

Analysis of the Role of Knowledge Management on the Development of Citizen Participation in the Success of Electronic Government from the View of Experts in Knowledge and Information Science



Marzieh Yari Zanganeh¹ 

Abstract

Purpose: Nowadays, citizens expect the government to act in the direction of improving services, reducing the time wasted in returning to receive services, improving citizens' access to information, and responding to their changing needs. Therefore, the present study was conducted to determine the relationship between the elements of knowledge management and the development of citizens' participation in the success of e-government programs from the view of experts in knowledge and information science.

Method: This research was descriptive-correlational in terms of its nature and method, and in terms of the data collection process, it was a survey type and in terms of its purpose, it was practical. The statistical population of this research was 42 experts working in the field of management of libraries and information centers of Fars province who were selected by the census in 2021. Information gathering tool to measure the creation and transfer of knowledge, knowledge management questionnaire (Asgari 2006) and for the participation of citizens in evaluating the successful implementation of electronic government from the standard questionnaire (Lagzian, Mortazavi and Rajab Zadeh, 2012) in dimensions (electronic development, the main obstacles to the development of electronic government, the main priorities in creating benefits for citizens, the main benefits for management, the main benefits for the government, Worry about the implementation of e-government among citizens and managers) based on a 5-point Likert scale. The validity of the questionnaire was checked through the validity of the content and by presenting it to expert professors, the questionnaire reliability was checked through Cronbach's alpha test, and the results (knowledge management, 0.86 and successful implementation of e-government, 0.78) indicated that the reliability of the tool had an acceptable level. In this research, to analyze the data obtained from the questionnaires, descriptive statistics indicators (mean, percentage, frequency) and to determine the correlation between the variables and to check the research hypotheses, the Kolmogorov Smirnov default test was used to test the normality of the data and Pearson correlation. It was used with SPSS software.

Findings: The research findings examining the relationship between knowledge management and the successful implementation of e-government showed the significance level of the Pearson test ($P=0.001$) less than 0.05, which indicates a significant relationship between the investigated variables from the point of view of information science experts and science. Also, the findings of the research examining the correlation between the creation and transfer of knowledge (predictor variable) and citizens' participation in the successful implementation of electronic government components (criterion variable) show a significant level ($P\leq 0.05$) in all cases, which indicates approval of all research hypotheses based on the existence of a correlation between the elements of knowledge management and the development of citizens' participation in the successful implementation of electronic government components are investigated from the society's point of view. Therefore, it can be said that knowledge management elements can predict citizens' participation in the successful implementation of electronic government components.

Conclusion: Knowledge management and citizen participation are recommended as an advantage and essential factor in the success of the implementation of the e-government project with the aim of raising the level of performance.

Keywords

Elements of Knowledge Management, Creation and Transfer of Knowledge, Citizens' Participation, E-government, Specialists in Information Science and Knowledge, E-governance

Citation: Yari Zanganeh, M. (2025). Analysis of the Role of Knowledge Management on the Development of Citizen Participation in the Success of Electronic Government from the View of Experts in Knowledge and Information Science. *Librarianship and Information Organization Studies*, 36(1), 135-162.

Doi: 10.30484/nastinfo.2024.3625.2284

Article Type: Research Article

Article history:

Received: 13 July. 2024

Accepted: 8 Oct. 2024

1. Assistant Professor,
Department of Knowledge
and Information Science,
Marvdasht Branch, Islamic
Azad University, Marvdasht,
Iran
marzieh.yarizanganeh@iau.ac.ir



Publisher: National Library
and Archives of I.R. of Iran
© The Author.

تحلیل نقش مدیریت دانش بر بالندگی مشارکت شهروندی در تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی

مرضیه یاری زنگنه¹

چکیده

هدف: امروزه شهروندان از دولت انتظار دارند تا در جهت بهبود خدمات، کاهش اتلاف وقت و ارباب‌رجوع جهت دریافت خدمات، بهبود دسترسی شهروندان به اطلاعات و پاسخ به نیازهای در حال تغییر آن‌ها اقدام کند. مشارکت و نظارت شهروندی، به‌طور معمول به اثربخشی سیاست‌ها و برنامه‌های بخش عمومی منجر می‌شود؛ از این رو مطالعه حاضر در راستای تعیین ارتباط بین عناصر مدیریت دانش و توسعه مشارکت شهروندان در تحقق برنامه‌های دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی صورت گرفته است.

روش: این پژوهش از لحاظ ماهیت و روش توصیفی - همبستگی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری این پژوهش ۴۲ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی شاغل در حوزه مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی استان فارس بودند که به‌صورت سرشماری در سال ۱۴۰۰ انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات برای سنجش عناصر مدیریت دانش پرسشنامه مدیریت دانش و جهت مشارکت شهروندان در ارزیابی اجرای موفق دولت الکترونیک از پرسشنامه استاندارد در ابعاد توسعه الکترونیک، موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک، اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان، مزایای اصلی برای مدیریت، مزایای اصلی برای دولت و نگرانی از اجرای دولت الکترونیک در بین شهروندان و مدیران بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری و با ارائه به اساتید صاحب‌نظر مورد بررسی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ، بررسی و نتایج حاصل (مدیریت دانش، ۰/۸۶ و اجرای موفق دولت الکترونیک، ۰/۷۸) حاکی از آن است که پایایی ابزار از سطح قابل‌قبولی برخوردار است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده و تعیین رابطه همبستگی بین متغیرها و بررسی فرضیه‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون با نرم‌افزار اس.پی.اس.اس استفاده شد.

یافته‌ها: در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و اجرای موفق دولت الکترونیک سطح معنی‌داری آزمون پیرسون ($P=0/001$) کمتر از ۰/۰۵ را نشان داد که بیانگر رابطه معنی‌داری بین متغیرهای مورد بررسی از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. همچنین یافته‌های پژوهش در بررسی همبستگی بین خلق و انتقال دانش (متغیر پیش‌بین) و مشارکت شهروندان در اجرای موفق مؤلفه‌های دولت الکترونیک (متغیر ملاک) سطح معنی‌داری ($P \leq 0/05$) در همه موارد را نشان می‌دهد که حاکی از تأیید همه فرضیه‌های پژوهش مبنی بر وجود همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و توسعه مشارکت شهروندان در اجرای موفق مؤلفه‌های دولت الکترونیک از دیدگاه جامعه مورد بررسی است؛ بنابراین می‌توان گفت عناصر مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی مشارکت شهروندان در اجرای موفق مؤلفه‌های دولت الکترونیک است.

نتیجه‌گیری: با توجه به تأیید همه فرضیه‌های پژوهش مبنی بر ارتباط و همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک مشخص شد عناصر مدیریت دانش (خلق و انتقال دانش) و مشارکت شهروندی در اجرای موفق برنامه‌های دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بسیار بااهمیت است؛ بنابراین مدیریت دانش و مشارکت شهروندی به‌عنوان یک مزیت و عامل اساسی در موفقیت اجرای طرح دولت الکترونیک با هدف ارتقای سطح عملکرد توصیه می‌شود.

کلیدواژه‌ها

عناصر مدیریت دانش، خلق و انتقال دانش، مشارکت شهروندان، دولت الکترونیک، متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی، حکمرانی الکترونیک

استناد: یاری زنگنه، مرضیه (۱۴۰۴). تحلیل نقش مدیریت دانش بر بالندگی مشارکت شهروندی در تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۳۵(۱)، ۱۳۶-۱۶۲.

۱. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران
marzieh.yarizangeneh@iau.ac.ir

فصلنامه مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۶ (۱)، بهار ۱۴۰۴

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۱۷



ناشر: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
نویسنده

مقدمه

در دنیای کنونی، دیجیتال‌سازی اداره بخش‌های عمومی به یک فرایند اجتناب‌ناپذیر برای کشورها تبدیل شده است که هم بر نحوه سازمان‌دهی نهادهای عمومی و هم بر روابط ارتباطی بین مردم و دولت‌ها تأثیر شگرفی گذاشته است. روند دیجیتال‌سازی مدیریت عمومی در سطح جهانی منجر به حکمرانی الکترونیکی شده است (Doran et al., 2023). حکمرانی الکترونیک به استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در مدیریت عمومی در بستر دولت الکترونیک¹ اشاره دارد. مهم‌ترین بخش دولت الکترونیک توسعه روابط میان دولت و شهروندان است. امروزه شهروندان از دولت انتظار دارند تا در راستای بهبود خدمات، کاهش اتلاف وقت ارباب‌رجوع جهت دریافت خدمات، بهبود دسترسی شهروندان به اطلاعات و پاسخ به نیازهای در حال تغییر آن‌ها اقدام کند. مشارکت و نظارت شهروندی، به‌طور معمول به اثربخشی سیاست‌ها و برنامه‌های بخش عمومی منجر می‌شود (Deconti, 1998). مشارکت شهروندان در نظارت عمومی می‌تواند در تأمین منابع اقتصادی، کاهش هزینه خدمات، افزایش انسجام اجتماعی، کاهش آسیب‌ها و تنش‌های ناشی از زندگی و رضایت شهروندان مؤثر باشد (رجبی فرجاد و دانش فرد، ۱۳۹۳).

