

## تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک با نقش میانجی یادگیری سازمانی در بانک ملی استان گیلان

۱. علی فتحی مقدم\_ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آستارا، گیلان، ایران [kuluhe@ymail.com](mailto:kuluhe@ymail.com)

۲. جاوید رخشانی (نویسنده مسئول) \* دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران [javidrahshani@gmail.com](mailto:javidrahshani@gmail.com)

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک با نقش میانجی یادگیری سازمانی در بانک ملی استان گیلان انجام شد. از لحاظ هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، همبستگی با استفاده از معادلات ساختاری می باشد و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات روش تحقیق مورد نظر میدانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارشناسان، معاونین، روسای شعب و مدیران بانک ملی استان گیلان است که تعداد آنها برابر ۲۱۰ نفر می باشد. با توجه به شرط نمونه حداقل ۲۰۰ نفری برای معادلات ساختاری از روش کل شماری استفاده شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع وانگ و همکاران (۲۰۲۲)، پرسشنامه یادگیری سازمانی لیائو و وو (۲۰۱۳) و پرسشنامه محقق ساخته موانع استقرار دولت الکترونیک استفاده شد. برای تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با نرم افزار آماری Lisrel استفاده شد. برای تحلیل فرضیه های تحقیق از معادلات ساختاری استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی داری دارد. همچنین نتایج نشان داد که مدیریت کیفیت جامع و ابعاد آن شامل مشتری مداری، همکاری داخلی/خارجی، بهبود مستمر، رهبری، عملکرد کارکنان، یادگیری و مدیریت فرآیند بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی داری دارد. در نهایت نتایج نشان داد که یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی داری دارد.

واژه های کلیدی : مدیریت کیفیت جامع، دولت الکترونیک، یادگیری سازمانی، بانک ملی

## مقدمه

در سال‌های اخیر، با توجه به گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات و نیز تصویب اسناد بالادستی نظیر نقشه راه دولت الکترونیک در کشور، توجه به مفهوم دولت الکترونیک و در سطحی بالاتر حاکمیت دیجیتال، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار گردیده و تحقق اهداف مربوط از عوامل مؤثر در توسعه پایدار کشور، ارتقای کیفیت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌های مربوط، افزایش شفافیت فرایندها و در نهایت توسعه دموکراسی برشمرده می‌شود. بسترها و عوامل مؤثر بر اصلاح نظام اداری و پیاده سازی خط مشی‌های اصلاح مبتنی بر حکمرانی دیجیتال شامل موانع ساختاری حاکمیت دیجیتال در سازمان‌های ایران که زیرساختها، داده حاکمیتی باز، حکومت باز و پاسخگویی را شامل می‌شود (بیگ زاد و جلیلی نژاد، ۱۴۰۰).

دولت الکترونیک به طور اعم و سازمان الکترونیک به طور اخص به عنوان یک پارادایم جدید بر سر زبانها افتاده است و هر مدبری که می‌خواهد گوی سبقت را در رقابت از رقیب برپاید اولین راهکاری که در ذهن می‌پروراند همان استفاده از فناوری و الکترونیکی بودن است و دولت الکترونیک که عبارتست از استفاده دولت از فناوری اطلاعات بویژه اینترنت جهت افزایش سطح دسترسی شهروندان، مراکز دولتی، کارکنان بخش خصوصی کارکنان بخش عمومی و شرکتهای بخش خصوصی به خدمات و اطلاعات بر خط بکار رفته است، اما بیان این ایده تنها در ذهن و زبان ساده است و در عمل با محدودیتهایی همراه است و این موانع و محدودیتهای پیاده سازی دولت الکترونیک به صورت یک مسئله درآمده است که توجه محققین دانشگاهی را به خود جلب کرده است (بهبودی و همکاران، ۱۳۹۸). ایران نیز از جمله کشورهایی است که درگیر این موانع می‌باشد و به دلیل حجم زیاد دولت در جمهوری اسلامی ایران و وجود مسائل و مشکلات مختلف در ارتباط با پیاده سازی دولت الکترونیکی مانند فقدان زیر ساخت‌های قانونی، نهادی، انسانی و مسایل مالی پیاده سازی دولت الکترونیکی در ایران دشوار است (نجف پور و همکاران، ۱۴۰۰) و همین مساله است که لزوم توجه به استقرار دولت الکترونیک را آشکار می‌سازد. با این حال صرف توجه به دولت الکترونیک، راهگشای مسائل و مشکلات پیش روی این سامانه نیست و باید موانع استقرار دولت الکترونیک به طور کامل بررسی شود. یکی از متغیرهایی که می‌تواند در تسهیل استقرار دولت الکترونیک و رفع موانع مربوط به استفاده از این سامانه میسر باشد، مدیریت کیفیت جامع است. مدیریت کیفیت جامع یکی از کاملترین و کاراترین فلسفه‌های مدیریتی است که به نحو شایسته‌ای مباحث کیفیت و رضایت مشتری را در بردارد. در دنیای امروز که از یکسو رقابتهای ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی بسیار شدید و تنگاتنگ و از سوی دیگر تغییرات و تحولات در تکنولوژی، نیاز بازار و ... بسیار سریع و پر شتاب بوده و مسلماً تجزیه و تحلیل شناخت صحیح و بکارگیری مناسب مباحثی از قبیل مدیریت کیفیت جامع می‌تواند بسیار راهگشا و مؤثر باشد. از نکات برجسته و ممتاز بحث مدیریت کیفیت جامع اینست که بسیاری از فنون و روشهای مرتبط با مسائل مدیریتی و کیفیتی را بطور جامع و با تلقینی مناسب و بصورت یکپارچه در خود جای داده است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۹). مدیریت کیفیت جامع ساختار نظام یافته‌ای است که بر بهبود مستمر کلیه فعالیتهای درونی یک سازمان تأکید می‌کند. هدف نهایی مدیریت کیفیت جامع بهبود کیفیت محصولات و خدمات، از طریق بهبود منابع انسانی، فرآیندها و تجهیزات

موجود و به موازات آن کاهش هزینه‌های حوزه عملیاتی است. مدیریت کیفیت جامع بسط مفهوم فلسفه‌ای است که اعتقاد دارد، خدمات و تولیدات، همواره با کیفیتی بهتر در دسترس مشتریان درونی و بیرونی سازمان گذاشته شود و بر آن است که با در نظر گرفتن بازخورد از همین مشتریان، مشخصات کیفی هر تولید یا خدمتی را تعیین کند (قنبری نژاد و محمدی، ۱۳۹۷).

