



## Examining the Impact of E-Government on Organizational Performance through Job Motivation in Arak Municipality

Meisam Mehrafshan \*

MSc, Department of Management, Faculty of  
Management and Accounting, Islamic Azad  
University, Arak Branch, Arak, Iran.

### Abstract

This study aims to investigate the impact of e-government on organizational performance through job motivation in Arak Municipality. The research is applied in terms of purpose and causal in terms of nature and method. The statistical population consists of 300 municipal experts in Arak, with a sample size of 169 determined using Cochran's formula. The data were collected through a field survey using a validated and reliable questionnaire. The data analysis was conducted using statistical software at both descriptive and inferential levels. Descriptive statistics, such as frequency and percentage, were used, while structural equation modeling (SEM) was applied to test the research hypotheses. Findings indicate that e-government has a positive impact on organizational performance through job motivation. E-government directly enhances organizational performance. E-government has a positive effect on job motivation. Job motivation positively influences organizational performance.

**Keywords:** E-government, organizational performance, job motivation

Received: 16/December/2024

Accepted: 18/February/2025

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

## بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی در شهرداری اراک

کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی،  
واحد اراک، اراک، ایران.

میثم مهرافشان \*

### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی در شهرداری اراک است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، علی است. جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان شهرداری اراک به تعداد ۳۰۰ نفر و حجم نمونه طبق فرمول کوکران، ۱۶۹ نفر است. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از روش میدانی و از پرسشنامه استفاده شده است. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل نتایج حاصل در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شده است. در سطح توصیفی از آماره‌هایی نظیر فراوانی و درصد فراوانی استفاده شده است. در سطح آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که دولت الکترونیک، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی دارد؛ دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد؛ دولت الکترونیک بر انگیزه شغلی، تأثیری مثبت دارد و انگیزه شغلی، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارد.

کلیدواژه‌ها: دولت الکترونیک، عملکرد سازمان، انگیزه شغلی

## ۱- مقدمه

دولت الکترونیک، یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که پیاده‌سازی آن، تحولی عمیق در نحوه زندگی، اداره و رهبری کشورها داشته و ترکیبی از فناوری اطلاعات و شبکه اطلاع‌رسانی وب است که هدف آن، ارائه مستقیم خدمات به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری و سایر بخش‌های دولت است. دولت الکترونیک حاصل استفاده از فناوری و مدیریت فناوری اطلاعات است و با پیاده کردن آن در سطح دولت، تغییرات شگرفی از نظر کارایی و اثربخشی سیستم‌های دولتی و نحوه خدمات‌رسانی ایجاد می‌شود و رضایت مردمی را در سطح وسیعی به دنبال خواهد داشت (قلی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۲).

ورود و به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان در حوزه‌های مختلف، کارکردهای خاص خود را خواهد داشت؛ از جمله در حوزه منابع انسانی و عملکردهای آن می‌تواند نقش‌های زیادی را جهت انجام بهتر وظایف مدیریت منابع انسانی ایفا نماید. مشخص است با به‌کارگیری فناوری اطلاعات در هر یک از عملکردها، زمینه‌های لازم جهت شناسایی، انتخاب استخدام آموزش و به‌کارگیری مؤثر منابع انسانی ایجاد خواهد شد و درنهایت، ارتقای عملکرد منابع انسانی را به دنبال خواهد داشت (سیدحسینی و همکاران، ۱۴۰۰، ص ۵).

انگیزه، تأمین نیروی محرکه‌ای است که اشتیاق در کار ایجاد می‌کند. انگیزه شغلی باعث می‌شود افراد با هم خوب کار کنند، مؤثر کار کنند و با تمام تلاش خود برای رسیدن به رضایت، یکپارچه شوند. این امر می‌تواند عملکرد سازمان را بهبود بخشد. دولت الکترونیک، استفاده از فناوری اطلاعات توسط ادارات دولتی به‌منظور ارائه خدمات بهتر به شهروندان، مشاغل و تسهیل همکاری بین نهادهای دولتی (بانک جهانی) است. اجرای دولت الکترونیک، شکلی از تغییر جدید در نظام حکومتی برای بهبود کارایی، اثربخشی، شفافیت و پاسخگویی در اداره دولت است (Perdiansyah et al., 2022, p. 136).

ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان، یکی از عوامل مهم در عملکرد کارکنان است که نقش بسیار حیاتی در پیشرفت و موفقیت سازمان‌ها ایفا می‌کند. انگیزه به‌عنوان نیروی پویا و مثبت در زمینه‌های مختلف عمل می‌کند و به کارکنان انگیزه می‌دهد تا به بهترین شکل ممکن از توانایی‌ها و تجربیات خود استفاده کنند. عواملی که موجب ایجاد انگیزه در کارکنان و رفع نیازهای آن‌ها می‌شود و از سوی دیگر، توجه به تفاوت‌های فردی کارکنان، مهم‌ترین موضوعات در بهره‌وری نیروی انسانی به شمار می‌روند. این مهم، عامل مؤثری در رسیدن به هدف سازمان و یا جامعه صنعتی است (عزیزی شفیق و خوافی، ۱۳۹۸، ص ۴).

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌توانند پشتیبان برنامه رشد، توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی باشند. شهرداری اراک، همواره در جهت نیل به این هدف می‌کوشد. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین‌شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. سازمان‌ها به‌منظور بقا و ادامه حیات خود در محیط کسب‌وکار پویای امروز، نیازمند روش‌ها و سیستم‌هایی برای پایش و بهبود مداوم عملکرد و فرآیندهای خود هستند. محقق به‌عنوان یکی از کارکنان شهرداری اراک، متوجه این امر شده است که عملکرد سازمان می‌تواند بیش از این در سازمان ارتقا یابد. گاهی اوقات، سازمان در عملکرد سازمانی خود دچار ضعف است. در این راستا انگیزه شغلی می‌تواند عملکرد شهرداری اراک را ارتقا دهد که برای انگیزه شغلی نیازمند بهبود استقرار دولت الکترونیک در سازمان است. از این رو، محقق به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی پرداخته است. لذا، سؤال اصلی تحقیق این است که دولت الکترونیک، چه تأثیری بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی در شهرداری اراک دارد؟

## ۲- مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیقات

نارویی (۱۴۰۱) به نقش دولت الکترونیک و سیستم‌های تحت وب بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی در طول بحران بیماری کرونا پرداخت. باقرزاده و مولودزاده (۱۴۰۱) به اثربخشی کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی پرداختند. نظرپوری و همکاران (۱۴۰۱)، اثرات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهرستان خرم‌آباد را مورد بررسی قرار دادند. غریبی و محمودی (۱۴۰۱) به تأثیر استقرار دولت الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: شهرداری تهران) پرداختند. نظرپوری و همکاران (۱۴۰۱)، اثرات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهرستان خرم‌آباد) را بررسی کردند. خدیجه سیدحسینی و همکاران (۱۴۰۰) به تأثیر فناوری اطلاعات بر میزان عملکرد سازمانی و انگیزش شغلی کارکنان (مورد کاوی: دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار) پرداختند. ترحمی اردکانی و مددی اردکانی (۱۴۰۰)، انگیزش سازمانی و رضایت کارمندان در عملکرد سازمان را مورد بررسی قرار دادند. درویشی (۱۴۰۰) به بررسی رابطه بین گرایش به دولت الکترونیک و عملکرد سازمانی اداره بندر امام خمینی پرداخت. کالوگیانیدیس<sup>۱</sup> (۲۰۲۱)، تأثیر انگیزه کارکنان بر عملکرد سازمانی: مقاله بررسی محدوده برای بخش عمومی را بررسی کرد. روهایتی<sup>۲</sup> (۲۰۲۳) به تحلیل اجرای دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی پرداخت. الخداری و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۲۳)، تأثیر دولت الکترونیک بر عملکرد شرکت‌ها: مطالعه موردی شرکت‌ها در اردن را مطالعه کردند. کریم و حسنی<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) به دولت الکترونیک و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی پرداختند. درسا و زرو<sup>۵</sup> (۲۰۱۹)، انگیزه کاری و اثرات آن بر عملکرد سازمانی: مورد پرستاران در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی هاواسا: رویکرد مطالعه ترکیبی را بررسی کردند. پردنسیاها و همکاران (۲۰۲۲)، تأثیر دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی از طریق انگیزه کاری کارکنان در اداره کل تجارت خارجی وزارت تجارت را مورد مطالعه قرار دادند.

## دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به عنوان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به ویژه اینترنت برای برقراری ارتباط بهتر بین دولت با شهروندان، دولت با بنگاه، دولت با دولت به منظور بهبود کارایی، اثربخشی، شفافیت و پاسخگویی اجرای دولت تعریف شده است (Prahono, 2015, p. 28).