در نگاهی کلی قرن حاضر، قرن آگاهی و خرد، فرهنگ و دانایی و قرن گذار از جوامع صنعتی و تخصصی به سوی جامعه اطلاعاتی با داشتن آگاهی عمومی و جهان‌شمول است.

¹ Electronic Government (E-Government)

شهرهای مجازی یا الکترونیک به دنبال ایجاد بستری برای شهروندان هستند تا آن‌ها تجربیات جدیدی را در زندگی آغاز کنند. طبق مطالعات صورت گرفته در کشور تحقق شهر الکترونیک نیازمند توجه به دو موضوع فراهم ساختن زیرساخت‌ها و فرهنگ‌سازی و تربیت شهروندانی با دانش الکترونیک است. با توجه به روزآمدی گسترده فناوری‌ها در دهه‌های اخیر به‌ویژه دنیای مجازی توانمند کردن و توسعه دانش شهروندان در مشارکت در خصوص به‌کارگیری این فناوری‌ها مورد توجه مدیریت شهری در تمامی سطوح از محلی تا منطقه‌ای و کشوری است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۶).

در عصر اطلاعات، توسعه اجتماعی و مشارکت شهروندی فقط با شهروندانی امکان‌پذیر است که در حوزه علوم و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات جدید، باسواد باشند. جهت توسعه اجتماعی و مشارکت شهروندی در مدیریت شهری جدید توجه به ابعاد مدیریت دانش از خلق تا انتقال دانش و آموزش سواد اطلاعاتی به‌عنوان شاخصی مؤثر در موفقیت این رویکرد نوین حائز اهمیت است. با ورود به عصر اطلاعات و تشکیل جوامع اطلاعاتی، وجود مهارت‌های جستجو، استخراج و استفاده از اطلاعات امری ضروری برای شهروندان جامعه محسوب می‌گردد (میرجلیلی، ۱۳۸۵). مشارکت، تعاون، همکاری و دانایی محوری از دیگر مؤلفه‌های شهروندی در عصر اطلاعات است (Thomas, 2004). داشتن دانش و آگاهی شهروندی موجب می‌شود تا شهروندان مؤثر و مسئول باشند (ایزدی و عزیز شمامی، ۱۳۸۸)

امروزه اداره دولت‌ها بسیار پرهزینه است؛ دولت الکترونیکی سازوکارهای مؤثری برای این مشکل دارد. به طوری که می‌تواند هزینه‌های مربوط را کاهش دهد و میزان مشارکت و استفاده از خدمات عمومی را بهبود و تشویق کند. همچنین می‌تواند از اشخاص بازخورد دریافت کند و در نتیجه، مسئولیت‌پذیری را برای کارمندان عمومی افزایش دهد. ایجاد دولت الکترونیکی موجب بالا رفتن استانداردهای زندگی شهروندان می‌شود. زندگی در چنین جامعه پیشرفته‌ای نیازمند شهروندانی است که در امور عمومی مشارکت فعال داشته باشند و دانش و مهارت‌های لازم برای این امر را آموخته باشند. در واقع دولت الکترونیکی دارای ابعاد و محورهای مختلف است که هر کدام از این ابعاد نیازمند داشتن راهبرد، همکاری و دانش است. در برخی از منابع نقش مدیریت دانش در تحقق دولت الکترونیک مهم‌ترین اصل در نظر

گرفته‌شده است (عزیز و طبرسا، ۱۳۹۵).

مدیریت دانش در بخش دولتی یک وظیفه چالش‌برانگیز در نظر گرفته می‌شود؛ زیرا ادارات دولتی در واقع منابع عظیم دانش را ایجاد، جذب، سازمان‌دهی و مدیریت می‌کنند. فشارهای مربوط به اجرای مؤثر رویه‌های مدیریت دانش بر دولت به نحوه مدیریت و استفاده دولت از منابع دانش، چگونگی استفاده مؤثر از دارایی‌های دانش بر تمرکززدایی، توسعه سیاست، ارائه خدمات و سایر شیوه‌های حکمرانی خوب مربوط می‌شود. مؤسسات، از جمله مؤسسات عمومی، به‌عنوان «سازمان‌های هوشمند» شناخته می‌شوند که در آن‌ها نیروی انسانی در فرایند جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و تجزیه و تحلیل اطلاعات برای تولید خروجی‌های اطلاعاتی که به استفاده‌های بیشتر کمک می‌کند، مشارکت دارد. باین‌حال، نتایج مطالعات نشان می‌دهد که علی‌رغم وجود دانش فراوان در این سازمان‌ها، این دانش لزوماً در هر زمان و مکان و برای هر فرد در دسترس نیست (Abu-Shanab & Shehabat, 2018).

سازمان‌ها به‌عنوان نهادهایی تأسیس شده‌اند که هدف اصلی آن‌ها ارائه خدمات مناسب و به‌موقع به دیگر سازمان‌ها، حوزه کسب‌وکار و مردم است. این نهادها با هدف افزایش رضایت‌مندی مردم و همچنین مقبولیت خود در جامعه فعالیت می‌کنند. همان‌طور که اشاره شد، یکی از اهداف کلیدی سازمان‌ها، افزایش رضایت‌مندی مردم است. این امر از طریق ارائه خدمات باکیفیت، پاسخگویی به نیازهای مشتریان و ایجاد تعامل مثبت با جامعه محقق می‌شود. افزون بر این، سازمان‌ها از طریق ایجاد ارتباطات مؤثر با جامعه می‌توانند به مقبولیت اجتماعی نیز دست یابند.

طبق گزارش ۲۰۲۲ توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملل متحد (UN E-Government Survey, 2022)، در بین ۹۹ کشور عضو، ایران در رتبه ۹۱ از نظر رتبه توسعه دولت الکترونیکی قرار گرفته است. در این بررسی شاخص زیرساخت مخابراتی و شاخص سرمایه انسانی کشور «بالا» در نظر گرفته شده است، اما شاخص مشارکت الکترونیکی شهروندان بسیار پایین (۰/۱۸ درصد) گزارش شده است که نشان می‌دهد اقدامات دولت برای مشارکت مبتنی بر همکاری با مردم، کم است. جهت بررسی این رویکردها و خلأهای موجود در واقع پرسش پژوهش این است که مدیریت دانش در توسعه مشارکت شهروندی و تحقق دولت الکترونیک چه تأثیری دارد؟

از نیمه دوم قرن بیستم مفهوم مشارکت شهروندی با رویکردی نو، به موضوع کلیدی در برنامه‌های توسعه، به‌خصوص برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک بدل شده است، به‌طوری‌که تحقق دولت الکترونیک در کشورهای مختلف ضرورتی اجتناب‌ناپذیر و ازجمله اولویت‌های بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و درحال توسعه تلقی می‌گردد؛ زیرا در صورت اجرای دولت الکترونیک کارایی و اثربخشی دولت و دسترسی آسان به خدمات و اطلاعات باکیفیت در گسترش شفافیت و پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های افراد جامعه بالاتر خواهد رفت (علی‌خانی، ۱۴۰۰). در سال‌های اخیر این مسئله در ایران نیز موردتوجه قرار گرفته است؛ بنابراین در جهت تقویت و گسترش امر مشارکت در اجرای موفق برنامه‌های دولت الکترونیک، شناخت عوامل مؤثر بر آن به‌ویژه توجه به کسب دانش و انتقال آن از طریق متخصصان علم اطلاعات که با توجه به کارکردهای متعدد خود در حوزه‌های اطلاع‌رسانی به‌عنوان مشاوران اطلاعات در مراکز دانش (کتابخانه‌ها) می‌توانند با به‌کارگیری الگوها و روش‌های کارآمد در ترویج و توسعه دولت الکترونیک و تشویق شهروندان به مشارکت نقش مؤثری ایفا کنند، ضروری است.