از سوی دیگر در تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک، عواملی می‌توانند به عنوان متغیر میانجی نقش ایفا نمایند که در تحقیق حاضر یادگیری سازمانی مورد مطالعه قرار گرفته است. امروزه محیط سازمان‌ها به شدت در حال تغییر است، تغییرات سریع و محسوس در عرصه‌های مختلف علم و فناوری به طور فزاینده‌ای جامعه بشری را تحت تاثیر قرار داده است، به طوری که سازمان‌های سنتی دیگر قادر به هماهنگی با این تغییرات نیستند و تنها سازمانی شانس بقا دارد که بتواند خود را پیوسته با تغییرات محیطی پیرامون خود وفق دهد. بنابراین سازمان‌ها به منظور سازگاری با محیط خود، به دنبال بهترین راهکارها هستند و یکی از بهترین راه‌ها در مسیر بقای سازمانی، یادگیری کارکنان در سازمان است. سازمان‌ها تنها با یادگیری سریع از موفقیتها و شکستها قادر خواهند شد هنگام برخورد با موقعیتهای مختلف، رفتار اثربخش داشته باشند و بدین شکل با حداکثر اثربخشی به اهداف خود نائل خواهند گشت. سازمان‌های بزرگ در این اندیشه هستند که چگونه به گسترش دانش در سازمان بپردازند زیرا دریافته اند که یادگیری مانند یک تسهیل کننده عمل می‌کند. بنابراین سازمانها برای موفقیت و دستیابی به اهدافشان باید ظرفیتهای یادگیری خود را در تمامی ابعاد بالا ببرند تا بتوانند بهتر و سریعتر از موفقیتها و شکستهای داخل و خارج سازمان خود یاد بگیرند و تجربه به دست بیاورند (شفیعی و فضل‌اللهی قمشی، ۱۳۹۸).

بانک ملی استان گیلان به عنوان بزرگترین بانک دولتی در سطح استان با بیشترین تعداد پرسنل و بیشترین شعبه، وظیفه مهمی در ارائه خدمات به شهروندان بر عهده دارد و در راستای انجام این مأموریت و تحقق رسالت‌های تعیین شده، باید بین اهداف تعیین شده و برنامه‌های مطرح شده همخوانی ایجاد گردد. به عبارتی باید از شیوه‌های نوین در جهت ارائه خدمات بهره گیری شود و این منوط به استفاده صحیح از سامانه‌های ارائه خدمات الکترونیکی است. در راستای بهبود بهتر ارائه خدمات در بانک ملی استان گیلان، در ابتدا باید موانع استقرار دولت الکترونیک برطرف شود و این امر جز با بررسی عوامل موثر بر آن میسر نخواهد بود. با توجه به اهمیت مساله مورد مطالعه و با توجه به مطالب فوق، هدف اصلی تحقیق حاضر پاسخگویی به این سوال است که مدیریت کیفیت جامع با نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی چه تاثیری بر موانع استقرار دولت الکترونیک در بانک ملی استان گیلان دارد؟

### مبانی نظری

#### دولت الکترونیک

منظور از دولت الکترونیک، استفاده از اینترنت و فناوری‌های مرتبط جهت اجرای فعالیت‌های خرید می‌باشد و البته در اساسی ترین شکل صرفاً تولید و ارائه خدمات از طریق اینترنت بالا می‌رود. در ابتدایی ترین تعریف از "دولت الکترونیک"، فرایند تسهیل جریانات خرید از طریق حذف امور سنتی سفارش خرید و اشکال تقاضا می‌باشد. به واسطه

یک سیستم دولت الکترونیک کارمندان می‌توانند دسترسی مستقیم به سیستم عرضه‌کنندگان خود داشته و به صورت دیداری ویژگی تکنیکی محصول را تأیید نمایند و علاوه بر این تصاویر محصول، افزایش یا کاهش قیمت و تمامی جزئیات مربوطه را نیز بررسی کنند. برتری‌های یک سیستم خدمات الکترونیک موفق عبارتند از: هزینه کمتر معاملات، فرایند سریع‌تر سفارش دهی، گزینه‌های بیشتر برای فروشندگان، سیستم خدماتی کارآمدتر و استاندارد، بوروکراسی کمتر، خریداران بالقوه بیشتر اینترنتی و طراحی دوباره جریان کارها (مون<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱؛ بندولی و اسکندر<sup>۲</sup>، ۲۰۲۱؛ گوناسکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۲).

خدمات دولت الکترونیک به معنی تهیه و خرید اقلام و تجهیزات مورد نیاز است و می‌تواند شامل امور انتخاب تأمین کننده، ثبت و بررسی نیازها و درخواست‌های خرید، تأیید سفارش‌ها، پردازش سفارش خرید، به اجرا گذاشتن سفارش‌ها، هماهنگی پرداخت قیمت کالاها، بارگیری و دریافت کالاها از راه اینترنت باشد. پیشترها، بخش مهمی از زنجیره‌ی عرضه و فرایند خرید (سازمان به سازمان) از راه مبادله‌ی الکترونیکی داده‌ها، سیستم‌های خرید انحصاری و نامه‌های الکترونیکی انجام می‌شدند. این روش‌ها به دلیل انحصاری بودن و نیاز به برقراری ادغامی سفارشی، در روابط شرکای تجاری برای اجرای مبادله‌ی الکترونیکی داده‌ها، پرهزینه هستند. علت تفاوت تدارکات برپایه‌ی اینترنت، وجود سیستم ارتباطی استاندارد، واقعی، ایمن و معتبر جهانی است که این رابط جهانی و همگانی را، به جایگزینی برای شبکه‌های پیچیده و گران تبدیل میکند (تامسون و سینگ<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). سیستم‌های دولت الکترونیک، به طور معمول برپایه‌ی اینترنت کنترل و هدایت میشوند. این سیستم‌ها جریان تأمین کالا و خدمات را میان تأمین کننده و خریدار یکپارچه می‌کنند و با ارائه‌ی اطلاعات به موقع و مفید، اثربخشی تصمیمات خرید را افزایش می‌دهند. دولت الکترونیک با معرفی راهکارهای مؤثرتر از نظر زمان و هزینه، در حال ایجاد تغییر و تحول بزرگی در روش کسب و کار و خرید کالا است. در سال‌های اخیر، هزینه‌های دولت الکترونیک تا حد زیادی کاهش یافته است (چین و آهرنس<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲). سیستم‌های مناقصه و مزایده‌های آنلاین اینترنتی، سازوکارهای مذاکره‌ای ساده‌ای را برای حمایت از مرحله‌ی مذاکره‌ی تدارکات و نرم‌افزار دولت الکترونیک فراهم می‌کنند و این عوامل، به خریداران قدرت می‌دهد تا کالانماهایی (کاتالوگ‌ها) از چندین عرضه‌کننده را ترکیب و قیمت، میزان در دسترس بودن، مکان و پیگیری سفارش‌ها و پرداخت‌های اینترنتی را کنترل کنند. اهمیت تدارکات الکترونیکی در سال‌های اخیر موجب شده تا انتخاب سیستم‌های اطلاعاتی، مثل مبادله‌ی الکترونیکی داده‌ها،

<sup>1</sup> Moon

<sup>2</sup> Bendoly & Scoenherr

<sup>3</sup> Gunasekaran

<sup>4</sup> Thomson & Singh

<sup>5</sup> Chien & Ahrens

برنامه ریزی منابع سازمان و تجارت الکترونیکی و کسب و کار الکترونیکی در پژوهش‌ها مورد توجه قرار گیرد (لای و همکاران، ۲۰۲۲؛ لاو و همکاران، ۲۰۲۲). پیاده سازی سیستم دولت الکترونیک برای سازمان‌های اجرا کننده آن منافع زیادی به دنبال داشته است که از آن جمله می‌توان به کاهش هزینه‌ها، کاهش تشریفات اداری و چرخه زمانی معاملات، امکان پذیر بودن تهیه مستقیم و غیرمستقیم کالا و خدمات، بهبود تعاملات میان تأمین کنندگان و ... اشاره کرد. اما پیاده سازی این سیستم نیازمند فراهم نمودن بسترهای مناسب و مقتضی است. به طوری که تمام الزامات اجرایی سیستم برآورده گردد (راضی زاده و حقیقی نسب، ۱۴۰۰).

### مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع یکی از کاملترین و کارآترین فلسفه‌های مدیریتی است که به نحو شایسته‌ای مباحث کیفیت و رضایت مشتری را در بردارد. در دنیای امروز که از یکسو رقابتهای ملی، منطقه‌ای و بین المللی بسیار شدید و تنگاتنگ و از سوی دیگر تغییرات و تحولات در تکنولوژی، نیاز بازار و ... بسیار سریع و پر شتاب بوده و مسلماً تجزیه و تحلیل شناخت صحیح و بکارگیری مناسب مباحثی از قبیل مدیریت کیفیت جامع می‌تواند بسیار راهگشا و مؤثر باشد. از نکات برجسته و ممتاز بحث مدیریت کیفیت جامع اینست که بسیاری از فنون و روشهای مرتبط با مسائل مدیریتی و کیفیتی را بطور جامع و با تلقینی مناسب و بصورت یکپارچه در خود جای داده است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۹).

در دنیای امروز که از یکسو رقابتهای ملی، منطقه‌ای و بین المللی بسیار شدید و تنگاتنگ و از سوی دیگر تغییرات و تحولات در تکنولوژی، نیاز بازار و ... بسیار سریع و پر شتاب بوده و مسلماً تجزیه و تحلیل، شناخت صحیح و بکارگیری مناسب مباحثی از قبیل مدیریت کیفیت جامع می‌تواند بسیار راهگشا و مؤثر باشد. از نکات برجسته و ممتاز بحث مدیریت کیفیت جامع اینست که بسیاری از فنون و روشهای مرتبط با مسائل مدیریتی و کیفیتی را بطور جامع و با تلقینی مناسب و بصورت یکپارچه در خود جای داده است. مدیریت کیفیت جامع ساختار نظام یافته‌ای است که بر بهبود مستمر کلیه فعالیتهای درونی یک سازمان تأکید می‌کند. هدف نهایی مدیریت کیفیت جامع بهبود کیفیت محصولات و خدمات، از طریق بهبود منابع انسانی، فرآیندها و تجهیزات موجود و به موازات آن کاهش هزینه‌های حوزه عملیاتی است. مدیریت کیفیت جامع بسط مفهوم فلسفه‌ای است که اعتقاد دارد خدمات و تولیدات، همواره با کیفیتی بهتر در دسترس مشتریان درونی و بیرونی سازمان گذاشته شود و بر آن است که با در نظر گرفتن بازخورد از همین مشتریان، مشخصات کیفی هر تولید یا خدمتی را تعیین کند (کاکوئی و همکاران، ۱۴۰۰). پایه اول مدیریت کیفیت توسط ادوارد دمنینگ که یک دانشمند آمریکایی است در سالهای پس از جنگ جهانی دوم در ژاپن پی ریزی شد. اقامت دمنینگ در آغاز بر پایه فنون آماری کنترل کیفیت قرار داشت که توسط والد شوهارت که دمنینگ زیر نظر او در آزمایشگاههای بل در نیویورک کار می‌کرد ارائه شده بود. پس از جنگ جهانی توجه از کیفیت به تولید انتقال یافت و نتیجه آن کاهش بهره گیری از روش‌های

<sup>1</sup> Thomson & Singh

<sup>2</sup> Thomson & Singh

کنترل آماری بود. پس از جنگ، دمینگ شاهد رنج‌های بسیار مردم ژاپن بود و بر اساس علاقه‌ای که به آنها احساس می‌کرد تعلیمات خود را در زمینه روش‌های کنترل آماری در آن کشور آغاز کرد و به ژاپنی‌ها یاری داد تا فرآورده‌های بیشتر و بهتری تولید کنند. کارگران ژاپنی فنون ساده آماری را فرا گرفتند بطوریکه توانایی آن را داشتند که از این فنون در فرآیندهای بهبود مستمر برای افزایش کیفیت و کارایی استفاده نمایند. بعدها مدیریت کیفیت جامع در نقاط دیگر جهان به ویژه در ایالات متحده و سپس اروپای غربی رواج پیدا کرد (طحان، ۱۴۰۱). هشت رکن مدیریتی در مدیریت کیفیت عبارتند از:

۱) رکن تعهد: تعهد نسبت به بهبود کیفیتی به عنوان مهمترین وظیفه تلقی شود. ۲) رکن توجه: به آموزش مستمر کارکنان و ارتباط با مشتری در مورد پیشرفتهای ناشی از تلاشهای بهبود کیفیت توجه شود. ۳) رکن نتایج: نتایج بهبود برای کلیه همکاران سازمان تبیین و تعیین شوند. ۴) رکن تشکیلات: فراهم نمودن ساختارهایی که فعالیتها و پیشرفتهای بهبود کیفیت را با توجه به تلاشهای منابع انسانی سازمان سهولت بخشند. ۵) رکن برنامه ریزی: تلاشهای بهبود کیفیت منابع انسانی باید پیش بینی و برنامه ریزی شده و در تمام سطوح سازمان منتشر شود. ۶) رکن جوابگویی: تشریح موقعیت، در مواردی که کار افراد و تیمها در بهبود کیفیت، اندازه گیری و بررسی شده است. ۷) رکن تشخیص: وظیفه مدیریت، ایجاد روشهای رسمی و غیر رسمی برای تشخیص تلاشهای منابع انسانی و نتایج حاصله است. ۸) رکن احیا: فراهم کردن زمینه تشویق منابع انسانی در جهت دسترسی به کیفیت و ارزیابی اینکه چه کاری انجام شده و چه کاری انجام نشده، بطوریکه بتوان فرآیند را بهبود داد (فارسیجانی و سمیعی نیستانی، ۱۳۹۹).

آقای دیوید گاروین ابعاد هشتگانه‌ای را که می‌تواند در سطح استراتژیک به منظور تجزیه و تحلیل مشخصه‌های کیفیت به کار رود تعریف کرده است. بعضی از این ابعاد بصورت متقابل تقویت کننده یکدیگر هستند، در حالیکه دیگران چنین نیستند، بهبود در یکی از آنها ممکن است به قیمت افزایش هزینه ابعاد دیگری باشد. در میان این ابعاد، فهم قرارداد به وسیله مشتری، می‌تواند به ساخت مزایای رقابتی کمک نماید. ابعاد هشتگانه گاروین به صورت زیر خلاصه شده است: (قنبری نژاد و محمدی، ۱۴۰۱).

