنندگان را فراهم نمایند. همچنین مدیریت برنامه‌ها و اهداف کلان را در سایت سازمان منتشر نموده و امکان ارائه نظر را از سوی افراد صاحب‌نظر فراهم نمایند. امکان دریافت و رسیدگی شکایات مشتریان یا طرف‌های ذی‌نفع از طریق سایت بیش‌ازپیش وجود داشته باشد. برای انتخاب سریع مشتری پایگاه‌های داده و اطلاعات سریعاً به‌طور مدون به‌روزرسانی گردد.

همچنین در شهرداری زنجان مشاوره الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد؛ بنابراین شایسته است تا بیش‌ازپیش شهرداری زنجان، شبکه رایانه‌های مناسبی برای ارائه خدمات الکترونیک داشته و اینترنت سازمان دارای سرعت و پهنای باند مناسب باشد. سامانه‌های الکترونیکی را در بهبود عملکرد مدیریتی مؤثر بدانند و بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها اداری به‌صورت آنلاین ارائه گردد. مشتریان نیز با ایجاد سازوکار مناسب بتوانند نسبت به انتخاب خدمات به‌صورت آنلاین تصمیم‌گیری نمایند. در صورت لزوم نیروی انسانی ذی‌صلاح را برای ارائه خدمات دولت الکترونیک جذب و دعوت به همکاری نماید. فعالیت‌های روزانه نیروی انسانی با استفاده از سامانه‌های الکترونیکی انجام شود و مورد اشراف مدیران باشد. در صورت واگذاری همه یا برخی از فرایندها، مشاوره آن‌ها به‌صورت الکترونیکی انجام پذیرد و در روال کار مشکلی ایجاد نگردد. مشتریان از طریق سایت توانایی پیگیری درخواست‌های خود را در مراحل مختلف داشته باشند.

نظر به اینکه مطابق با یافته‌های تحقیق حاضر در شهرداری زنجان تصمیم‌گیری بر سیاست نظارتی تأثیر دارد، پیشنهادهایی از قبیل ساده‌سازی نحوه ارائه خدمات به شهروندان و تسهیل دسترسی برای آن‌ها؛ بهبود کارایی و اثربخشی از طریق حذف لایه‌ها و سطوح مختلف مدیریت؛ تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات از طریق جایگزینی شهروندمداری با بوروکراسی مداری؛ بهبود پاسخگویی به شهروندان و تضمین

پاسخگویی در خصوص نیازهای شهروندان؛ ساده‌سازی فرایندهای کسب و کارها و کاهش هزینه‌ها از طریق یکپارچه‌سازی و حذف سامانه‌های اضافی؛ تخصیص به موقع منابع مالی لازم برای حمایت سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و شبکه‌ای مورد نیاز شهرداری و انتشار گزارش‌های دوره‌ای از عملکرد این شهرداری قابل‌ارائه هستند.

از آنجایی که در شهرداری زنجان اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی بر سیاست نظارتی تأثیر دارد؛ لازم است تا بیش‌ازپیش مدیریت عالی شهرداری زنجان به گردش الکترونیکی امور در سطح سازمان، تحقق دولت الکترونیک، ساده‌سازی نحوه ارائه خدمات به مشتریان و تسهیل دسترسی برای آن‌ها و آموزش الکترونیک کارکنان از سوی سازمان همت بگمارد.