مدیریت مؤثر دانش در سازمان‌ها نیازمند توجه به هر دو نوع دانش نهان و عیان است. تبدیل دانش نهان به عیان یکی از چالش‌های اصلی در مدیریت دانش محسوب می‌شود. حکمرانی الکترونیک نیز می‌تواند نقش مهمی در تسهیل این تعامل ایفا کند. با استفاده از فناوری اطلاعات، سازمان‌ها قادر خواهند بود تا با اشتراک‌گذاری آسان‌تر اطلاعات و استفاده از سیستم‌های آنلاین دسترسی به دانش عیان را تسهیل کنند و همچنین بستری برای تبادل تجربیات و دانش نهان فراهم آورند. ابزارهای ارتباطی برخط مانند وبینارها و پلتفرم‌های همکاری می‌توانند به تبادل دانش نهان به تقویت تعاملات کمک کنند؛ و در سویی دیگر با استفاده از سیستم‌های مدیریت اطلاعات، سازمان‌ها می‌توانند فرایندهای جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و انتقال دانش را بهینه‌سازی کنند و مدیریت مؤثرتری داشته باشند (نجفقلی‌نژاد و صادق‌زاده و ایقان، ۱۳۸۹؛ گرابی، ۱۴۰۱)؛ بنابراین در تعامل دانش عیان و نهان و تبدیل دانش نهان به عیان و بالعکس، از طریق فرایندهای مدیریت دانش، می‌توان به بهبود عملکرد دولت الکترونیک کمک کرد. این تعامل به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا از ظرفیت‌های بالقوه خود بهره‌برداری کنند و به ایجاد محیطی یادگیری و نوآوری کمک نمایند. درنهایت، ترکیب و

تعامل دانش عیان و نهان در دولت الکترونیک می‌تواند به بهبود کارایی، افزایش رضایت‌مندی شهروندان و تسهیل فرایندهای دولتی منجر شود؛ بنابراین، توجه به هر دو نوع دانش در طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش در دولت الکترونیک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ترکیب مؤثر دانش عیان و نهان در حکمرانی الکترونیک می‌تواند منجر به افزایش کارایی سازمان‌ها و بهبود خدمات عمومی شود. در همین راستا، هدف از انجام این پژوهش تعیین ارتباط بین عناصر مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی است.

پیشینه پژوهش

در این بخش از پژوهش به مطالعه و بررسی پژوهش‌های پیشین انجام‌شده در داخل و خارج کشور پرداخته می‌شود تا با مرور پژوهش‌های گذشته و بررسی نتایج به‌دست‌آمده از آن به اهمیت و ارتباط موضوع با پژوهش حاضر دست پیدا نمود. با توجه به نبود پیشینه پژوهشی در ارتباط با مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک از مطالعات دیگر که به هدف پژوهش نزدیک بودند استفاده شد.

در مطالعه کیانتو و همکاران^۱ (۲۰۱۶)، مشخص شد که ادبیات کمی در رابطه با بخش دولتی و حتی کمتر در مورد دولت الکترونیک و مدیریت دانش گزارش شده است. بیشتر ادبیات موجود در مورد مدیریت دانش به مسائل، چالش‌ها و فرصت‌های بخش خصوصی می‌پردازد. ادبیات مربوط به بخش خصوصی نشان می‌دهد که شیوه‌های مدیریت دانش (اکتساب، اشتراک‌گذاری، ایجاد، کدگذاری و حفظ) منجر به رضایت کارکنان می‌شود.

در پژوهش عوامل مؤثر بر فرایند اشتراک دانش در دولت الکترونیک در کره جنوبی، با ابعاد فرهنگ (چشم‌اندازها و اهداف، اعتماد و شبکه‌های اجتماعی)، ساختار (تمرکز، رسمی‌سازی و سیستم پاداش مبتنی بر عملکرد) و فناوری اطلاعات (زیرساخت، کاربرد فن‌آوری و کاربر نهایی)، نتایج حاکی از اهمیت شبکه‌های اجتماعی، نظام پاداش مبتنی بر عملکرد، زیرساخت و کاربرد و سابقه کار بود (Kim & Lee, 2004).

^۱. Kianto et al.

نتایج مطالعه رایان و همکاران^۱ (۲۰۱۲)، با تأکید بر قابلیت‌های اشتراک دانش و تأثیر آن بر دولت الکترونیک حاکی از آن است که کارکنان به حمایت بیشتر و برنامه‌ای مدون برای یادگیری و آگاهی نیاز دارند. در این مطالعه که از پاسخ‌های ۱۱۰۰ کارمند دولتی در ایالات متحده استفاده کرد، پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که تلاش‌های رهبری برای حمایت از یادگیری و نوآوری کارکنان و اطمینان از اینکه قابلیت‌های عملکردی سازمانی به‌طور مداوم به‌خوبی ارزیابی می‌شوند، موردنیاز است. نویسندگان همچنین به این نتیجه رسیدند که فناوری اطلاعات و ارتباطات برای رهبری برای تسهیل فرایندهای مدیریت دانش در زمینه دولت الکترونیک مهم است.

در بررسی تأثیر شیوه‌های مدیریت دانش بر موفقیت دولت الکترونیک در اردن زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و مسائل اداری به‌عنوان پیش‌بینی کننده‌های مهم موفقیت پروژه‌های دولت الکترونیک شناسایی شد (Abu-Shanab&Shehabat, 2018).

دوران و همکاران^۲ (۲۰۲۳)، در پژوهشی با عنوان «توسعه دولت الکترونیک - عامل کلیدی اثربخشی مدیریت دولتی در اتحادیه اروپا» دریافتند که افزایش مهارت‌ها و دانش مردم در استفاده از خدمات برخط و توسعه زیرساخت‌های مخابراتی، بر اثربخشی دولت‌های پیشرو در شاخص توسعه دولت الکترونیک در دوران کرونا تأثیر مثبت قابل توجهی داشته است و کارایی این دولت‌ها را نسبت به کشورهای که به دیجیتالی کردن خدمات عمومی کمتر توجه کرده‌اند، دو برابر کرده است. مطالعه بگات و همکاران^۳ (۲۰۲۲)، در بررسی وضعیت اجرای خدمات دولت الکترونیک در کشور درحال توسعه نپال مشخص نمود چالش‌های زیادی برای ارائه خدمات مختلف دولتی به شهروندان از طریق اینترنت وجود دارد. از آنجایی که بیشتر جمعیت زیرخط فقر هستند و میزان سواد نسبت به خدمات فناوری اطلاعات نیز بسیار پایین است، این مسئله برای دستگاه‌های مجری چالش زیادی در اجرای دولت الکترونیک ایجاد می‌کند. نتایج پژوهش برای افزایش اثربخشی دولت الکترونیک مدلی برای توسعه فناوری

¹. Ryan et al.

². Doran et al.

³. Bhagat et al.

اطلاعات و ارتباطات ارائه می‌دهد. کاماچو و همکاران^۱ (۲۰۲۱)، در مطالعه خود با عنوان «روش‌های مشارکتی برای حمایت از طراحی نظام‌های مدیریت دانش^۲ در محیط‌های آموزشی» نشان می‌دهند که مدارس از پیاده‌سازی، اعمال و به‌کارگیری نظام‌های مدیریت دانش به میزان زیادی سود می‌برند. با وجود این، طراحی و پیاده‌سازی این‌گونه سامانه‌های اطلاعاتی، برای مدرسی که فرهنگ اشتراک دانش را ندارند، کار بسیار سخت و طاقت‌فرسایی است. در این پژوهش، طراحی یک نظام مدیریت دانش برای یک مدرسه روستایی دارای سطح پایین دانش^۳ در کاستاریکا^۴ نشان داده شده و اینکه چگونه روش‌های مشارکتی (با مشارکت عموم مردم) به‌کاررفته در طول فرایند طراحی نظام مدیریت دانش، به ایجاد یک فرهنگ یادگیری و مشارکتی منجر می‌شود که استفاده و به‌کارگیری نظام مدیریت دانش را تشویق می‌کند، نشان داده شده است. نتایج مطالعه پرز و همکاران^۵ (۲۰۲۰)، در بررسی تأثیرات ارزیابی دولت الکترونیکی، اعتماد و تقسیم دیجیتال در میزان استفاده از دولت الکترونیک در ۲۷ کشور اروپایی در سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۸ مشخص نمود علی‌رغم حجم قابل توجهی از سرمایه‌گذاری عمومی که طی این مدت برای تقویت دولت الکترونیکی اختصاص یافته است، استفاده شهروندان از این خدمات هنوز محدود است و این مسئله دولت‌ها را با چالش مواجه کرده است. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که استفاده شهروندان از خدمات دولت الکترونیک تحت تأثیر سطح درآمد، موقعیت شغلی، تحصیلات، اعتماد شهروندان به دولت‌ها و شکاف دیجیتالی مرتبط با آن است و الگوهای رفتاری شهروندان و تعامل آن‌ها با استفاده از خدمات دولت الکترونیک در بین کشورها باهم متفاوت است.