## انگیزه شغلی

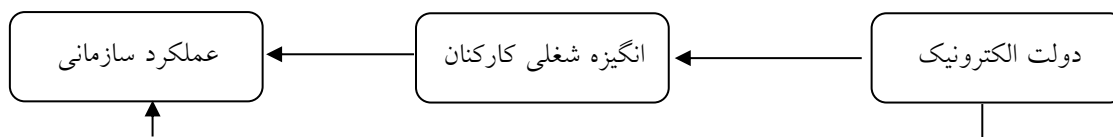
حالتی در فرد که وی را به انجام رفتار و عملی خاص متمایل می‌سازد، انگیزش می‌گویند. انگیزه شغلی، مجموعه‌ای از عامل‌های انرژی‌زا است که فرد را به شغلش متمایل می‌سازد (Jain et al., 2019, p. 66).

## عملکرد سازمان

عملکرد سازمانی، یک سازه کلی است که به چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره نموده و همچنین، عملکرد سازمان به درجه تحقق اهداف اشاره دارد (Shieh, 2011, p. 793).

1. Kalogiannidis, S.
2. Rohaeti, Y.
3. Alkhodary et al.
4. Kareem & Haseeni
5. Deressa & Zeru

تعریف‌ها و مشخصه‌های یکسانی برای عملکرد شرکت وجود ندارد؛ زیرا عملکرد، مفهومی چندبعدی است و وضعیت شرکت را نسبت به رقبا مشخص می‌کند؛ بنابراین، توافقی درباره اینکه عملکرد چیست، وجود ندارد. عملکرد می‌تواند هر چیزی مانند بزرگی، استحکام، اثربخشی، کارایی، بهره‌وری و ظرفیت، کیفیت معنا دهد. به‌طور نظری، عملکرد سازمانی می‌تواند به‌عنوان "مقایسه بین ارزش روش ایجادشده توسط سازمان با ارزشی که صاحبان انتظار دریافت آن را از سازمان داشتند" تعریف شود (علامه و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۴۵۶).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی

- دولت الکترونیک، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی دارد.

#### فرضیه فرعی

- دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.
- دولت الکترونیک بر انگیزه شغلی، تأثیر مثبتی دارد.
- انگیزه شغلی بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.

### ۳- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی محسوب می‌شود. هدف پژوهش‌های کاربردی، توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص بوده و بیشتر بر مؤثرترین اقدام تأکید دارند.

روش انجام تحقیق حاضر با توجه به هدف و ماهیت موضوع و توانایی اجرایی آن، علی‌الست. در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها از روش میدانی استفاده شده است.

جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان شهرداری اراک به تعداد ۳۰۰ نفر است. طبق فرمول کوکران، حجم نمونه به‌صورت زیر قابل محاسبه است:

تعیین حجم نمونه محدود کارشناسان:

$$n = \frac{NZ^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)} \quad (1)$$

$$n = \frac{300 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (299) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} \approx 169 \quad (2)$$

حجم نمونه طبق فرمول کوکران، ۱۶۹ نفر از کارشناسان شهرداری اراک به دست آمده است. با توجه به بررسی‌های به‌عمل آمده و راهنمایی اساتید، مقرر گردید تعداد ۲۵۰ پرسشنامه در بین کارشناسان شهرداری اراک توزیع گردد که درنهایت، پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۱۶۹ پرسشنامه که به‌صورت صحیح تکمیل گردیده بود، مورد استفاده قرار گرفت. در این تحقیق، روش نمونه‌گیری تصادفی مورد استفاده قرار گرفته و از روش میدانی و ابزار پرسشنامه

برای جمع آوری داده‌ها استفاده شده است.

جدول ۱. ترکیب سؤالات پرسشنامه تحقیق

مقیاس‌ها	سؤالات	منابع
دولت الکترونیک	۱-۱۰	دیویس (۱۹۸۹)
انگیزه شغلی	۱۱-۱۵	هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶)
عملکرد سازمان	۱۶-۲۰	جوی و رابینی (۲۰۱۰)
کل سؤالات	۲۰	

هرچند پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق، برگرفته از پرسشنامه استاندارد است؛ ولی جهت اطمینان خاطر از روایی و بومی سازی، این پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید قرار گرفت و پس از تغییرات جزئی، نهایی شده و توزیع گردیده است.

در این تحقیق به منظور سنجش اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با استفاده از نرم افزار SPSS19، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده (برای ۳۰ پرسشنامه) ۰/۸۸۵ است، یعنی این پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردار است.