در نهایت در تحقیق حاضر این موضوع یافته شد که در شهرداری زنجان سیاست نظارتی بر اتخاذ تدارکات الکترونیکی تأثیر دارد؛ بنابراین توجه به پیشنهادهایی از این قبیل که: با تخصیص منابع لازم و به موقع مدیران و کارشناسان توانایی نظارت و کار با سامانه‌های الکترونیکی را به طور مدون آموزش ببینند؛ کارکنان نسبت به برنامه‌های دولت الکترونیک سازمان مطلع بوده و از نقش خود در تحقق آن آگاه باشند و کاربران و مدیران را نظاره‌گر خود بدانند؛ کارکنان سازمان انگیزه لازم را برای ارائه خدمات الکترونیک از طرف مدیران با نظارت مطلوب و پویا کسب نمایند؛ تراکنش‌ها و تبادلات مالی با بخش‌های خصوصی و یا سایر مؤسسات به صورت الکترونیک انجام پذیرد و نظارت کافی در این جهت داشته باشد؛ مدیریت سازمان به مشتری‌مداری و خدمت‌گرایی حتی به صورت الکترونیک تأکید داشته و کارکنان سازمان تصمیمات خود را به اطلاع مشتریان برسانند؛ مشتریان یا مراجعه‌کنندگان از طریق سایت و تلفن گویا بتوانند کارهای ارجاعی خود را پیگیری نموده و سایت سازمان قادر به ارائه اطلاعات لازم و کافی باشد؛ سازمان از طریق سایت اقداماتی در جهت بالابردن سطح آگاهی مشتریان انجام دهد و نحوه آگاهی دادن به ارباب‌رجوع را به شیوه مناسبی طراحی و تدوین نماید؛ خالی از لطف نخواهد بود.

از آنجایی که مطابق با یافته‌های تحقیق استقرار دولت الکترونیک با تأثیرپذیری از تصمیم‌گیری به منظور تأمین تدارکات الکترونیکی و افزایش مشارکت ذی‌نفعان در اشتراک‌گذاری اطلاعات الکترونیکی، بر مبنای یک سیاست نظارتی همه‌جانبه به جهت

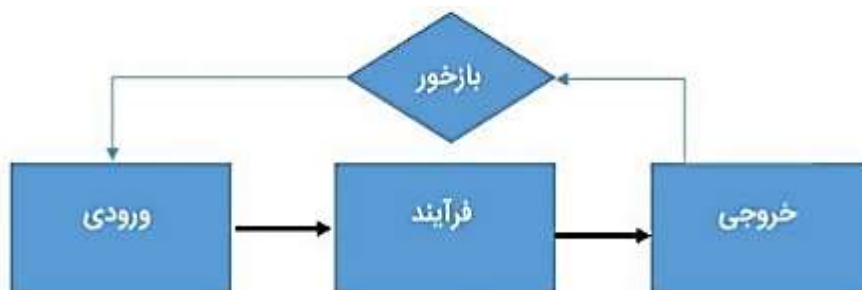
کاهش مراجعات به شهرداری‌ها، ایجاد وحدت رویه، شفافیت در فرایندها و عملکرد کمیسیون‌های شهرداری باهدف غایی کسب رضایت شهروندان، کارایی و اثربخشی، تسریع و تسهیل در ارائه خدمات مطلوب به شهروندان، ارتقای سلامت اداری خواهد بود. شهرداران، رؤسا و اعضای شوراهای اسلامی شهر زنجان باید با رعایت و لحاظ محورهای کاری از جمله برنامه‌ریزی، بسترسازی و استقرار سیستم سخت‌افزار و نرم‌افزاری مناسب در حوزه‌های مختلف اداری و مالی، فنی و شهرسازی، دبیرخانه کمیسیون ماده صد، املاک و سایر بخش‌ها به‌فوریت در این زمینه اقدام نمایند.

در تحقیق حاضر، با ادغام نظریه‌های تصمیم‌گیری<sup>۱</sup>، مدیریت دانش<sup>۲</sup>، انتظار<sup>۳</sup>، کنترل<sup>۴</sup> و تفکر سیستمی<sup>۵</sup> در بستر شهرداری زنجان می‌توان گفت: بر مبنای تفکر دستگاهی، شهرداری زنجان به‌عنوان سیستم باز اجتماعی در حوزه‌های خدمات شهری - شهروندی در تعاملات رقابتی با تحولات محیطی و محاطی قرار دارد؛ بنابراین با رویکردی جامع‌نگرانه، به‌منظور تأمین و کاربست تدارکات دولت الکترونیک، خدمات دولت الکترونیک به‌عنوان ورودی وارد سیستم شهرداری زنجان می‌شود که شایسته است خدمات مذکور بر مبنای انتظار کاربران و با جلب مشارکت آن‌ها به‌منظور اشتراک گذاری اطلاعات الکترونیکی مبتنی بر ارائه مشاوره مطابق با نظریه‌های مدیریت دانش باشد. افزایش آگاهی کاربران باعث تصمیم به انتخاب خدمات دولت الکترونیک می‌شود که در قالب فرایندهای مدل دستگاهی اتخاذ و عملیاتی گردد. این فرایندها بر مبنای اعمال سیاست‌های نظارتی و کنترلی در قالب برون‌داد واسطه‌ای سیستم، تأمین تدارکات الکترونیکی را به‌عنوان برون‌داد نهایی سیستم (خروجی) جلوه‌گر می‌نماید؛ و درنهایت با پیامدهای مدل دستگاهی مواجه خواهیم بود که متناسب با نوع کیفیت این پیامدها، بازخوردها به‌عنوان ورودی جدید وارد سیستم ارائه شده می‌شوند (شکل ۳).