در پژوهش خورشیدی و صفرزاده (۱۳۹۸)، تأثیر مدیریت دانش مشتریان بر رفتار شهروندی مشتریان مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

1. Camacho et al.

2. knowledge management systems (KMSes)

3. low-knowledge

4. CostaRica

5. Pérez et al.

مطالعه بهبودی و همکاران (۱۳۹۸)، در شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان نشان داد، موانع شناسایی شده از دید مسئولان به ترتیب موانع انسانی، فنی-ساختاری، سیاسی-قانونی، اقتصادی و فرهنگی؛ موانع شناسایی شده از دید شهروندان نیز به ترتیب موانع انسانی، فنی-ساختاری، اقتصادی و فرهنگی است. مِمون و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهش خود، این مطلب را تصدیق کردند که مشارکت کارکنان از دیرباز به عنوان یک عامل مهم در مدیریت دانش و مدیریت مؤثر منابع انسانی شناخته شده است. آن‌ها از طریق تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از ۲۳۵ کارمند بانکی در شهر کراچی^۲ پاکستان، به این نتیجه رسیدند که چگونه فرهنگ مشارکت کارکنان در خلق و مدیریت دانش با دانش موجود در محل کار مرتبط است. یافته‌های پژوهش نشان داد که سه جنبه از فرهنگ مشارکت کارکنان (توانمندسازی، توسعه قابلیت‌ها و جهت‌گیری و گرایش تیمی) با فرایند ایجاد و خلق و مدیریت دانش همبستگی مثبت دارند. پژوهش مرتضوی امامی زواره و مؤذنی (۱۳۹۶)، با عنوان «بررسی نقش مدیریت دانش از دیدگاه قرآن بر کارایی دولت الکترونیک» نشان داد که مدیریت دانش و مؤلفه‌هایش بر افزایش کارایی دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات و اعمال حاکمیت در جامعه تأثیرگذار است. دانایی فرد و همکاران (۱۴۰۰)، در مطالعه خود، به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج حاصل آزمون‌های همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (به جز جوانمردی) و تسهیم دانش همبستگی مثبت وجود دارد؛ و رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی کننده تسهیم دانش است. نتایج به دست آمده از پژوهش حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۹)، در بررسی موفقیت دولت در اجرای طرح ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان در شهر تهران حاکی از آن است که رفتار شهروندان نشانگر رضایت و پذیرش نسبی آنان نسبت به الگوهای دیوان سالار قبلی است. بر اساس این یافته‌ها می‌توان پیش‌بینی نمود که با ترغیب شهروندان به پذیرش سیستم جدید و استفاده از خدمات الکترونیکی و اینترنتی و کسب رضایت آنان، در آینده نزدیک اجرای این طرح موفقیت‌آمیز و

^۱. Memon et al.

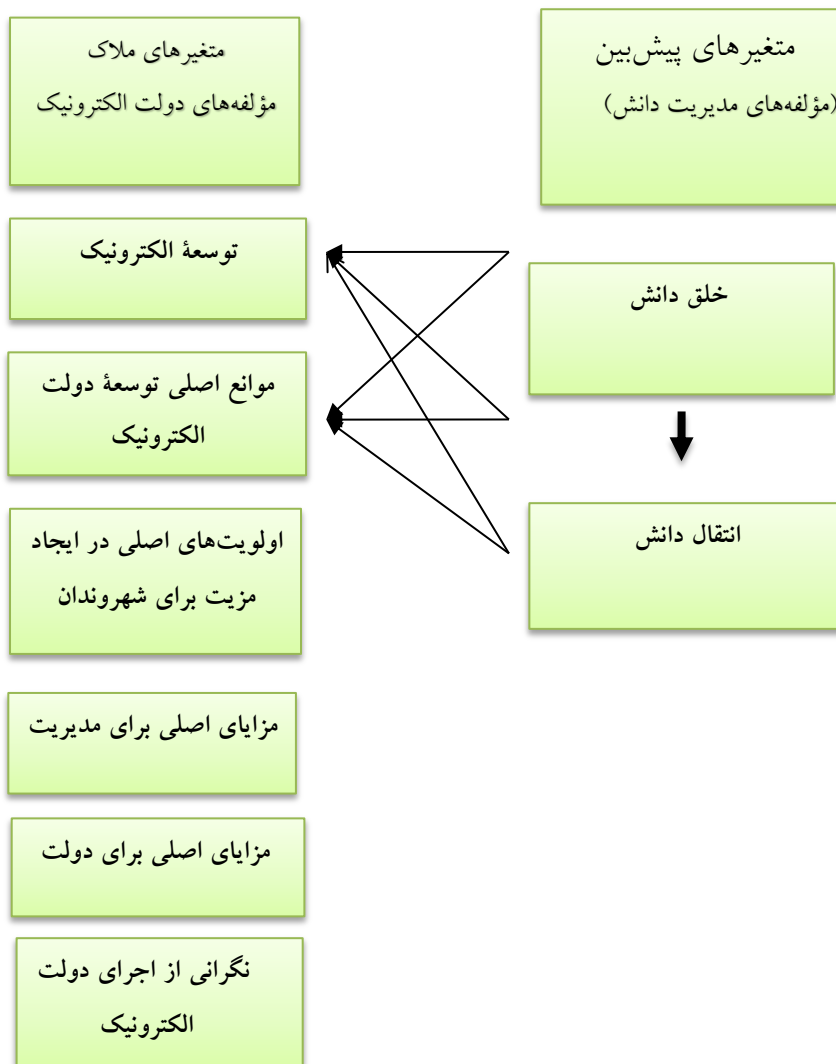
^۲. Karachi

برنامه‌ها و اهداف مورد انتظار دولت برآورده خواهد شد. باک و کوچ^۱ (۲۰۱۱)، در پژوهشی با عنوان «گسترش مشارکت کارکنان در مدیریت دانش سازمانی با کسب‌وکارهای اینترنتی^۲ کسب‌وکارهای مبتنی بر وب ۲ را رویکردی مناسب به منظور مشارکت گسترده کارکنان در مدیریت دانش سازمانی معرفی نمودند. با تکیه بر مفاهیم و ابزارهای وب ۲، کوشش و تلاش برای مشارکت به طیف وسیعی از افراد و کارکنان گسترش می‌یابد. این امر تأثیرات مثبتی بر انگیزه مشارکت کارکنان دارد.

مرور پیشینه‌های داخلی و خارجی پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت دانش با بسیاری از متغیرهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و مدیریتی و شهروندی رابطه‌ای مثبت و معنادار داشته و جوامع و سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر مدیریت دانش دارند عملکرد موفق‌تری دارند؛ از طرف دیگر وجود شهروند آگاه و مشارکت در امور اجتماعی نیاز دنیای امروز به شمار می‌آید تا از یکسو شهروندان بتوانند با استفاده از دانش منافع و نیازها و حقوق و حدود خود را شناخته و از سوی دیگر، جوامع و دولت‌ها با اتخاذ تصمیمات منطقی و خردمندانه و راهبردی، همگام با جامعه جهانی با تدوین آموزش‌های مقتضی با فن‌آوری‌های روز، به بهترین نحو انتظارات و منافع بلندمدت شهروندان را تأمین نمایند. با اذعان به این مهم تاکنون پژوهشی در خصوص نقش مدیریت دانش در توسعه مشارکت شهروندی و تحقق دولت الکترونیک در کشور ما صورت نگرفته است؛ بنابراین مطالعه حاضر در راستای اهداف و مدل مفهومی پژوهش (نمودار ۱) درصدد پاسخ به فرضیه‌های زیر است:

^۱. Back & Koch

^۲. Enterprise 2.0



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

بین عناصر مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- بین عناصر مدیریت دانش و توسعه مشارکت الکترونیک شهروندان از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.
- بین عناصر مدیریت دانش و موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.
- بین عناصر مدیریت دانش و اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان در دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.
- بین عناصر مدیریت دانش و مزایای اصلی برای مدیریت در دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.
- بین عناصر مدیریت دانش و مزایای اصلی برای دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.
- بین عناصر مدیریت دانش و نگرانی از اجرای دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد.

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت و روش توصیفی-همبستگی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش ۴۲ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی شاغل در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی استان فارس هستند که به صورت سرشماری در سال ۱۴۰۰ انتخاب شدند.