جدول ۲. تحلیل پایایی پرسشنامه تحقیق

مقیاس‌ها	آلفای کرونباخ
دولت الکترونیک	۰/۸۷۸
انگیزه شغلی	۰/۸۱۵
عملکرد سازمان	۰/۸۳۰
کل سؤالات	۰/۸۸۵

میزان آلفای کرونباخ ارائه شده نشان می دهد که پرسش‌ها دارای همبستگی متقابل نسبتاً مناسبی هستند. می توان اظهار داشت پرسش‌های موردنظر، همگی یک متغیر (یک صفت) را اندازه گیری می کنند. مفهوم دیگر آلفای کرونباخ این است که اگر بار دیگر با استفاده از این پرسشنامه و با استفاده از همان پاسخگویان (به طور کلی تحت شرایط مشابه) به اندازه گیری صفت موردنظر تحقیق پرداخته شود، تفاوت قابل ملاحظه‌ای در پاسخ‌های ارائه شده مشاهده نخواهد شد. مقدار آلفای گزارش شده نیز وجود این حالت را برای پرسشنامه تحت بررسی تصدیق می کند.

#### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

##### شاخص برازش

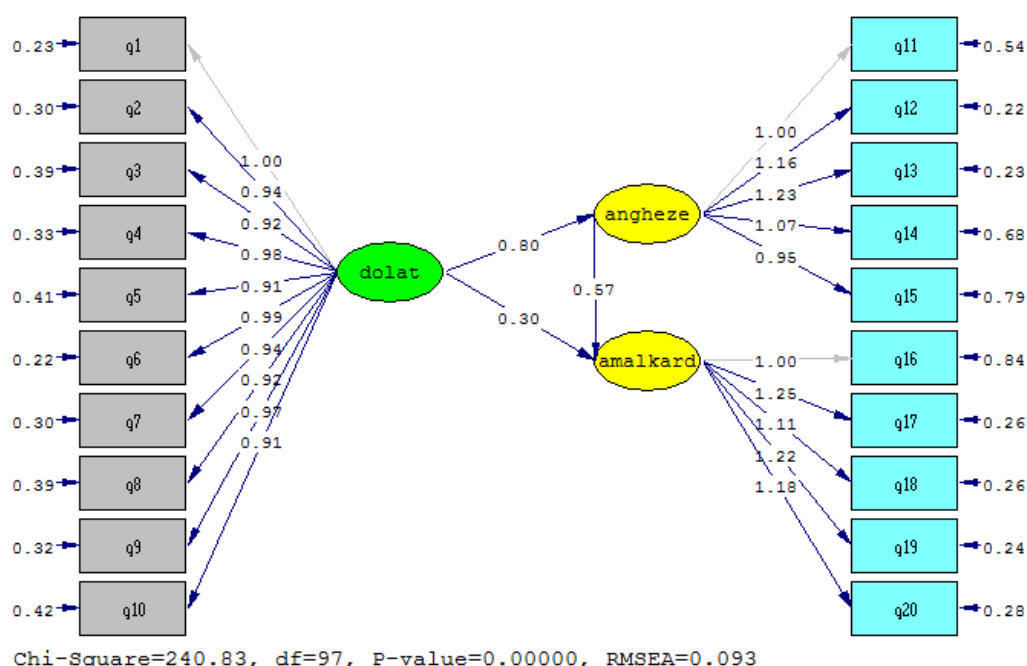
در این قسمت، شاخص‌های برازش در جدول ۳ حاصل از خروجی نرم افزار لیزرل، بیان کننده آن است که داده‌های ما از برازش برخوردار است. شاخص‌های برازندگی در فصل ۳ به طور کامل توضیح داده شده است.

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی

مقادیر استاندارد		
جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۹۳	کمتر از ۰/۱
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۲	بیشتر از ۰/۹
شاخص برازش هنجار نشده (NNFI)	۰/۹۱	بیشتر از ۰/۹
شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)	۰/۹۳	بیشتر از ۰/۹