۱) عملکرد: اولین مشخصه عملیاتی محصول، برای مثال کارایی یک اتومبیل شامل نشانه‌های اختصاصی مثل شتاب داشتن، چگونگی جابجائی، سرعت گشت زنی و راحتی است. عملکرد خطوط هوایی نیز شامل ورود در زمان معین است.

۲) ویژگی: دومین جنبه عملکرد است، مثل بوقها و زنگهای اتومبیل که مقاصد اولیه را تکمیل می‌کند. به عنوان مثال می‌توان نوشابه مجانی در هواپیما و یا سقف آفتابی اتومبیل را نام برد. خطی، اولین مشخصه عملکرد را از دومین مشخصه جدا می‌کند و اغلب کشیدن این خط مشکل است. علاوه بر آن، مشتریان ارزش را از اصطلاحات انعطاف پذیر و قدرت انتخاب در میان ویژگیهای موجود و همچنین از کیفیت این ویژگی معین می‌کنند

۳) قابلیت اعتماد: عبارت است از عملکرد موفق یک منظور یا مقصود مشخص، برای دوره‌ای از زمان معین در شرایط معلوم است. قابلیت اعتماد کالای مقاوم، اغلب در زمان اولین خرابی یا بین خرابی‌های آن اندازه گیری می‌شود.

- به هر ترتیب این اندازه گیری مورد نیاز محصولاتی است که برای یک دوره زمانی، استفاده می‌شوند و ارتباطی به محصولات و خدماتی که به صورت دائمی مصرف می‌شوند، ندارد.
- ۴) قابلیت انطباق: عبارت است از درجه تطابق طراحی محصول و مشخصه‌های عملیاتی با استانداردهای تثبیت شده. هر چند این قابلیت گاهی به صورت تطابق با نیازمندیها، تعریف شده است. در تجزیه و تحلیل دقیق تر با آزمون میزان واگرایی هر مشخصه، از مقدار هدف گذاری شده اش به دست می‌آید.
- ۵) دوام: اندازه گیری عمر محصول می‌تواند مقدار زمان استفاده از یک محصول پیش از خرابی یا نقطه‌ای که تعویض، بر تعمیر ترجیح داده می‌شود باشد. دوام، در ارتباط نزدیک با قابلیت اعتماد و خدمت دهی است. مصرف کنندگان هزینه مورد انتظار تعمیرات آینده را، در مقابل سرمایه گذاری و هزینه‌های عملیاتی یک مدل جدید با قابلیت اعتماد می‌سنجند.
- ۶) قابلیت سرویس دهی: سرعت، راحتی، قدرت رقابت، سهولت و تعمیر و هزینه تعمیرات بیش از مخارج ساده جیبی را شامل می‌شود. قابلیت سرویس دهی، با تعیین ضرر و زیان ناشی از خوابیدگی تجهیزات و طبیعت برخورد با پرسنل خدماتی همه این ابعاد را پوشش می‌دهد.
- ۷) زیبا شناسی: چگونگی نمایش یک محصول، احساس، صداها، مزه ها، بوها می‌باشد. زیبا شناسی بیشتر قضاوت شخصی بوده و انعکاس ترجیحی افراد مختلف و یک موضوع ابعادی است.
- ۸) درک کیفیت: مصرف کنندگان اغلب اطلاعات کاملی در مورد صفات محصول یا خدمت ندارند. اندازه گیری غیر مستقیم یا درک کیفیت آنها ممکن است تنها مقایسه پایه‌ای آنها، از انواع محصول یا خدمت باشد (خلیل طارقی، ۲۰۱۹؛ ترجمه اعرابی و ایزدی، ۱۳۹۹).

### یادگیری سازمانی

در سازمان‌های امروزی، یادگیری به‌صورت آگاهانه به عنوان عنصری حیاتی در ارزش‌ها، چشم‌اندازها و اهداف و نیز در فعالیتهای فردی کارکنان مورد نظر است. تعریف این که یک سازمان واقعا چیست دشوار است؛ کسی نمی‌تواند شرکت فورد موتور یا مایکرو سافت را واقعا تعریف کند. مطمئنا، آنها موجودیتهای حقوقی هستند و در آنها مجموعه‌ای از ساختمان‌ها وجود دارد. در سطح ساده‌تر می‌توانیم بگوییم که سازمان عبارت از یک اجتماع انسانی است، اجتماع زنده‌ای از افراد که دارای مسئولیتهای مشترک و معینی هستند (موناگی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). افرادی چون پدلر، بورگن و بویدل (۱۹۸۹) در تعریف یادگیری سازمانی اظهار می‌دارند: سازمانی که یادگیری همگان را میسر ساخته و بطور مستمر خود را دچار تحول و دگرگونی موثر می‌سازد (فرهادی، ۱۴۰۰).

پیترسنگه مشهورترین نظریه پرداز در این عرصه (۱۹۹۰) یادگیری سازمانی را به عنوان سازمانی که بطور مستمر ظرفیت خود را برای خلق آینده‌اش افزایش می‌دهد، تعریف می‌کند. به عقیده‌ی او یادگیری سازمانی آن سازمانی است

<sup>1</sup> Monaghi

که در آن افراد بطور مستمر توانایی‌های خود را ارتقا می‌بخشند تا به نتایجی که مدنظرشان است، دست یابند و بدین ترتیب الگوهای جدید تفکر رشد یافته و اندیشه‌های جمعی و گروهی گسترش یابند. به بیان دیگر وی معتقد است که به سازمان، ساختار، فرآیند یا شبکه‌ای که در آن افراد مدام توانایی خود را برای ایجاد نتایج مطلوب پرورش می‌دهند، یادگیری سازمانی اطلاق می‌شود. در چنین سازمانی الگوهای جدید و جامع تفکر پرورش یافته، الهامات جمعی با شفافیت کامل ابراز شده و افراد برای تجسم یک کل واحد از خود و دیگران بطور مستمر و سخت در پی یادگیری هستند. وی ۵ اصل مهارت‌های فردی - مدل‌های ذهنی - یادگیری تیمی - بصیرت مشترک و تفکر سیستمی را لازمه‌ی یادگیری سازمانی می‌داند که در ادامه به تعریف و توضیح هر یک از این اصول خواهیم پرداخت. همچنین یکی هارا (۱۹۹۹) نیز در تعریف خود، یادگیری سازمانی را سازمانی دانسته که روح یادگیرندگی در فرآیندهای یادگیری افراد یافت می‌شود (سنجری و همکاران، ۱۳۹۹). گاروین (۱۹۹۳) معتقد است سازمان یادگیرنده سازمانی است که دارای توانایی ایجاد، کسب و انتقال دانش است و رفتار خودش را طوری تعدیل می‌کند که منعکس‌کننده دانش و دیدگاه‌های جدید باشد. سازمان یادگیرنده پاسخی به محیط پویا و متغیر امروز است. فلسفه وجودی چنین سازمان‌هایی این است در موقعیت‌هایی که تغییر و تحولات محیطی سریع می‌باشد، سازمان‌هایی که از انطباق‌پذیری و انطباق‌پذیری بیشتری برخوردار باشند در عرصه رقابت از دیگران برتری خواهند جست، بنابراین برای مواجه شدن با چنین موقعیت‌هایی سازمان‌ها نیاز به این درک دارند که چگونه از تعهد و صلاحیت‌های افراد برای یادگیری در همه سطوح سازمان بهره‌برداری کنند (سنجری و همکاران، ۱۳۹۹).