در این پژوهش با توجه به اهداف پژوهش، به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز جهت توصیف وضع موجود و آزمون فرضیه‌های پژوهش از دو پرسش‌نامه استاندارد استفاده گردید. برای سنجش خلق و انتقال دانش از پرسش‌نامه مدیریت دانش عسگری (۱۳۸۵) و پرسش‌نامه استاندارد ارزیابی اجرای موفق دولت الکترونیک لگزیان و همکاران (۱۳۹۰)، با کمی تغییر از ابعاد مختلف (توسعه الکترونیک، موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک، اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان، مزایای اصلی برای مدیریت، مزایای اصلی برای دولت، نگرانی از اجرای دولت الکترونیک در بین شهروندان و مدیران) بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شد. روایی پرسش‌نامه‌ها به روش صوری و محتوایی با ارائه پرسش‌نامه به اساتید مدیریت و اعمال پیشنهادها آن‌ها تأیید گردید. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه‌ها آلفای کرونباخ

با استفاده از نرم افزار اس.پی.اس.اس.^۱ محاسبه و ضرایب به دست آمده (مدیریت دانش، ۰/۸۶ و اجرای موفق دولت الکترونیک، ۰/۷۸) حاکی از آن است که پایایی ابزار از سطح قابل قبولی برخوردار است. در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از پرسش نامه ها به منظور تعیین رابطه همبستگی بین متغیرها آزمون همبستگی پیرسون و نرم افزار اس.پی.اس.اس. استفاده شد.

یافته ها

در ابتدا داده های استخراج شده از پرسش نامه ها جهت تعیین ویژگی های جمعیت شناختی جامعه پژوهش با استفاده از روش های آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در ادامه برای به دست آوردن ارتباط بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه های مشارکت شهروندی در اجرای موفق دولت الکترونیک و آزمون فرضیه های پژوهش آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده شد. البته آزمون آماری کولموگوروف اسمیرنوف^۲ جهت آزمون نرمال بودن داده ها به عنوان پیش فرض جهت استفاده آزمون پیرسون مورد استفاده قرار گرفت.

بررسی ویژگی های جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه

جدول ۱- توزیع فراوانی جامعه آماری بر حسب اطلاعات جمعیت شناختی

متغیر	تعداد	درصد	
زن	۳۲	۷۶	جنسیت
مرد	۱۰	۲۴	
جمع	۴۲	۱۰۰	
کارشناسی	۱۱	۲۶	مدرک تحصیلی
کارشناسی ارشد	۲۲	۵۲	
دکتری	۹	۲۲	

^۱. SPSS

^۲. Kolmogorov-smirnov

متغیر	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۳۲
	مرد	۱۰
	جمع	۴۲
	جمع	۱۰۰
سابقه کار	۵-۱ سال	۸
	۵-۱۰ سال	۱۴
	۱۰-۱۵ سال	۱۶
	بالاتر از ۱۵ سال	۴
	جمع	۴۲

بر اساس داده‌های جدول ۱، بررسی اطلاعات جمعیت شناختی جامعه مورد بررسی نشان می‌دهد که ۷۶ درصد مشارکت‌کنندگان زن و ۲۴ درصد مرد هستند. ۲۶ درصد مشارکت‌کنندگان دارای مدرک کارشناسی و ۵۲ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲۲ درصد دارای مدرک دکتری هستند. بیشتر مشارکت‌کنندگان دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۵ سال با فراوانی ۳۸ درصد و کمترین میزان سابقه مربوط به بالاتر از ۱۵ سال با فراوانی ۱۰ درصد هستند.

بررسی فرضیه‌های پژوهش:

فرضیه اصلی

بین عناصر مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه وجود دارد. داده‌های آماری حاصل آزمون همبستگی پیرسون در بررسی فرضیه اصلی در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲- ارتباط بین مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک

متغیر پیش‌بین	متغیر ملاک	سطح معنی‌داری	میزان خطا	ضرب همبستگی	نتیجه‌گیری
مدیریت دانش	مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک	۰/۰۰۱	۰/۰۵	۰/۳۳۶	رد فرضیه صفر

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در بررسی رابطه بین عناصر مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک سطح معنی‌داری آزمون ($P=0/001$) کمتر از $0/05$ را نشان می‌دهد؛ از این رو فرضیه صفر رد می‌شود و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، بین عناصر مدیریت دانش و مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی رابطه معنی‌داری وجود دارد. از طرفی مقدار همبستگی $0/336$ بیانگر آن است که سطح بالای آن دو با یکدیگر همبستگی دارند.

جهت بررسی همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندی در اجرای موفق دولت الکترونیک بر اساس اهداف و مدل مفهومی پژوهش، ۶ فرضیه مبنی بر فرض وجود رابطه بین متغیرهای پیش‌بین مدیریت دانش (خلق و انتقال دانش) و ملاک مؤلفه‌های اجرای موفق دولت الکترونیک (توسعه الکترونیک، موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک، اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان و...) تدوین شده است که نتایج آن در جدول ۳ قابل مشاهده است

جدول ۳-ارتباط بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت

الکترونیک

نتیجه‌گیری	ضریب همبستگی پیرسون	میزان خطا	سطح معنی‌داری	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین
رد فرضیه صفر	۰/۳۷۲	۰/۰۵	۰/۰۰۲	توسعه الکترونیک	مدیریت دانش
رد فرضیه صفر	۰/۳۸۱	۰/۰۵	۰/۰۱۵	موانع توسعه دولت الکترونیک	مدیریت دانش
رد فرضیه صفر	۰/۴۹۹	۰/۰۵	۰/۰۰۵	ایجاد مزیت برای شهروندان	مدیریت دانش
رد فرضیه صفر	۰/۴۳۱	۰/۰۵	۰/۰۰۷	مزایای اصلی برای مدیریت	مدیریت دانش
رد فرضیه صفر	۰/۳۳۹	۰/۰۵	۰/۰۳۷	مزایای اصلی برای دولت	مدیریت دانش
رد فرضیه صفر	۰/۳۷۲	۰/۰۵	۰/۰۲۴	نگرانی از اجرای دولت الکترونیک	مدیریت دانش

نتایج آزمون پیرسون در بررسی همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک در جدول ۳ معنی‌داری آزمون در سطح ۰/۰۵ در همه موارد را نشان می‌دهد که بیانگر تأیید همه فرضیه‌های پژوهش مبنی بر وجود همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک است. مقدار همبستگی‌های به‌دست‌آمده نشانگر رابطه مستقیم بین این متغیرهاست؛ بنابراین می‌توان گفت عناصر مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی همه مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک است.

نتیجه‌گیری

با نگاهی اجمالی به فرصت‌هایی که فناوری‌های نوین پیش روی جوامع امروزی قرار داده است، پدیده نوظهور حکمرانی الکترونیک به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در اداره کشور، ارائه خدمات دولتی به شهروندان، کسب‌وکارها، کارمندان دولت و سایر نهادهای دولتی در همه کشورها از جمله کشور ما در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه برنامه ریزان در بخش‌های مختلف دولت قرار گرفته است. هدف اصلی از اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک، بسترسازی مناسب به منظور دسترسی هرچه بهتر و بیشتر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های بیشتر برای مشارکت شهروندان در فرایندهای دولتی است. از این دیدگاه تلاش برای اجرای موفق برنامه‌های دولت الکترونیک جهت ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان و شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت این امر از اهمیت زیادی برخوردار است. بر همین اساس هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توسعه مشارکت شهروندی در تحقق دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بود که در قالب ۷ فرضیه بررسی گردید. نتایج آن به تفکیک مورد بحث قرار می‌گیرد.

نتایج حاصل آزمون همبستگی در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توسعه الکترونیک از دیدگاه جامعه مورد آماری سطح معنی‌داری برابر با ۰/۰۰۲ را نشان داد. از این رو فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همچنین مقدار همبستگی ۰/۳۷۲ نشانگر رابطه مستقیم بین مدیریت دانش و مشارکت شهروندی در تحقق

توسعه الکترونیک است. یافته‌های پژوهش از نظر تمایل جامعه آماری به همکاری در توسعه دانش و اطلاعات الکترونیک در جهت ترویج دولت الکترونیک با نتایج AI-Sudairy & Vasista (2012) هم‌راستا است. در تبیین این یافته می‌توان گفت سامانه مدیریت الکترونیکی اسناد یکی از سامانه‌های مدیریت دانش است که در سازمان‌های دولتی برای اکتساب، سازمان‌دهی و اشتراک دانش کاربرد دارد. در واقع، این سامانه‌ها نوعی سامانه‌های اطلاعاتی هستند که قابلیت دریافت، انتقال، ذخیره‌سازی و بازیابی هرگونه اسناد را از طریق برقراری ارتباط با تجهیزات الکترونیکی و سامانه‌های اطلاعاتی دیگر دارند (Yao et al., 2003). با توجه به رشد روزافزون حجم اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی و لزوم مدیریت کارآمد این اسناد، پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت الکترونیکی اسناد می‌تواند از یک‌سو در صرفه‌جویی هزینه‌های ساختمان، تجهیزات و نیروی انسانی و چابکی سازمانی مؤثر عمل نموده و از سوی دیگر موجب دسترسی سریع و به موقع شهروندان به اسناد موردنیاز شوند.