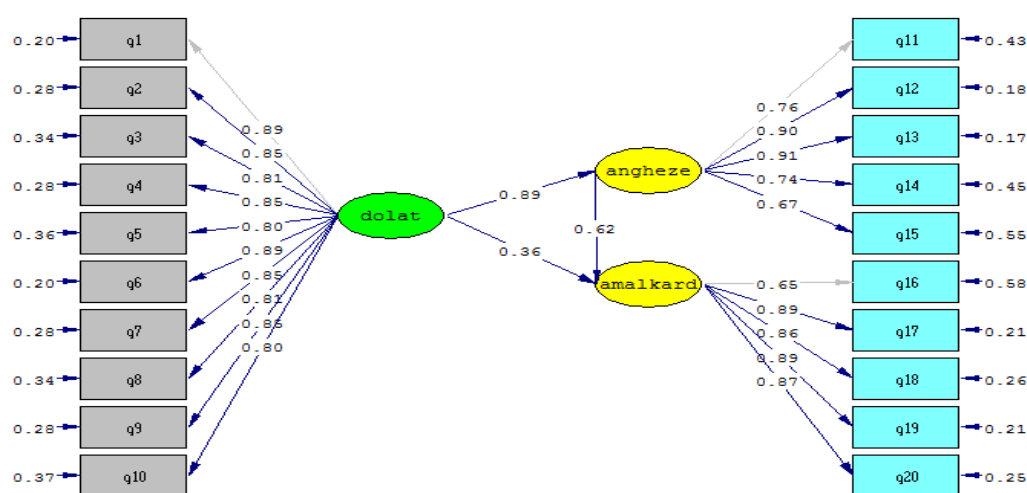
## نمودارهای معادلات ساختاری

قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می شود. بار عاملی، مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از  $0/3$  باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین  $0/3$  تا  $0/6$  قابل قبول است و اگر بزرگ تر از  $0/6$  باشد، خیلی مطلوب است. جهت بررسی معنادار بودن رابطه بین متغیرها از آماره آزمون  $t$  یا همان  $t$ -value استفاده می شود. به دلیل اینکه معناداری در سطح خطای  $0,05$  بررسی می شود، اگر میزان بارهای عاملی مشاهده شده با آزمون  $t$ -value از  $1/96$  کوچک تر محاسبه شود، رابطه معنادار نیست و در نرم افزار لیزرل با رنگ قرمز نمایش داده خواهد شد (حبیبی، ۱۳۹۳).



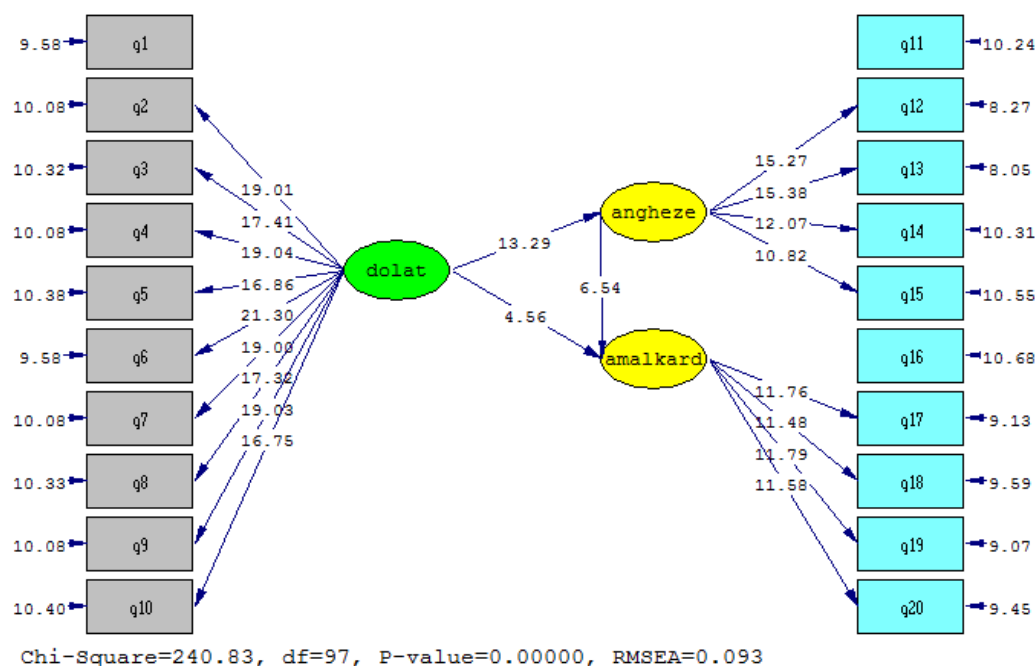
Chi-Square=240.83, df=97, P-value=0.00000, RMSEA=0.093

نمودار ۱. معادلات ساختاری بر اساس مقادیر تخمین زده شده



Chi-Square=240.83, df=97, P-value=0.00000, RMSEA=0.093

نمودار ۲. معادلات ساختاری بر اساس مقادیر استاندارد



نمودار ۳. محاسبات آماره تی

## بررسی فرضیه‌های تحقیق

بررسی فرضیه اول- دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.