---

1 Decision Theory  
2 Knowledge management  
3 Expectancy of Motivation  
4 Control Theory  
5 Systems Thinking

شکل ۳. رویکرد سیستمی



یادآور می‌شود از جمله نقاط قابل بهبود پژوهش حاضر این است که نتایج آن محدود به شهرداری شهر زنجان هست؛ لذا در تعمیم نتایج حاصل به سایر سازمان‌های دیگر باید احتیاط نمود. همچنین با توجه به روند پویای سازمان‌ها و تغییر قوانین و شرایط متغیر؛ اعتبار اطلاعاتی که از طریق پرسش‌نامه به دست آمده به مرور تغییر خواهد نمود؛ بنابراین معتبر بودن داده‌ها برای مدت زمان محدود با توجه به پویایی و تغییر قوانین و نگرش‌های مختلف را نباید نادیده انگاشت؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی متغیرهای این تحقیق به طور جداگانه از منظر روابط علی - معلولی و با در نظر گرفتن دموگرافیک به روش تصمیم‌گیری چندگانه مورد بررسی قرار گرفتن و نتایج با یافته‌های تحقیق حاضر مقایسه گردد. همچنین ورود زیرمجموعه‌های مرتبط مانند بررسی تعهد سازمانی، مؤلفه‌های نظام ارزیابی عملکرد کارکنان، عدالت سازمانی، شایستگی مدیران، شاخص‌های تعالی سازمان‌ها در بلوغ دولت الکترونیک قابل بررسی است.

### تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

### ORCID

Behnoush Jovari



<https://orcid.org/0000-0002-6426-0245>

Seyyed Kamran



<https://orcid.org/0000-0003-0421-6258>

Yeganegi

## منابع

۱. ابراهیم‌پور، حبیب، زرگو، شبنم، نعمت‌الهی، حمیدرضا. (۱۴۰۲). تبیین اثرات مزایای دولت الکترونیک بر قصد استفاده مداوم از خدمات دولت الکترونیک، با نقش میانجی اعتماد شهروندان، فرهنگ ملی و شکاف دیجیتال. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۶(۶۲): ۱۳۱-۱۶۰. [doi: 10.22111/jmr.2024.44146.5913](https://doi.org/10.22111/jmr.2024.44146.5913)
۲. اصغر زاده، سپهر و صفری، عادل. (۱۴۰۲). بررسی جایگاه دولت الکترونیک در عصر ارتباطات مجازی. *فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری*. (۹): ۱۲۲-۱۱۳.
۳. پور تیمور، سعید، شمس ناتری، محمد ابراهیم. (۱۴۰۲). امضای الکترونیک، زمینه‌ساز پیشگیری از جرائم ثبتی. *پژوهش‌های حقوق جزا و جرم‌شناسی*، (در دست چاپ)، [doi: 10.22034/jclc.2024.384928.1814](https://doi.org/10.22034/jclc.2024.384928.1814)
۴. تقوا، محمدرضا، مثنوی، هومن، تقوی فرد، محمدتقی، زرنندی، سعید. (۱۴۰۲). اولویت‌بندی پارامترهای کلیدی مؤثر در مبارزه با فساد در دولت الکترونیک ایران. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۶(۶۰): ۱۶۳-۱۹۰. [doi: 10.22111/jmr.2022.43343.5841](https://doi.org/10.22111/jmr.2022.43343.5841)
۵. تیموری، هادی، گودرزوند چگینی، مریم. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر فرایند شکل‌گیری وفاداری الکترونیکی با نقش میانجی تعهد الکترونیکی مورد مطالعه: صنعت بانکداری الکترونیکی در ایران. *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۷(۴): ۱۱۷-۱۴۴. [doi: 10.22108/nmrj.2018.101752.1090](https://doi.org/10.22108/nmrj.2018.101752.1090)
۶. جوادیان، رضا، طولابی، زینب، ویسه، سیدمهدی. (۱۴۰۲). طراحی الگوی رهبری استراتژیک در دولت الکترونیکی (مورد مطالعه: اساتید دانشگاهی و مدیران ادارات دولتی استان ایلام). *مدیریت راهبردی و آینده‌پژوهی*، ۶(۲): ۷۱-۱۰۱.
۷. جووری، بهنوش، محمدی مقدم، یوسف. (۱۴۰۰). نشاط و راهبردهای جاری‌سازی آن در دانشگاه‌ها. *اندیشه‌های نوین تربیتی*، ۱۷(۱): ۲۲۹-۲۵۲.
۸. خسروی، حسن، طیبی توکل، حسن، منصوریان، ناصرعلی. (۱۴۰۱). چالش‌ها و راهبردهای دولت الکترونیک در راستای تحقق دموکراسی. *جستارهای سیاسی معاصر*، ۱۳(۴): ۵۷-۸۳. [doi: 10.30465/cps.2022.40408.2978](https://doi.org/10.30465/cps.2022.40408.2978)