در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۱۵ بود؛ که نشانگر تأیید فرضیه پژوهش است؛ به این معنا که بین مدیریت دانش و مشارکت شهروندی و موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین مقدار همبستگی ۰/۳۸۱ رابطه مستقیم بین متغیرهای پژوهش را مشخص می‌کند. به این صورت که سطح بالای مدیریت دانش و مشارکت شهروندی با سطح پایین موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک همبستگی دارد. به این معنا که افزایش سطح مدیریت دانش و مشارکت شهروندی با کاهش موانع توسعه دولت الکترونیک همراه است

از این رو مشخص می‌شود پذیرش برنامه‌های دولت الکترونیک از سوی شهروندان با سطح دانش آن‌ها در ارتباط است. این نتایج با یافته‌های مطالعه دوران و همکاران (۲۰۲۳) و پرز و همکاران (۲۰۲۰) همسویی دارد. نبود نیروی انسانی متخصص که دارای اطلاعات و دانش لازم در زمینه‌های مختلف توسعه دولت الکترونیک باشند، به عنوان خدمات گیرنده و یا به عنوان کارکنان خدمات دهنده یکی از بزرگ‌ترین موانع برای فرهنگ‌سازی و تدوین برنامه‌های مناسب جهت اجرای دولت الکترونیک در همه کشورهاست. همچنین

فقدان مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات یک چالش بزرگ برای اجرای دولت الکترونیک، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه است (Ndou, 2004). در صورتی که شهروندان و کارکنان واجد شرایط برای شروع و توسعه سیستم دولت الکترونیکی در دسترس باشند، سیستم دولت الکترونیک می‌تواند با موفقیت پیاده‌سازی شود (Sharma & Gupta, 2003). به‌طور کلی، تمرکز بر برنامه‌های آموزشی و مهارتی برای ارتقای پیشرفت پروژه‌های دولت الکترونیک حیاتی است. در همین راستا می‌توان بیان کرد که شهروندان و کارمندان سازمانی دانش‌مدار مهم‌ترین منابع ارزشمند دولت الکترونیک هستند و با توجه به شتاب روزافزون تغییراتی که دولت الکترونیک در سازمان‌ها و در کل جامعه ایجاد خواهد کرد تقریباً تمامی امور مستلزم انجام کار دانش محور است، بدین ترتیب که خلق، تسهیم و استفاده از دانش به یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های کارکنان هر سازمان دولت الکترونیک بدل خواهد شد.

در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۵ بود؛ بنابراین، بین مدیریت دانش، مشارکت شهروندی و اولویت‌های اصلی در ایجاد مزیت برای شهروندان در دولت الکترونیک رابطه معنی‌داری وجود دارد و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همچنین مقدار همبستگی ۰/۴۷۹ نشانگر رابطه مستقیم بین مدیریت دانش و مشارکت شهروندی در ایجاد مزیت برای شهروندان است. نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش با یافته‌های حقیقی نسب و همکاران (۱۳۸۹) همسوست. در تبیین این یافته می‌توان استدلال کرد که اساسی‌ترین مؤلفه در بحث دولت الکترونیک تعامل دولت با شهروندان است که بر کاربر محوری و تدوین و آماده‌سازی بسته‌های نرم‌افزاری نظام‌اند جهت ارائه خدمات الکترونیکی دولتی تأکید دارد (قاسم زاده و صفری، ۱۳۸۰). دامنه این خدمات بسیار گسترده از فایل‌های قابل بارگذاری در سامانه‌ها، نشرهای الکترونیکی، امنیت اجتماعی، تا دریافت و پرداخت اینترنتی صورتحساب‌های آب، برق، تلفن، گاز و ... را شامل می‌شود. استفاده مؤثر از این خدمات نیازمند وجود زیرساخت‌های مناسب شهری و مهارت و دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات است. در واقع برای پیاده‌سازی موفق دولت الکترونیک ظرفیت زیرساخت‌های ارتباطی برای به اشتراک‌گذاری، نشر و خلق اطلاعات و دانش،

افزایش آگاهی و مشارکت شهروندان در همه جوانب زندگی، از جنبه اقتصادی تا جنبه‌های اجتماعی و فرهنگی باید مدنظر قرار بگیرد. با توجه به یافته‌های پژوهش، مدیریت دانش می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مؤثر برای تقویت مشارکت شهروندی و بهبود خدمات دولتی در دولت الکترونیک عمل کند. این امر به‌ویژه در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اهمیت دارد و می‌تواند به ایجاد مزیت‌های بیشتری برای شهروندان منجر شود.

در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و مزایای اصلی برای مدیریت سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۷ بود؛ بنابراین، بین مدیریت دانش، مشارکت شهروندی و مزایای اصلی برای مدیریت در دولت الکترونیک رابطه معنی‌داری وجود دارد و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همچنین مقدار همبستگی ۰/۴۳۱ نشانگر رابطه مستقیم بین مدیریت دانش و مشارکت شهروندی و مزایا برای مدیریت در دولت الکترونیک است. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده می‌توان اذعان کرد دولت الکترونیکی، موجب یکپارچگی و سازمان‌دهی دولت در ارائه خدمات و نوع ارتباطاتش می‌شود. یکی دیگر از پیامدهای مثبت این شیوه از تعامل، افزایش اطمینان شهروندان به مسئولان بخش‌هایی است که در رابطه با آن‌ها موردی را پیگیری می‌کنند، به علت مزیت‌های نام‌برده شهروندان زودتر به نتیجه می‌رسند و مدیر و مسئول نیز در جایگاه خدمت‌گزار وظیفه خود را به‌خوبی انجام می‌دهد. از این منظر حمایت مدیران و عوامل اجرایی سطح بالا برای توسعه دولت الکترونیک، اجرای برنامه‌های مدیریت دانش به دست آوردن منابع و آموزش‌های موردنیاز، همکاری و هماهنگی بین شرکا و ذینفعان برای موفقیت پیاده‌سازی دولت الکترونیک حیاتی است (Seifert & Bonham, 2004).

در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و مزایای اصلی برای دولت، سطح معنی‌داری آزمون مقدار ۰/۰۳۷ را نشان داد؛ که حاکی از وجود رابطه معنی‌داری بین مدیریت دانش، مشارکت شهروندی و مزایای اصلی برای دولت و تأیید فرضیه پژوهش است. از طرفی مقدار همبستگی ۰/۳۳۹ بیانگر آن است که سطح بالای آن دو با یکدیگر همبستگی دارند. نتایج پژوهش با یافته‌های مرتضوی امامی زواره و مؤذنی (۱۳۹۶) همسوست. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت که دولت الکترونیکی با راه‌اندازی یک شبکه مستقل و

پیشرفته زمینه را برای توسعه اقتصادی فراهم می‌کند. دیجیتالی شدن سامانه‌ها و تسهیل دسترسی به اطلاعات اقتصادی و تجاری، به‌ویژه برای سرمایه‌گذاران و سازمان‌ها، می‌تواند به رشد شاخص‌های توسعه اقتصادی کشور کمک کند. از سوی دیگر روش ارتباطی و تعامل دولت‌ها با یکدیگر زیر سایه دولت الکترونیکی، شکل جدیدی به خود می‌گیرد و تبادل مدارک، اسناد و اطلاعات به شکل دیجیتالی رقم می‌خورد. این اتفاق از برگزاری بسیاری از جلسات هزینه‌بر و اقدامات کم‌اهمیت جلوگیری کرده و با سرعت بیشتر و مبالغ کمتر موجب زودتر به نتیجه رسیدن گفت‌وگوها در عرصه بین‌المللی می‌شود (Alshehri & Drew, 2011). در این زمینه مدیریت دانش در خدمات‌رسانی و سیاست‌گذاری که دو فعالیت اصلی دولت‌ها هستند دارای اهمیت فراوان است، همچنین در فعالیت‌های دولتی و رقابت ملی و بین‌المللی دانش مهم‌ترین عامل رقابت محسوب می‌شود. انتشار دقیق و مؤثر دانش در این مورد می‌تواند یک مزیت رقابتی و عامل اثربخشی باشد.