در این فرضیه، مقدار ضریب مسیر مثبت بوده و همچنین، مقدار آماره  $t$  به دست آمده برای فرضیه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است. لذا، با توجه به مقدار آماره  $t$ ، فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود. نتایج در جدول ۴ قابل مشاهده است.

جدول ۴. نتایج فرضیه اول

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	آماره $t$	مقایسه با آماره استاندارد	نتیجه
دولت الکترونیک	عملکرد سازمان	۰/۳۶	۴/۵۶	$۴/۵۶ > ۱/۹۶$	تأیید

بررسی فرضیه دوم- دولت الکترونیک بر انگیزه شغلی، تأثیر مثبتی دارد.

در این فرضیه، مقدار ضریب مسیر مثبت بوده و همچنین، مقدار آماره  $t$  به دست آمده برای فرضیه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است. لذا، با توجه به مقدار آماره  $t$ ، فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود. نتایج در جدول ۵ قابل مشاهده است.

جدول ۵. نتایج فرضیه دوم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	آماره $t$	مقایسه با آماره استاندارد	نتیجه
دولت الکترونیک	انگیزه شغلی	۰/۸۹	۱۳/۲۹	$۱۳/۲۹ > ۱/۹۶$	تأیید

بررسی فرضیه سوم- انگیزه شغلی بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.

در این فرضیه، مقدار ضریب مسیر مثبت بوده و همچنین، مقدار آماره  $t$  به دست آمده برای فرضیه بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است. لذا، با توجه به مقدار آماره  $t$ ، فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود. نتایج در جدول ۶ قابل مشاهده است.



جدول ۶. نتایج فرضیه سوم

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	آماره t	مقایسه با آماره استاندارد	نتیجه
انگیزه شغلی	عملکرد سازمان	۰/۶۲	۶/۵۴	$۶/۵۴ > ۱/۹۶$	تأیید

بررسی فرضیه اصلی - دولت الکترونیک، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی دارد. به طور کلی، در آزمون سوبل می توان از تخمین نرمال برای بررسی معناداری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون قرار داد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن. به عبارت دیگر، مقدار Z-Value را از رابطه زیر به دست می آوریم:

$$Z - \text{Value} = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * S_a^2) + (a^2 * S_b^2) + (S_a^2 * S_b^2)}} \quad (۳)$$

در این رابطه:

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی = ۰/۸۰

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته = ۰/۵۷

Sa: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی = ۰/۰۶

Sb: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته = ۰/۰۹

$$\frac{0.80 * 0.57}{\sqrt{(0.57^2 * 0.06^2) + (0.80^2 * 0.09^2) + (0.06^2 * 0.09^2)}} = 5.72$$

طبق مطالب گفته شده در بالا و محاسبه فرمول بالا، مقدار Z-Value = ۵/۷۲ بوده که نشان می دهد از لحاظ آماری معنادار است. در نتیجه، این فرضیه تأیید می شود.

## ۵- نتیجه گیری

**فرضیه فرعی اول:** دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.

نتایج نشان می دهد که دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد. نتایج تحقیق نشان می دهد که دولت الکترونیکی با کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات به ارتقای کارایی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی منجر می شود. وجود دولت الکترونیک و استفاده از سازوکار آن می تواند در سازمان بوروکراسی شفاف و پاسخگویی مدیران و همکاران در قبال فعالیت های خود بهبود بخشد. از این رو، عملکرد را در سازمان ارتقا می دهد. دولت الکترونیک منجر به این می شود که کارکنان در فضای اینترنتی و الکترونیک، مشارکت بهتری با یکدیگر داشته باشند و افراد در سازمان، بهتر و سریع تر نسبت به وظایف خود پاسخگو هستند. از این رو، عملکرد سازمان ارتقا می یابد. وجود دولت الکترونیک در سازمان و استفاده از سازوکار آن باعث می شود سطوح سازمانی تخت تر شود و کارکنان رده پایین با کارکنان رده بالا راحت تر و سریع تر تبادل اطلاعات و تعامل داشته باشند. همین امر منجر به بهبود عملکرد سازمان می شود.