با مرور تعاریف صاحب‌نظران مطرح در این عرصه می‌توان از بررسی مجموع آن‌ها چنین تعریفی را برای یادگیری سازمانی پیشنهاد کرد که: یادگیری سازمانی سازمانی است که تمامی اهداف، استراتژی‌ها، مقاصد و فعالیت‌های آن در راستای یادگیری کارکنان و سازمان (بعنوان یک کل) قرار دارد، به طوری که از یک سو کارکنان و سازمان از طریق یادگیری مستمر به اهداف خود خواهند رسید و از طرف دیگر برای سازمان نوعی مزیت رقابتی نسبت به دیگر رقبا به دست می‌آید. یادگیری سازمانی، اگر بتوانیم بگوییم که یک عنصر یا مضمون اصلی دارد، سازمانی است که به پذیرش و تدارک بازخورد به عنوان اساس تغییر می‌پردازد (الماسی و همکاران، ۱۳۹۸).

#### پیشینه تحقیق

جباری (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان نقش مدیریت کیفیت جامع در بهبود عملکرد خدمات دولت الکترونیکی انجام داد. یافته‌های بدست آمده از تحقیق حاضر نشان داد که بهره‌برداری صحیح از مدیریت کیفیت جامع و شاخص‌های مربوط به آن، باعث توسعه و بهبود خدمات دولت الکترونیکی می‌شود. کهنسال و مروتی (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر مولفه‌های یادگیری سازمانی بر استقرار دولت الکترونیک انجام دادند. بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق حاضر، مولفه‌های تعهد مدیریت، نگرش به یادگیری و انتقال دانش بر استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی‌داری دارند. مهرابی و زارع (۱۴۰۱) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات الکترونیکی با نقش میانجی یادگیری سازمانی انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که در سطح اطمینان ۰/۹۵ مدیریت دانش بر کیفیت



خدمات الکترونیکی و یادگیری سازمانی بر کیفیت خدمات الکترونیکی تاثیر معنی داری دارد. و از سوی دیگر یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات الکترونیکی منابع نقش معنی داری دارد. مزروعی (۱۴۰۱) تحقیقی با عنوان تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر استقرار دولت الکترونیک: تبیین نقش میانجی یادگیری بین سازمانی انجام داده است. نتایج تحقیق بیانگر این است که مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معنی داری بر استقرار دولت الکترونیک دارد و یادگیری سازمانی در این تاثیر نقش میانجی دارد. سرمدی (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی با نقش میانجی یادگیری سازمانی انجام داده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی تاثیر مستقیم دارد. همچنین مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تاثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی از طریق متغیر میانجی یادگیری سازمانی تاثیرگذار است. کریستین سن<sup>۱</sup> (۲۰۲۳) تحقیقی با عنوان نقش یادگیری سازمانی در بهبود فرآیند خدمت رسانی الکترونیکی در مراکز دولتی انجام داده است. بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق یادگیری سازمانی نقش معنی داری در بهبود فرآیند خدمت رسانی الکترونیکی دارد. تیلور و هیل<sup>۲</sup> (۲۰۲۳) تحقیقی با عنوان نقش میانجی یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی بانکها انجام دادند. بر اساس نتایج تحقیق، مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی تاثیر مستقیم معنی داری دارد. همچنین یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی بانکها نقش معنی داری به عنوان متغیر میانجی دارد. ژوان تاری<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان تاثیر مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر بر بهبود شاخص‌های یادگیری سازمانی در موسسات آموزشی انجام دادند. یافته‌های بدست آمده از تحقیق حاضر نشان داد که مولفه‌های بهبود مستمر، رهبری، عملکرد کارکنان و مدیریت فرآیند تاثیر مثبت معنی داری بر شاخص‌های یادگیری سازمانی دارند. اوکافور<sup>۴</sup> (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان مدیریت کیفیت جامع و استقرار دولت الکترونیک: مطالعه سازمان‌های دولتی بزرگ انجام داده است. ضریب رگرسیون نشان داد که بین متغیرهای وابسته و مستقل حدود ۸۱/۵ درصد رابطه وجود دارد. همچنین ضریب تعیین نشان داده شده با R<sup>2</sup> نشان داد که حدود ۷۸,۲ درصد از تغییرات استقرار دولت الکترونیک را می‌توان با مدیریت کیفیت جامع و ابعاد آن توضیح داد.

#### جدول ۱- خلاصه تحقیقات انجام شده

| نویسنده و سال | عنوان | نتیجه گیری |
|---------------|-------|------------|
|---------------|-------|------------|