در بررسی رابطه بین مدیریت دانش و موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۲۴ مشخص کرد بین متغیرهای موردبررسی از دیدگاه جامعه پژوهش رابطه معنادار وجود دارد؛ و فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. مقدار همبستگی ۰/۳۷۲ نشانگر رابطه مستقیم بین متغیرهاست. بدین معنا که سطح بالای مدیریت دانش با سطح پایین موانع اصلی توسعه دولت الکترونیک همبستگی دارد. این نتایج با یافته‌های مطالعه دوران و همکاران (۲۰۲۳) و پرز و همکاران (۲۰۲۰) همسویی دارد. نتیجه به‌دست‌آمده حاکی از آن است که هر چه میزان دانش در راستای آشنایی با خدمات دولت الکترونیک در جامعه و سازمان‌ها فراگیرتر شود موانع و چالش‌های توسعه دولت الکترونیک مرتفع خواهد شد. در تبیین نتیجه به‌دست‌آمده می‌توان گفت پروژه‌های دولت الکترونیک پروژه‌های ملی حیاتی هستند که از توسعه یک کانال باز برای ارائه خدمات و توسعه اجتماعی حمایت می‌کنند. دولت الکترونیک سنگ بنای دسترسی شهروندان و برآوردن نیازهای خدماتی آن‌هاست. چنین پروژه‌هایی مستلزم تغییرات قابل توجهی در نحوه کار دولت‌ها و کارمندان آن‌ها هستند، بنابراین با مقاومت کارمندان دولتی مواجه می‌شوند. یکی از اشکال مقاومت می‌تواند به‌صورت مقاومت در برابر

اشتراک دانش در میان کارمندان و کارشناسان دولت الکترونیک یا کارمندان بخش‌های عمومی باشد (Abu-Shanab & Shehabat, 2018).

همان‌طور که اشاره شد مدیریت دانش به‌عنوان یک عنصر کلیدی در تحقق دولت الکترونیک و افزایش مشارکت شهروندی در نظر گرفته می‌شود. این مفهوم به فرایندها و راهبردهایی اشاره دارد که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دانش را جمع‌آوری، ذخیره و به اشتراک بگذارند، به طوری که بتوانند به بهترین نحو از آن در تصمیم‌گیری‌ها و بهبود خدمات استفاده کنند. مدیریت دانش می‌تواند با **تسهیل ارتباطات**، منجر به افزایش شفافیت و اعتماد شهروندان به دولت شود و با بهبود تصمیم‌گیری به افزایش رضایت و مشارکت شهروندان کمک کرده و در جهت نوآوری و توسعه خدمات، مشارکت شهروندان را در فرایندهای دولتی افزایش دهد و با حمایت از یادگیری سازمانی می‌تواند به بهبود عملکرد و پاسخگویی به نیازهای شهروندان کمک کند. در این راستا، نقش مدیریت دانش در تحقق دولت الکترونیک و افزایش مشارکت شهروندی از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی می‌تواند به‌عنوان یک عامل تسهیل‌کننده و محرک برای بهبود فرایندها و خدمات دولتی در نظر گرفته شود. برای نهادینه کردن مدیریت دانش در یک دستگاه یا سازمان، چندین مرحله و رویکرد کلیدی وجود دارد که باید مورد توجه قرار گیرد: ۱. شناسایی و ارزیابی دانش موجود ۲. ایجاد فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش ۳. استفاده از فناوری‌های مناسب ۴. آموزش و توسعه مهارت‌ها ۵. ارزیابی و بهبود مستمر. با پیاده‌سازی این مراحل، سازمان‌ها می‌توانند مدیریت دانش را به‌عنوان یک جزء کلیدی از استراتژی‌های خود نهادینه کنند و از مزایای آن بهره‌مند شوند (حسن‌زاده، ۱۴۰۰).

با توجه به تأیید همه فرضیه‌های پژوهش مبنی بر ارتباط و همبستگی بین عناصر مدیریت دانش و مؤلفه‌های مشارکت شهروندان در اجرای موفق دولت الکترونیک مشخص شد عناصر مدیریت دانش (خلق و انتقال دانش) و مشارکت شهروندی در اجرای موفق برنامه‌های دولت الکترونیک از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی بسیار بااهمیت است، لذا تصمیم‌گیران و برنامه‌های دولت باید دنبال رفع موانع و فراهم کردن بستر استقرار مدیریت دانش و مشارکت شهروندی در سازمان‌های مختلف تحت

مدیریت خود در سراسر کشور باشند. دولت به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های متولی گسترش، سامانه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و فضاهاى الکترونیک در کشور جهت حضور کارآمد مؤثر شهروندان در برنامه‌های مختلف اداره کشور، چاره‌ای جز توجه بیشتر به زمینه‌های بهره‌گیری از مدیریت دانش در جهت مشارکت و حضور بیشتر شهروندان در پیشبرد اهداف و برنامه‌های توسعه الکترونیک در زمینه‌های مدیریت شهری با هدف بالا بردن سطح عملکرد خود ندارد؛ بنابراین می‌توان عوامل تأثیرگذاری چون مدیریت دانش و مشارکت شهروندی را به‌عنوان یک مزیت و عامل اساسی در موفقیت اجرای طرح دولت الکترونیک توصیه نمود.

وجود شهروندان آگاه با دانش و توانایی استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی جدید موجب تسهیل راه‌اندازی یک نظام پیچیده و گسترده باکیفیت الکترونیک در سطح بالا می‌شود. در همین راستا شایسته است که متولیان امور آموزش و پژوهش کشور تربیت سرمایه انسانی متخصص و کارا در فناوری‌های نوین جهت گسترش مشارکت شهروندان در فرایند تصمیم‌گیری را مدنظر قرار دهند تا آمادگی لازم برای اجرای مؤثر دولت الکترونیکی محقق گردد.

منابع

احمدی، قادر، گلشاهی، مرتضی و باقری، علی (۱۳۹۶). ارزیابی شاخص‌های شهروند الکترونیک از منظر شهروندان (نمونه موردی: کلان‌شهر شیراز). *آمایش فضا و ژئوماتیک*، ۲۱ (۳)، ۱-۲۶.

<http://hsmasp.modares.ac.ir/article-21-4484-fa.html>

ایزدی، صمد و عزیزی شمامی، مصطفی (۱۳۸۸). ضرورت برخورداری دانشجویان از دانش شهروندی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی در فرایند جهانی‌شدن. *مطالعات برنامه درسی*، ۴ (۱۵)، ۶۰-۸۲.

SID. <https://sid.ir/paper/451047/fa>

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.

حسن‌زاده، محمد. (۱۴۰۰). دستورالعمل مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی: چون‌وچرای یک راه

دراز. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷ (۲)، ۷-۲۰. DOI:

10.22091/stim.2021.1886

حقیقی نسب، منیژه، عابدین، بهاره و جانفشان، شیفته (۱۳۸۹). شهروندگرایی در دولت: بررسی موفقیت دولت در اجرای طرح ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان در ایران. *آینده پژوهی مدیریت* (پژوهش های مدیریت)، ۲۱ (۸۷)، ۲۵-۳۸.

خورشیدی، سارا و صفرزاده، حسین (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتریان بر رفتار شهروندی مشتریان. *هجدهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم و فناوری، تهران*.
<https://civilica.com/doc/1010505>

دانایی فرد، حسن، خائف الهی، احمد و حسینی، سیدمجتبی (۱۴۰۰). رابطه بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی با خلاقیت سازمانی در مؤسسات آموزش عالی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه قم). *فصلنامه بازیابی دانش و نظام های معنایی*، ۸ (۲۸)، ۲۱-۴۷.

رجبی فرجاد، حاجیه و دانش فرد، کرم اله (۱۳۹۳). طراحی مدل مشارکت شهروندان در نظارت عمومی (با تأکید بر نقش مشارکت شهروندان در کاهش جرائم). *پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی*،

۷ (۳) (پیاپی ۲۷)، ۱-۲۸. SID. <https://sid.ir/paper/188803/fa>

عزیز، احسان و طبرسا، غلامعلی (۱۳۹۵). دانش و نقش آن در تحقق دولت الکترونیک. *دومین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت، تهران*.
<https://civilica.com/doc/504471>

عسگری، ناصر (۱۳۸۵). *بررسی رابطه عوامل سازمانی (ساختار، فرهنگ، فناوری)، وزارت کار و امور اجتماعی با استراتژی مدیریت دانش*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

علی خانی، وژیاری (۱۴۰۰). *ضرورت ایجاد دولت الکترونیک و چالش ها و موانع اجرای آن*. اولین کنفرانس بین المللی آزمایشگاه مدیریت و رویکردهای نوآورانه در مدیریت و اقتصاد، تهران،
<https://civilica.com/doc/1347909>

قاسم زاده، فریدون و صفری، حسین (۱۳۸۰). *به سوی دولت الکترونیک: برنامه ای برای ایران*. *فصلنامه دانش*، ۵۵ (۱۴۱۱)، ۲۷۸-۲۵۲.