نتایج این تحقیق با تحقیقات نارویی (۱۴۰۱)، باقرزاده و مولودزاده (۱۴۰۱)، نظریوری و همکاران (۱۴۰۱)، غریبی و محمودی (۱۴۰۱)، نظریوری و همکاران (۱۴۰۱)، درویشی (۱۴۰۰)، روهایتی (۲۰۲۳)، الخداری و همکاران (۲۰۲۳)، کریم و حسنی (۲۰۱۵)، پردنسیاها و همکاران (۲۰۲۲)، هم راستا است.

**فرضیه فرعی دوم:** دولت الکترونیک بر انگیزه شغلی، تأثیر مثبتی دارد.

نتایج نشان می‌دهد که دولت الکترونیک بر انگیزه شغلی، تأثیر مثبتی دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دولت الکترونیک و سازوکار آن در سازمان، انجام امور را برای کارکنان راحت‌تر و سریع‌تر کرده و کارکنان در کنار صرف زمان کمتر، با دقت بیشتری به انجام امور می‌پردازند. همین امر، فشار کاری کمتری را برای کارکنان به ارمغان آورده و زمینه انگیزه شغلی را بهبود بخشیده است. از این‌رو، می‌تواند انگیزه شغلی را ارتقا بخشد. با استفاده از دولت الکترونیک، تشریفات با یکدیگر بهتر شده است. از این‌رو، می‌تواند انگیزه شغلی را ارتقا بخشد. با استفاده از دولت الکترونیک، تشریفات دست‌وپا گیر کاهش می‌یابد، اطلاع‌رسانی الکترونیکی به کارکنان به موقع صورت می‌گیرد و شفافیت امور و تصمیم‌گیری سریع مبتنی بر اطلاعات صورت می‌گیرد. از این‌رو، می‌تواند محیطی در سازمان ایجاد کند که امکان رشد و پیشرفت را برای کارکنان افزایش دهد تا انگیزه شغلی ارتقا یابد.

نتایج این تحقیق با تحقیقات پردنسیاها و همکاران (۲۰۲۲)، هم‌راستا است.

**فرضیه فرعی سوم:** انگیزه شغلی بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد.

نتایج نشان می‌دهد که انگیزه شغلی بر عملکرد سازمان، تأثیر مثبتی دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد کارکنانی که انگیزه کمی دارند، با سرعتی کمتر از حد معمول کار می‌کنند و بیش از آنکه برای انجام وظایفشان زمان بگذارند، وقتشان را برای اموری مثل صحبت کردن با تلفن یا گشت‌وگذار در اینترنت صرف می‌کنند. از آن مهم‌تر اینکه کارکنان کم‌انگیزه حتی زمانی هم که وظایفشان را انجام می‌دهند، به‌ندرت انتظارات را برآورده ساخته و معمولاً با همه توان و تعهدشان کار نمی‌کنند. از این‌رو، عملکرد سازمان پایین می‌آید. کارکنانی که انگیزه بالایی دارند، افرادی مشتاق هستند که به آنچه انجام می‌دهند، علاقه نشان داده و به آن افتخار می‌کنند. چنین کارکنانی وظایف محوله را به سرعت انجام می‌دهند و برای موفقیت در انجام امور تا آنجا که بتوانند تلاش می‌کنند. از این‌رو، عملکرد سازمان ارتقا می‌یابد.

نتایج این تحقیق با تحقیقات خدیجه سیدحسینی و همکاران (۱۴۰۰)، ترحمی اردکانی و مددی اردکانی (۱۴۰۰)، کالوگیانیدیس (۲۰۲۱)، درسا و زرو (۲۰۱۹) و پردنسیاها و همکاران (۲۰۲۲)، هم‌راستا است.

**فرضیه اصلی:** دولت الکترونیک، تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان از طریق انگیزه شغلی دارد.

نتایج نشان می‌دهد که دولت الکترونیک در یک سازمان عبارت است از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی میان اعضاء داخل سازمان. دولت الکترونیک به بهبود خدمات و تسهیل ارائه آن‌ها به شهروندان منجر می‌شود. از این‌رو، با ویژگی‌هایی که دولت الکترونیکی دارد، موجب کمک به ایجاد احساس مثبت در کارکنان، چه از لحاظ بهبود خدمات و چه از لحاظ شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی میان اعضاء داخل سازمان می‌شود که می‌تواند انگیزه شغلی را بهبود دهد. از طرفی، انگیزش نیروی انسانی، محرکی درونی و شخصی است که فرد را به انجام فعالیت‌های شغلی به صورت کارا و اثربخش تشویق می‌کند. از این‌رو، می‌تواند عملکرد سازمان را ارتقا بخشد.