<sup>1</sup> Kristensen

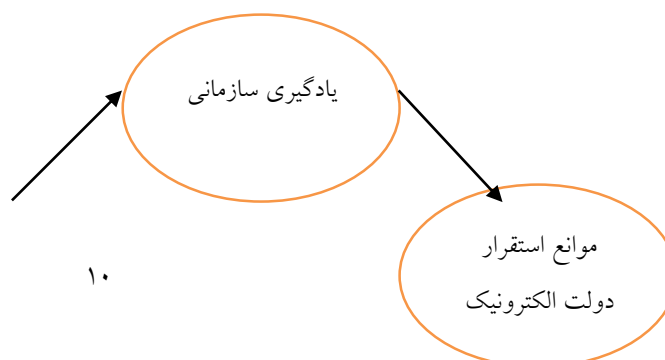
<sup>2</sup> Taylor and Hill

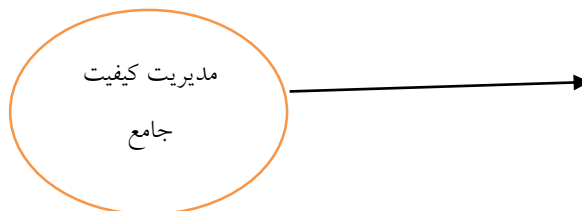
<sup>3</sup> Juan Tari

<sup>4</sup> Okafor

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| بهره برداری صحیح از مدیریت کیفیت جامع و شاخص‌های مربوط به آن، باعث توسعه و بهبود خدمات دولت الکترونیکی می‌شود.   | نقش مدیریت کیفیت جامع در بهبود عملکرد خدمات دولت الکترونیکی                               | جباری (۱۴۰۲)               |
| مولفه‌های تعهد مدیریت، نگرش به یادگیری و انتقال دانش بر استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی‌داری دارند.  | بررسی تاثیر مولفه‌های یادگیری سازمانی بر استقرار دولت الکترونیک                           | کهنسال و مروتی (۱۴۰۲)      |
| یادگیری سازمانی بر کیفیت خدمات الکترونیکی تاثیر معنی‌داری دارد   | بررسی تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات الکترونیکی با نقش میانجی یادگیری سازمانی           | مهرابی و زارع (۱۴۰۱)       |
| مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معنی‌داری بر استقرار دولت الکترونیک دارد و یادگیری سازمانی در این تاثیر نقش میانجی دارد.  | تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر استقرار دولت الکترونیک: تبیین نقش میانجی یادگیری بین سازمانی | مزروعی (۱۴۰۱)              |
| مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی تاثیر مستقیم دارد. همچنین مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تاثیر مستقیم و معناداری دارد.  | تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی با نقش میانجی یادگیری سازمانی          | سرمدی (۱۴۰۰)               |
| یادگیری سازمانی نقش معنی‌داری در بهبود فرآیند خدمت رسانی الکترونیکی دارد.  | نقش یادگیری سازمانی در بهبود فرآیند خدمت رسانی الکترونیکی                                 | کریستین سن (۲۰۲۳)          |
| مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی تاثیر مستقیم معنی‌داری دارد. همچنین یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی بانک‌ها نقش معنی‌داری به عنوان متغیر میانجی دارد. | نقش میانجی یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت کیفیت بر بهبود خدمات الکترونیکی بانک‌ها        | تیلور و هیل (۲۰۲۳)         |
| مولفه‌های بهبود مستمر، رهبری، عملکرد کارکنان و مدیریت فرآیند تاثیر مثبت معنی‌داری بر شاخص‌های یادگیری سازمانی دارند.   | تاثیر مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر بر بهبود شاخص‌های یادگیری سازمانی                     | ژوان تاری و همکاران (۲۰۲۲) |

با توجه به تحقیقات انجام شده می‌توان گفت که در بیشتر تحقیقات، تاثیر مدیریت کیفیت جامع و یادگیری سازمانی بر بهبود دولت الکترونیک بررسی شده است. به عبارتی از دو جهت تحقیق حاضر متفاوت از پژوهش‌های قبلی است. در رجه اول مطالعه موانع استقرار سامانه تدارکات الکترونیک در تحقیق حاضر است که در تحقیقات قبلی به آن توجهی نشده است و دوم مطالعه نقش میانجی یادگیری سازمانی در تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک در بانک ملی استان گیلان است که تاکنون مورد مطالعه قرار نگرفته است. بنابراین مدل پژوهش بشرح شکل ۱ پیشنهاد می‌گردد.





شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

منبع: دهقانی سلطانی و آذر (۱۳۹۹)

با توجه به مدل مفهومی، فرضیه پژوهش بصورت زیر قابل بیان است؛  
**H<sub>1</sub>**: مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک در بانک ملی استان گیلان با نقش میانجی یادگیری سازمانی تاثیر معنی داری دارد.  
**H<sub>1</sub>**: یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی داری دارد.

#### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی مدل سازی معادله ساختاری می‌باشد. در این پژوهش برای گردآوری داده های مورد نیاز تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد یادگیری سازمانی لیائو و وو<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) با چهار بعد تعهد مدیریت، نگرش به یادگیری، انتقال دانش و یکپارچگی دانش، پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع وانگ<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۲) با هفت بعد مشتری مداری، همکاری داخلی/خارجی، بهبود مستمر، رهبری، عملکرد کارکنان، یادگیری و مدیریت فرایند و موانع استقرار دولت الکترونیک دارای سه بعد محیطی، مدیریتی و ساختاری و توسط پرسشنامه محقق ساخته اندازه گیری شده است. سوالات تخصصی در طیف لیکرت بوده که با استفاده از روایی سازه، پرسشنامه برای بررسی اعتبار عاملی پرسش نامه‌های بکار رفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در تحقیق حاضر استفاده گردید و بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش نامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسش نامه‌ها و به کمک نرم افزار SPSS 22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و مورد تایید قرار گرفت. نتایج حاصل از ضریب آلفای کرونباخ به شرح زیر بدست آمده است:

جدول (۲) جدول ضریب پایایی سوالات مربوط به هر متغیر و ابعاد آن

| متغیر             | ابعاد                | ضریب پایایی |
|-------------------|----------------------|-------------|
| مدیریت کیفیت جامع | مشتری مداری          | ۰/۷۸        |
|                   | همکاری داخلی / خارجی | ۰/۷۳        |
|                   | بهبود مستمر          | ۰/۸۱        |

<sup>1</sup> Liao, Sh, Wu

<sup>2</sup> Wang

|      |                 |                              |
|------|-----------------|------------------------------|
| ۰/۸۳ | رهبری           |                              |
| ۰/۸۸ | عملکرد کارکنان  |                              |
| ۰/۷۷ | یادگیری         |                              |
| ۰/۷۴ | مدیریت فرآیند   |                              |
| ۰/۷۹ | کل پرسشنامه     |                              |
| ۰/۸۹ | تعهد مدیریت     | یادگیری سازمانی              |
| ۰/۸۴ | نگرش به یادگیری |                              |
| ۰/۷۲ | انتقال دانش     |                              |
| ۰/۷۶ | یکپارچگی دانش   |                              |
| ۰/۸۰ | کل پرسشنامه     |                              |
| ۰/۸۶ | محیطی           | موانع استقرار دولت الکترونیک |
| ۰/۷۹ | مدیریتی         |                              |
| ۰/۸۲ | ساختاری         |                              |
| ۰/۸۲ | کل پرسشنامه     |                              |

جامعه آماری این پژوهش شامل کارشناسان، معاونین، روسای شعب و مدیران بانک ملی استان گیلان است که تعداد آنها برابر ۲۱۰ نفر می‌باشد. با توجه به شرط نمونه حداقل ۲۰۰ نفری برای معادلات ساختاری از روش کل شماری استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به کارگیری آزمون کلموگوروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه اختصاص دارد. سپس به منظور آزمون مدل پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده می‌شود. مدلیابی معادله ساختاری یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی، تجزیه و تحلیل چند متغیره است زیرا این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی‌توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. آنچه مدل‌سازی معادلات ساختاری را قدرتمند ساخته یکی آن است که به لحاظ روش شناختی از دقت بالایی برخوردار است و دیگر این که به لحاظ کاربردی با شرایط واقعی زندگی اجتماعی بسیار نزدیک است. به لحاظ روش شناختی از دقت بالایی برخوردار است چرا که با متغیرهای پنهان واقعا به عنوان سازه‌هایی برخوردار می‌کند که در سنجش آن خطا وجود دارد و به لحاظ کاربردی به واقعیت زندگی اجتماعی نزدیک می‌شود چرا که در فضایی چند متغیره امکان تحلیل داده‌ها را فراهم می‌آورد. در این پژوهش برای انجام روش‌های آماری موردنظر از نرم‌افزار Lisrel 8.8 استفاده می‌شود.