گرایی، احسان (۱۴۰۱). *موانع استقرار مدیریت دانش در دستگاه های اجرایی استان لرستان*. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۸ (۳)، ۸۱-۱۲۰. DOI: 10.22091/stim.2021.7483.1675

لگزیان، محمد، مرتضوی، سعید و رجب زاده، محسن (۱۳۹۰). *تأثیر عوامل مؤثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سوی کاربران با استفاده از الگوی UTAUT*. *فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۴ (۴)، ۳-۲۰.

مرتضوی امامی زواره، علی و مؤذنی، محسن (۱۳۹۶). *بررسی نقش مدیریت دانش از دیدگاه قرآن بر کارایی دولت الکترونیک*. *حقوق ملل*، ۲۸، ۶۸۱-۷۰۲.

میرجلیلی، حسین (۱۳۸۵). *سواد اطلاعاتی نگاهی به تحول مفهوم سواد در عصر اطلاعات*. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۶۵ (۱۴)، ۱۰۹-۱۲۲.

نجفقلی نژاد، اعظم و صادق زاده وایقان، علی (۱۳۸۹). *فناوری اطلاعات و بهینه سازی مدیریت دانش*:

References

- Abu-Shanab, E., & Shehabat, I. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12 (3/4), 286-308. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2018-0016>
- Ahmadi, G., Golshahi, M., & Bagheri, A. (2017). Evaluating Electronic Citizen Indicators from Citizens viewpoint) Case Study: Shiraz Metropolis. *MJSP*, 21 (3), 1-6. URL: <http://conferenceofthelaboratoryofmanagementandinnovativeapproachesinmanagementhsm.sp.modares.ac.ir/article-21-4484-fa.html>. [In Persian]
- Ali Khani, V. (2022). *The necessity of creating electronic government and the challenges and obstacles of its implementation*. The first international conference of management laboratory and innovative approaches in management and economics, Tehran, <https://civilica.com/doc/1347909>. [In Persian]
- Alshehri, M., & Drew, S.J. (2011). E-government principles: implementation, advantages and challenges. *International Journal of Electronic Business*, 9(3), 255-270. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJEB.2011.042545>
- Al-Sudairy, M. A. T., & Vasista, T.G.K. (2012). Fostering Knowledge Management and Citizen Participation via E-Governance for Achieving Sustainable Balanced Development. *The IUP Journal of Knowledge Management*, 10(1), 52-64.
- Asgari, N. (2006). *Investigating the relationship between organizational factors (structure, culture, technology), Ministry of Labor and Affairs Social with knowledge management strategy*, master's thesis, University of Tehran, Tehran. [In Persian]
- Aziz, E., & Tabarsa, G. (2016). *Knowledge management and its role in realizing electronic government*. International Conference on Industrial Engineering and Management <https://civilica.com/doc/504471>. [In Persian].
- Back, A., & Koch, M. (2011). Broadening Participation in Knowledge Management in Enterprise 2.0... *Information Technology*, 53(3), 135-141.
- 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*, 09(1), 45-58.

- Bhagat, C., Mishra, A. K., & Aithal, P. S. (2022). Model for Implementation of e- Government Services in Developing Countries like Nepal. *International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education (IJCSBE)*, 6(2), 320-333. DOI:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7139657>
- Camacho, H., Coto, M., & Jensen, S. P. (2020). Participatory methods to support knowledge management systems design in educational environments. *Int. J. Knowledge Management Studies*, 12(1), 34-54.
- Danaei Fard, H., & Khaif Elahi, A., Hosseini, M. (2012). Reflecting the Promotion of Knowledge Sharing in Light of Organizational Citizenship Behavior. *Public Management Researches*, 4(14), 63-84. DOI: 10.22111/jmr.2012.655. [In Persian]
- Deconti, L. (1998). *Planning ang creating a Government Web Site. Working Paper*, No.2, ISPDM, University of Manchester, Manchester. (Working paper)
- Doran, N.M., Puiu, S., Badircea, R., Pirtea, M.G., Doran, M.D., Ciobanu, G., & Mihit, L.D. (2023). Government Development—A Key Factor in Government Administration Effectiveness in the European Union. *Electronics*, 12(3): 641; <https://doi.org/10.3390/electronics12030641>
- Geraei, E. (2022). The Barriers to Establishing Knowledge Management in the Public Sector Organizations of Lorestan Province. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(3), 81-120. DOI: 10.22091/stim.2021.7483.1675. [In Persian]
- Ghasemzadeh, F., & Safari, H. (2003). Transition to Electronic Government: A Plan for Iran. *Knowledge management Journal*, 52, 278. [In Persian]
- Haghighi Nasab, M., Abedin, B., & Janfeshan, S. (2010). Government to Citizens Success Factors: A Case of E-Government in Iran. *Future study Management*, 21(87), 25-38. [In Persian]
- Hassanzadeh, M. (2021). Knowledge Management Guidelines in Government Organizations: A Long Way to Go. *Sciences and Techniques of Information Management*, 7(2), 7-20. DOI: 10.22091/stim.2021.1886. [In Persian]
- Izadi, S., & Azizi, S. M. (2010). The need for students to have the knowledge of citizenship and social responsibility in the process of globalization. *Curriculum Studies Quarterly*, 4 (15), 60-82. [In Persian]
- Khorshidi, S., & Safar Zadeh, H. (2020). *Investigating the impact of customer knowledge management on customers' citizenship behavior*. The 18th International Conference on New Researches in Science and Technology, <https://civilica.com/doc/1010505>. [In Persian]
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge

- management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20 (4), 621-636.
- Kim, S., & Lee, H. (2004). Organizational factors affecting knowledge sharing capabilities in e-government: an empirical study, a chapter in a book titled: *Knowledge Management in Electronic Government, publication of the 5th IFIP International Working Conference, KMGov 2004*, Krems, May 17-19, 281-291.
- Lagzian, M., Mortazavi, S., & Rajabzadeh M. (2012) Factors Influencing Users' Acceptance of E-Government Services through UTAUT Model. *JMDP*, 24 (4), 3-20. URL: <http://jmdp.ir/article-1-902-fa.html>. [In Persian]
- Memon, S. B., Syed, S., & Arain, G. A. (2017). Employee Involvement and the Knowledge Creation Process: An Empirical Study of Pakistani Banks. *Global Business and Organizational Excellence*, 36(3), 53-63.
- Mirjalili, S. (2006). Information literacy, a glance at the evolution of the concept of literacy at information age. *Librarianship and Information Organization Studies*, 17(1), 109-122. [In Persian]
- Mortazavi Emamizavareh, S. A., & Muezni, M. (2017). Examining the role of knowledge management from the perspective of the Qur'an on the effectiveness of e-government. *Laws of Nations*, 28, 681-702. [In Persian]
- Najafaqlinejad, A., & Sadeghzadeh Vaiqan, A. (2010). Information technology and optimization of knowledge management: tools and challenges... *Library and Information Sciences*, 13(2), 59-95. [In Persian]
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Pérez, M.R., Pontones, R. C., & Montserrat, N.C. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, Article 119973. doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973.
- Rajabi Farjad, H., Danesh Fard, K. (2015). Designing a citizen participation model in public supervision (with emphasis on the role of citizen participation in crime reduction). *Journal of police order and security*, 7(3), 1-28 Available from: <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=270454>. [In Persian]
- Ryan, S., Zhang, X., Prybutok, V., & Sharp, J. (2012). Leadership and knowledge management in an E-Government environment. *Administrative Sciences*, 2 (1), 63-81.
- Seifert, W., & Bonham, G. (2004). The transformative potential of e-government in transitional democracies. *Public Management*

- Electronic Journal*, 2m 19–22.
- Sharma, S. & Gupta, J. (2003). Building blocks of an e-government: a framework. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 1(4), 1–15.
- Thomas, S. D. (2004). Are there Civic Return to Education? *International Journal Educational Research*, 88 (9-10), 1697-1720.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). United Nations E-Government Survey, the Future of Digital Government. DOI: <https://doi.org/10.18356/9789210019446>
- Yao, Y. H., Trappey, A.J.C., & Ho, P. S. (2003). XML-based ISO9000 electronic document management System, Robotics and Computer-Integrated Manufacturing. *Elsevier Science*, 19 (4), 355–370.