۹. راضی زاده، رویا؛ حقیقی نسب، منیژه. (۱۳۹۸). آموزه‌ای بر طراحی مدل بهینه فرایندی تدارکات الکترونیکی در شرکت کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران. *آموزش علوم دریایی*، ۱۸(۶)، ۷۰-۵۹. [doi: 10.1001.1.25383655.1398.6.3.4.8](https://doi.org/10.1001.1.25383655.1398.6.3.4.8)
۱۰. رضوی، سید مهدی، بالونزادنوری، روزبه، کوثری، سحر، ثقفی، فاطمه. (۱۴۰۳). ارائه الگوی مفهومی آمادگی برای ورود به دولت پلتفرمی. *آینده پژوهی انقلاب اسلامی*، ۱۵(۱)، ۱۷۱-۱۵۳. [https://fsir.ihu.ac.ir/article\\_208788.html](https://fsir.ihu.ac.ir/article_208788.html)
۱۱. صحرایی، فرامرز. (۱۴۰۲). تحلیلی بر سند جامع دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران از منظر شاخص‌های دولت دیجیتال و حکمرانی داده. *دولت پژوهی*، ۹(۳۴)، ۱-۳۴. [doi: 10.22054/tssq.2023.74022.1419](https://doi.org/10.22054/tssq.2023.74022.1419)
۱۲. عارفی، امین، ملکی مین باش رزگاه، مرتضی، فتحی، محمدرضا. (۱۴۰۱). بخش‌بندی راهبردی شرکت‌ها جهت پذیرش سیستم تدارکات الکترونیک دولت. *بررسی‌های بازرگانی*، ۲۰(۱۱۵)، ۸۴-۶۷.
۱۳. عالیپور، علی، آرمان مهر، محمد رضا، میرباقری جم، محمد. (۱۴۰۲). مدل‌سازی عوامل مؤثر بر گسترش عرضه تجارت الکترونیک در ایران با یک رویکرد تلفیقی. *اقتصاد و توسعه منطقه‌ای*، ۳۰(پاییز و زمستان ۲۶)، ۲۶۸-۲۹۸. [doi: 10.22067/erd.2024.82509.1183](https://doi.org/10.22067/erd.2024.82509.1183)
۱۴. غفاری، پانته آ، پورعزت، علی اصغر، آرای، وحید، الوانی، سید مهدی. (۱۴۰۲). طراحی الگوی حکمرانی شهری هوشمند با استفاده از رویکرد فراترکیب مدیریت دولتی، ۱۵(۳)، ۴۰۰-۴۳۸. [doi: 10.22059/jipa.2023.358375.3323](https://doi.org/10.22059/jipa.2023.358375.3323)
۱۵. فامیل زارع، سحر؛ فقیهی، ابوالحسن و نجف بیگی، رضا (۱۴۰۲). ارائه الگوی بومی دولت الکترونیک در ایران - مطالعه‌ای در وزارت ورزش و جوانان. *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، ۱۵(۵)، ۵۴. [doi: 10.22094/JDEM.2023.1988588.3103](https://doi.org/10.22094/JDEM.2023.1988588.3103)
۱۶. فتوحی رودمعجنی، محمود. (۱۳۹۶). آیین نگارش مقاله پژوهشی، تهران، انتشارات سخن، ویرایش سوم، چاپ شانزدهم.
۱۷. کاظم پور تیمورلویی، محمد. (۱۴۰۲). بررسی روند سیاست‌گذاری و اقدامات راهبردی تشکیل دولت الکترونیک در کره جنوبی (سال‌های ۱۹۹۸-۲۰۲۲). *مطالعات راهبردی ارتباطات*، (در نوبت چاپ)، [doi: 10.22034/rcc.2024.2017211.1083](https://doi.org/10.22034/rcc.2024.2017211.1083)