**یافته های پژوهش**

طبق نتایج جدول (۳) و با توجه به اینکه سطح معنی داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیش از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است و جهت تحلیل فرضیات می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

**جدول (۳) نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن متغیرهای تحقیق**

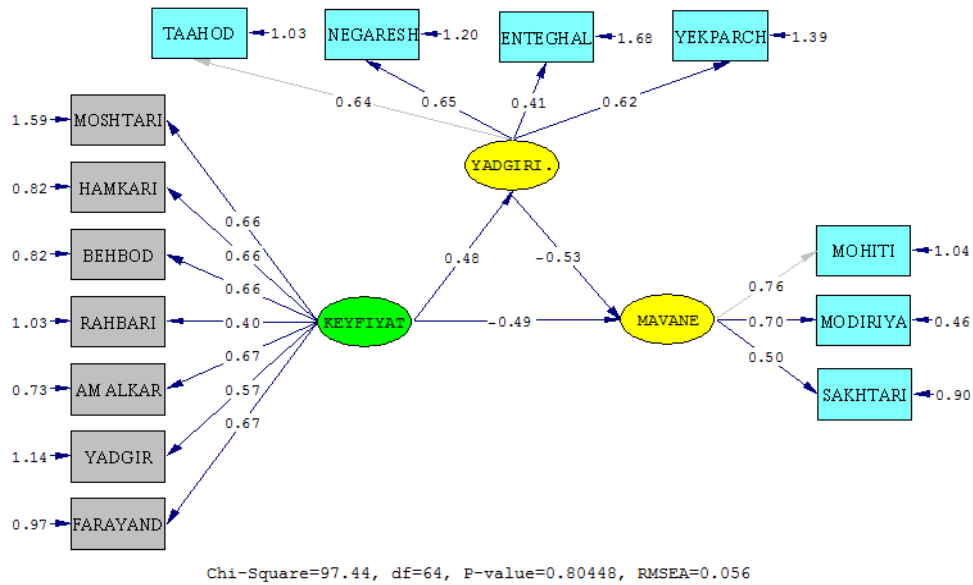
| آماره                       | مدیریت کیفیت جامع | یادگیری سازمانی | موانع استقرار دولت الکترونیک |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|
| مقدار Z کولموگروف- اسمیرنوف | ۰/۶۸              | ۱/۰۶            | ۰/۶۶                         |
| سطح معنی داری               | ۰/۷۳              | ۰/۲۰            | ۰/۷۶                         |

فرضیه ۱: مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی‌داری دارد.

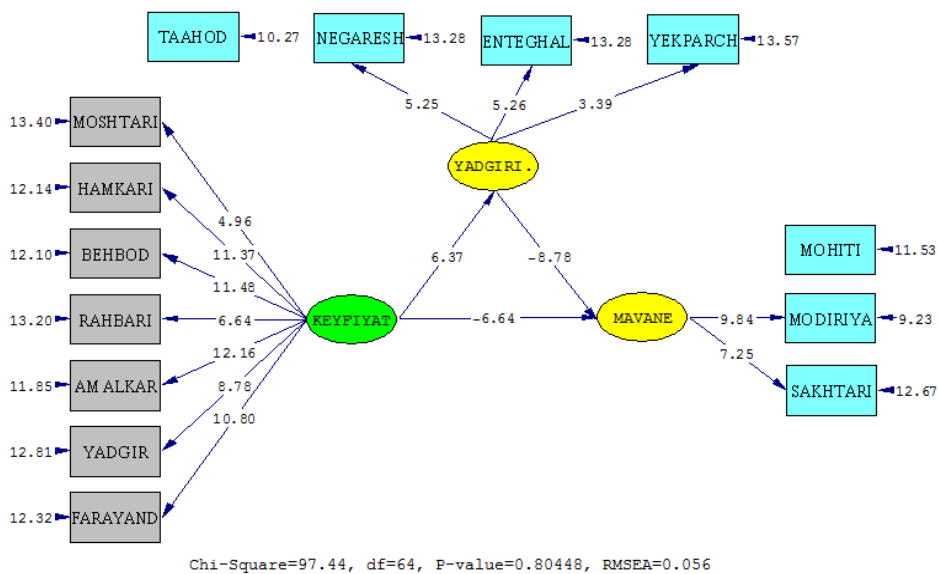
در نمودار ۲ و ۲۳ مشاهده می‌گردد، ضریب مسیر اثر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک معادل ۴۹- درصد محاسبه شده است. همچنین برای این پارامتر مقدار  $t$ ، ۶،۶۴- تخمین زده شده است. و ضریب مسیر اثر میانجی عملکرد بازاریابی بر موانع استقرار دولت الکترونیک با مقدار  $t$ ، ۴،۷۹، ۶۳ درصد محاسبه گردیده است.

بر اساس تحلیل مسیر پژوهش می‌توان بیان نمود که برای متغیر موانع استقرار دولت الکترونیک، یادگیری سازمانی و مدیریت کیفیت جامع به ترتیب با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰،۴۹- و ۰،۵۳-، ۰،۲۵ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده‌اند. لذا بر این اساس، فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان نمود که مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی‌داری دارد.

بنابراین می‌توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک توسط متغیر عملکرد بازاریابی تشدید می‌شود و اگر یادگیری سازمانی افزایش یابد این اثر قویتر و اگر یادگیری سازمانی کاهش یابد، تاثیر تضعیف می‌شود. لذا فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته می‌شود.



نمودار ۲- مقدار بارهای عاملی مربوط به مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه اول



نمودار ۳- مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه اول

جدول ۴- نتایج برازش مدل فرضیه اول

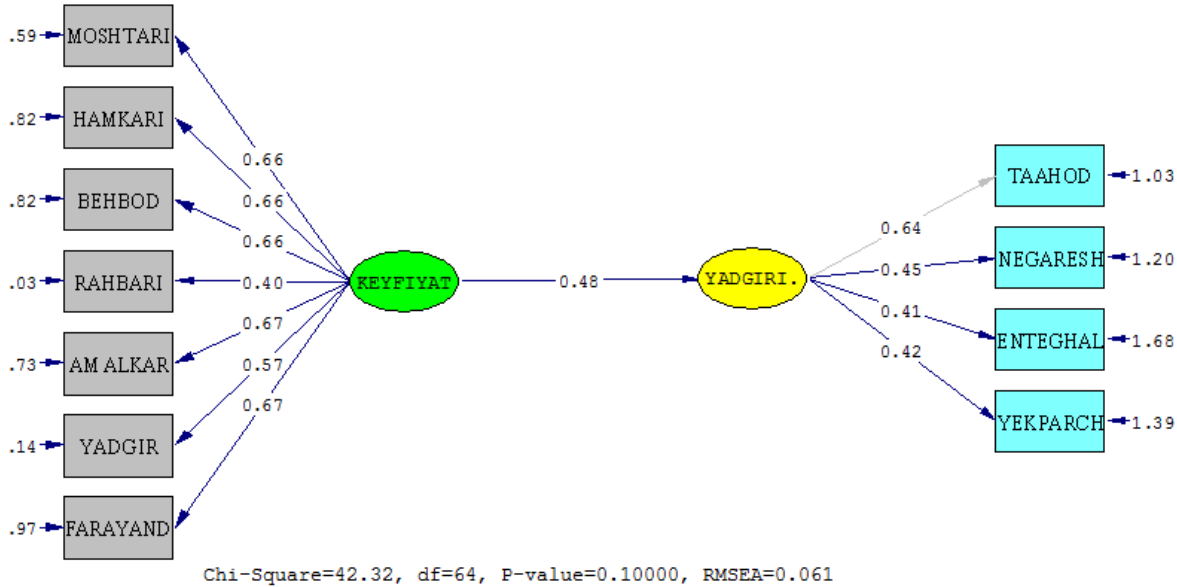
| نتیجه       | مقدار مجاز | اعداد به دست آمده | شاخص     | معیارهای برازش مدل        |
|-------------|------------|-------------------|----------|---------------------------|
| برازش مناسب | کمتر از ۳  | ۱/۵۲              | $K^2/df$ | نسبت کای دو به درجه آزادی |