نتایج این تحقیق با تحقیقات پردنسیاها و همکاران (۲۰۲۲)، هم‌راستا است.

## منابع

- باقرزاده، کمال، و مولودزاده، بهرام. (۱۴۰۱). اثربخشی کیفیت خدمات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمانی. هفتمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز.
- ترحمی اردکانی، حسین، و مددی اردکانی، قاسم. (۱۴۰۰). بررسی انگیزش سازمانی و رضایت کارمندان در عملکرد سازمان. دومین کنفرانس بین‌المللی علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره، آموزش و پژوهش، تهران.
- درویشی، میترا. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین گرایش به دولت الکترونیک و عملکرد سازمانی اداره بندر امام خمینی. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مطالعات نوین مدیریت و حسابداری در ایران، کرج.
- سید حسینی، سیده خدیجه، حیدرزادگان، علیرضا، و بهادری، آرمان. (۱۴۰۰). تأثیر فناوری اطلاعات بر میزان عملکرد سازمانی و انگیزش شغلی کارکنان مورد کاوی: دانشگاه دریانوردی و علوم دریایی چابهار. کنفرانس جامع علوم مدیریت و حسابداری، تهران.
- عزیزی شفیق، امینه، و خوافی، شهرام. (۱۳۹۸). انگیزش و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی منابع انسانی. هشتمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل.
- علامه، سیدمحسن، عسگری، نوربخش، و خزائی، جواد. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی: تأکید بر نقش تسهیم دانش و چابکی سازمانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۴(۲)، ۴۵۳-۴۷۴.
- غریبی، حسن، و محمودی، حمیدرضا. (۱۴۰۱). تأثیر استقرار دولت الکترونیک بر توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: شهرداری تهران). اولین کنفرانس بین‌المللی فناوری اطلاعات؛ دولت الکترونیک و شهر هوشمند، مشهد.
- قلی‌نژاد، مریم، بهمنی، فرزانه، و عابدینی، حمید. (۱۴۰۰). تحلیل تأثیر اجرای دولت الکترونیک در سازمان‌های دولتی. نخستین همایش ملی تحقیقات کاربردی در اقتصاد پویا، مدیریت و حسابداری نوین، بابل.
- نارویی، مهدیه. (۱۴۰۱). نقش دولت الکترونیک و سیستم‌های تحت وب بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی در طول بحران بیماری کرونا. پنجمین کنفرانس بین‌المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.
- نظریوری، امیرهوشنگ، قاسمی، حمیدرضا، و سپندار، نسرين. (۱۴۰۱). بررسی اثرات دولت الکترونیک بر عملکرد سازمان (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهرستان خرم‌آباد). اولین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری، علوم انسانی و بانکداری اسلامی، تهران.
- Alkhodary, D. A., Jreissat, E. R., Saidat, Z., Ali, H., & Hasan, E. F. (2023). Examining the impact of e-governance on the performance of corporations: a case study of companies in Jordan. *Inf. Sci. Lett.*, 12(6), 2599-2617.
- Shieh, C. J. (2011). Study on the relations among the customer knowledge management, learning organization, and organizational performance. *The Service Industries Journal*, 31(5), 791-807.
- Deressa, A. T., & Zeru, G. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 12, 1-6.
- Jain, A., Gupta, B., & Bindal, M. (2019). A study of employee motivation in organization. *International Journal of Engineering and Management Research (IJEMR)*, 9(6), 65-68.
- Kalogiannidis, S. (2021). Impact of employee motivation on organizational performance. A scoping review paper for public sector. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 8(3), 984-996.
- Kareem, M. A., & Haseeni, Z. J. (2015). E-government and its impact on organizational performance. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 3(1), 664-672.
- Perdiansyah, R., Saluy, A. B., & Kemalasari, N. (2022). The Impact of E-Government Implementation and Leadership on Organizational Performance mediated by Employee Work

- Motivation at the Directorate General of Foreign Trade, Ministry of Trade. *Dinasti International Journal of Digital Business Management (DIJDBM)*, 4(1).
- Prahono, A. (2015). Evaluating the role e-government on public administration reform: Case of official city government websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 27-33.
- Rohaeti, Y. (2023). Analysis of E-government implementation on organizational performance. In *7th International Conference on Accounting, Management and Economics (ICAME-7 2022)* (pp. 172-182). Atlantis Press.