۱۸. مجدزاده سید انوشیروان؛ سلاجقه، سنجر؛ نیک پور، امین و کمالی، محمد جلال. (۱۴۰۲). فرا تحلیل مطالعات دولت الکترونیک در ارتقای شاخص‌های حکمرانی خوب. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت راهبردی، ۸۹(۲۹)، ۷۷-۱۰۸. [20.1001.1.22285067.1402.29.89.3.4](https://doi.org/10.1001.1.22285067.1402.29.89.3.4).
۱۹. نرگسیان، جواد؛ قربیان، عباس. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین دولت الکترونیک با مشارکت عمومی و پاسخگویی عمومی در بین شهروندان منطقه ۵ شهر تهران. مدیریت دولتی تطبیقی، ۲(۱)، ۳۸-۶۸. [doi: 10.22098/cpa.2023.13108.1007](https://doi.org/10.22098/cpa.2023.13108.1007).
۲۰. نمکی، زهره، داودی، سید محمدرضا، آقاسی، سعید. (۱۴۰۲). تبیین مدل عملکرد دیجیتال‌سازی برای توسعه دولت الکترونیک در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری. سیاست‌های راهبردی و کلان، ۱۱. [doi: 10.30507/jmsp.2023.366897.2499](https://doi.org/10.30507/jmsp.2023.366897.2499).
21. Afshari, P., Bayazidi, S., & Yazdani, S. (2024). Meta-synthesis As an Original Method to Synthesize Qualitative Literature in Chronic Diseases: A Narrative Review. *Jundishapur Journal of Chronic Disease Care*, 13(2). <https://doi.org/10.5812/jjcdc-139621>.
22. Al-Hawamleh, A. M. (2024). Investigate the multifaceted dynamics of cybersecurity practices and their impact on the quality of e-government services: evidence from the KSA. *Digital Policy, Regulation and Governance*. <https://doi.org/10.1108/DPRG-11-2023-0168>.
23. Cunningham, C., Schroeder, K., Plesuk, T., Conway, J., Haykowsky, M. J., & Scott, S. D. (2024). A Qualitative Evidence Synthesis Exploring Caregiver Information Needs and Experiences Caring for a Child with Chronic Heart Failure. *MedRxiv*, 2024-02. <https://doi.org/10.1101/2024.02.14.24302803>
24. Fazil, A. W. Hakimi, M. Aslamzai, S. & Quch, M. M. (2024). A Review of E-Government Practices in the Age of Digitalization. *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science*, 2(02), 511-527. <https://doi.org/10.59653/ijmars.v2i02.568>.
25. Ilieva, G. Yankova, T. Ruseva, M. Dzhabarova, Y. Zhekova, V. Klisarova-Belcheva, S. ... & Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3), 54. <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>.

26. Jovari, B. (2023). Organizational Vigor Creation Paradigm Model in Universities. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 10(6), 425-446. [doi: 10.5281/zenodo.8217674](https://doi.org/10.5281/zenodo.8217674)
27. Jovari, B. (2024). International Scientometric Systems: A Study of Acceptance Management in Academic Communities. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 22(1), 241-259. [doi: 10.22034/ijism.2023.1977966.0](https://doi.org/10.22034/ijism.2023.1977966.0)
28. Kadewandana, D. & Kaligis, R. A. (2024). The Role of Information and Communication Technology (ICT) in E-Government: A Literature Review of Sustainable Development Aspects. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 14(2), 91-101. <https://doi.org/10.35814/coverage.v14i2.6339>.
29. Kencono, D. S. (2024). Internal Government Sector Behavior in an Electronic Government System. Available at SSRN 4777718. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4777718>.
30. Mustafa, G., Rafiq, W., Jhamat, N., Arshad, Z. and Rana, F.A. (2024), "Blockchain-based governance models in e-government: a comprehensive framework for legal, technical, ethical and security considerations", *International Journal of Law and Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-08-2023-0172>
31. Nawafleh, S. & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens E-loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0053>.
32. Paul, C., & Adams, S. O. (2024). The effect of e-government development indices (EGDI) on corruption perception index in sub-Sahara Africa: A panel data analysis. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 16(1), 17-25. <https://doi.org/10.1080/20421338.2023.2247904>

33. Puspita, A. C. & Gultom, Y. M. (2024). The effect of e-procurement policy on corruption in government procurement: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 47(2), 117-129. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2093900>.
34. Ramirez-Madrid, J. P. Escobar-Sierra, M. Lans-Vargas, I. & Montes Hincapie, J. M. (2024). Factors influencing citizens' adoption of e-government: an empirical validation in a Developing Latin American Country. *Public Management Review*, 26(1), 185-218. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2078500>.
35. Saouadogo, I. Massom, D. M. Kabore, S. S. Djatsa, R. K. F. Seu, J. & Ngangue, P. (2024). Perceived Benefits and Disadvantages Associated with the Use of the Electronic Consultation Register by Health Providers in the Health District of Toma, Burkina Faso. *International Journal of Maternal and Child Health and AIDS*, 13. doi: 10.25259/IJMA\_650.
36. Trinkunas, H. (2024). Regime hybridization and civil–military relations. In *Research Handbook on Civil–Military Relations* (pp. 388-403). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800889842.00040>

### References [In Persian]

1. Alivar, A., Armanmehr, M. R., & Mirbagherijam, M. (2024). Modeling Factors Affecting the Expansion of E-Commerce Supply in Iran by an Integrated Approach. *Journal of economics and regional development*, 30(26), 268-298. doi: 10.22067/erd.2024.82509.1183 .
2. Arefi, A., Maleki Minbashrazgah, M., & Fathi, M. R. (2022). Strategic Segmentation of Companies to Adopt Government E-Procurement System. *Commercial Surveys*, 20(115), 67-84. doi: 0.22034/bs.2022.254025 .
3. Asgharzadeh, S; Safari, A. (2023). Investigating the position of electronic government in the era of virtual communication. *Management and accounting studies quarterly*. (9). 122-113.

4. Ebrahimpour, H., Zarjou, S., & Nematollahi, H. R. (2024). Explaining Citizens of E-Government Services with the Purpose of Using E-Government Services, with the Role of Social Capital, National Culture and Digital Divide. *Public Management Researches*, 16(62), 131-160. [doi: 10.22111/jmr.2024.44146.5913](https://doi.org/10.22111/jmr.2024.44146.5913).
5. Famil Zare, S; Faqihi, A & Najaf Beigi, R (2023). Presenting the native model of e-government in Iran - a study in the Ministry of Sports and Youth. *Development and Transformation Management Quarterly*, (15) 54, [10.22094/JDEM.2023.1988588.3103](https://doi.org/10.22094/JDEM.2023.1988588.3103).
6. Fotuhi Roudmoajni, M. (2016). Rules for writing a research paper, Tehran, Sokhon Publications, 3rd edition, 16th edition.
7. Ghaffari, P., Pourezzat, A. A., Araei, V., & Alvani, S. M. (2023). Designing a Model of Smart Urban Governance Using a Synthesis Approach. *Journal of Public Administration*, 15(3), 400-438. [doi: 10.22059/jipa.2023.358375.3323](https://doi.org/10.22059/jipa.2023.358375.3323).
8. Javadian, R., Tolabi, Z., & Vayseh, S. M. (2023). Designing a Strategic Model in E-government (Study by University Professors and Managers of Government Offices in Ilam Province). *Journal of strategic management and future studies*, 6(2), 71-101. [https://journal.tolouemehr.ac.ir/article\\_188004.html](https://journal.tolouemehr.ac.ir/article_188004.html)
9. Jovri, B, Mohammadi Moghadam, Y. (2021). Vigor and its implementation strategies in universities. *New Educational Thoughts*, 17(1), 229-252. <https://doi.org/10.22051/jontoe.2021.26926.2723>.
10. Kazempour teymourloy, M. (2024). Investigating the policy process and strategic measures of e-government formation in South Korea (years 1998-2022). *rahpooye Ertebatat -o farhang*, 3(4), 63-84. [doi: 10.22034/rcc.2024.2017211.1083](https://doi.org/10.22034/rcc.2024.2017211.1083).
11. Khosravi, H., Tayebi Tavakol, H., & Mansoorian, N. (2023). Challenges and strategies of e-government for democracy. *Contemporary Political Studies*, 13(4), 57-83. [doi: 10.30465/cps.2022.40408.2978](https://doi.org/10.30465/cps.2022.40408.2978).

12. Majdzade S A; Selajqa, S; Nikpour, A& Kamali, MJ. (2023). Meta-analysis of e-government studies in promoting good governance indicators. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285067.1402.29.89.3.4>
13. Namaki, Z., Davoodi, S. M., & Aghasi, S. (2023). Explanation of The Digitization Performance Model for e-government Development In line with The Realization of The General Policies of The Administrative System. *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 11. . [doi: 10.30507/jmsp.2023.366897.2499](https://doi.org/10.30507/jmsp.2023.366897.2499) .
14. Nargesian, J., & Ghorbian, A. (2023). Investigating the relationship between electronic government with public participation and public accountability among the citizens of District 5 of Tehran. *Comparative Public Administration*, 1(2), 38-68. [doi: 10.22098/cpa.2023.13108.1007](https://doi.org/10.22098/cpa.2023.13108.1007) .
15. Pourteymour, S., & Shams Nateri, M. E. (2024). Electronic signature and crime prevention.. *Journal of Criminal Law and Criminology*, (in press). [doi: 10.22034/jclc.2024.384928.1814](https://doi.org/10.22034/jclc.2024.384928.1814) .
16. Razavi, S. M., Balounejad Nouri, R., Kousari, S., & Saghafi, F. (2024). A Conceptual Model for Readiness to Pursue Government as a Platform. *Futures Studies of the Islamic Revolution*, 5(1), 139-156.
17. Razizadeh, R., & Haghghinasab, M. (2019). An Instruction on Designing an Optimal Process Model of Electronic Logistics at Islamic Republic of Iran Shipping Line (IRISL). *Journal of Research on Management of Teaching in Marine Sciences*, 6(3), 59-70.
18. Sahraei, F. (2023). Analyzing the Comprehensive Electronic Government Document of the Islamic Republic of Iran from the Perspective of Digital Government and Data Governance Indicators. *State Studies*, 9(34), 1-34. [doi: 10.22054/tssq.2023.74022.1419](https://doi.org/10.22054/tssq.2023.74022.1419) .
19. Taghva, M. R., Masnavi, H., Taghavifard, M. T., & Zarandi, S. (2023). E-Governance Development Model towards Anti-Corruption in Iran. *Public Management Researches*, 16(60), [doi: 10.22111/jmr.2022.43343.5841](https://doi.org/10.22111/jmr.2022.43343.5841).
20. Teimouri, H., & goodarzvand chegini, M. (2018). Investigating the Effective Factors on Formation of E-Loyalty through the Mediating Role of E-Commitment (The Case of E-Banking Industry in Iran). *New Marketing*

*Research Journal*, 7(4), 117-144. [doi: 10.22108/nmrj.2018.101752.1090](https://doi.org/10.22108/nmrj.2018.101752.1090)

**استناد به این مقاله:** جووری، بهنوش و یگانگی، سید کامران. (۱۴۰۳). زیرساخت های الکترونیکی در خدمت مدیریت منابع انسانی شهرداری ها. *مطالعات مدیریت خدمات عمومی*، (۳)، ۱۵۳ - ۱۸۲.

doi: 10.22054/spsa.2024.79001.1040



Studies in Public Service Administration is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.