|             |               |       |       |                           |
|-------------|---------------|-------|-------|---------------------------|
| برازش مناسب | کمتر از ۱     | ۰/۰۵  | RMSEA | ریشه میانگین مجزورات      |
| برازش مناسب | نزدیک صفر     | ۰/۰۲۰ | RMR   | ریشه مجذور مانده‌ها       |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۴  | NFI   | شاخص برازش هنجار شده      |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۷  | NNFI  | شاخص نرم برازندگی         |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۸  | CFI   | شاخص برازش تطبیقی         |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۸  | IFI   | شاخص برازش اضافی          |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۳  | RFI   | شاخص برازش نسبی           |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۳  | GFI   | شاخص برازندگی             |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲  | AGFI  | شاخص برازندگی تعدیل یافته |

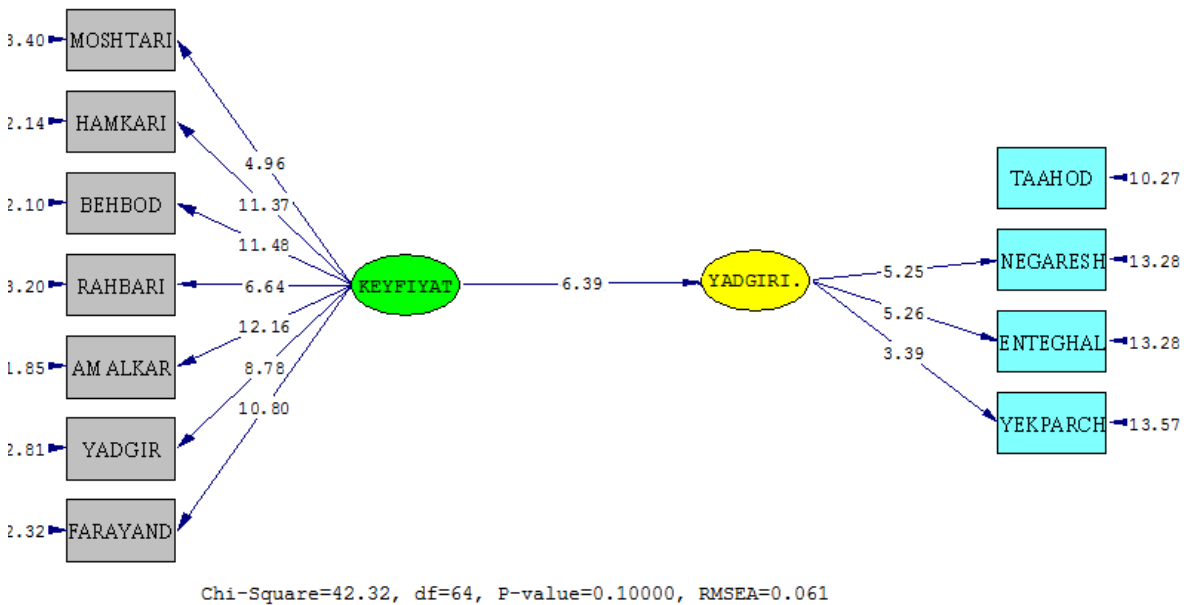
با توجه به نتایج، شاخص‌های برازندگی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، ابزارهای پژوهش می‌توان گفت مقدار کمی دو در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت کمی دو به درجه آزادی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. مقادیر شاخص‌های CFI، GFI، AGFI، NFI و NNFI در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، می‌توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

فرضیه ۲: مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تاثیر معنی‌داری دارد.

همانطور که در نمودار ۴ و ۵ مشاهده می‌گردد، ضریب مسیر اثر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی معادل ۴۸ درصد محاسبه شده است. همچنین برای این پارامتر مقدار  $t = 6.39$  تخمین زده شده است. لذا بر این اساس، فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی‌داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان نمود که مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تاثیر معنی‌داری دارد. بنابراین می‌توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی، مثبت و معنادار می‌باشد و اگر مدیریت کیفیت جامع افزایش یابد، یادگیری سازمانی بیشتر و اگر مدیریت کیفیت جامع کاهش یابد، یادگیری سازمانی نیز کاهش می‌یابد. لذا فرضیه دوم تحقیق پذیرفته می‌شود.



نمودار ۴- مقدار بارهای عاملی مربوط به مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه دوم



نمودار ۵- مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه دوم



جدول ۵- نتایج برازش مدل فرضیه دوم

| نتیجه       | مقدار مجاز    | اعداد به دست آمده | شاخص     | معیارهای برازش مدل        |
|-------------|---------------|-------------------|----------|---------------------------|
| برازش مناسب | کمتر از ۳     | ۰/۶۶              | $K^2/df$ | نسبت کای دو به درجه آزادی |
| برازش مناسب | کمتر از ۱     | ۰/۰۶              | RMSEA    | ریشه میانگین مجذورات      |
| برازش مناسب | نزدیک صفر     | ۰/۰۰۳             | RMR      | ریشه مجذور مانده‌ها       |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۴              | NFI      | شاخص برازش هنجار شده      |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۲              | NNFI     | شاخص نرم برازندگی         |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۷              | CFI      | شاخص برازش تطبیقی         |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۷              | IFI      | شاخص برازش اضافی          |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۸              | RFI      | شاخص برازش نسبی           |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۷              | GFI      | شاخص برازندگی             |
| برازش مناسب | بالاتر از ۰/۹ | ۰/۹۴              | AGFI     | شاخص برازندگی تعدیل یافته |

با توجه به نتایج، شاخص‌های برازندگی در مدل معادلات ساختاری فرضیه، ابزارهای پژوهش می‌توان گفت مقدار کمی دو در مدل معادلات ساختاری فرضیه در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت  $\chi^2$  دو به درجه آزادی در مدل معادلات ساختاری فرضیه با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل معادلات ساختاری فرضیه است. مقادیر شاخص‌های NFI، AGFI، GFI، CFI و NNFI در مدل معادلات ساختاری فرضیه نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل معادلات ساختاری فرضیه است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه، می‌توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

#### نتیجه گیری و پیشنهادات

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک با نقش میانجی یادگیری سازمانی در بانک ملی استان گیلان انجام گردید. بر اساس نتایج تحقیق، فرضیه اول تایید می‌شود و مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی یادگیری سازمانی بر موانع استقرار دولت الکترونیک تاثیر معنی داری دارد. در ابتدای تبیین فرضیه اول باید گفت که سیستم‌ها و ابزارهایی که در حال حاضر در بانک‌ها برای ارائه خدمات و اطلاعات به شهروندان مورد استفاده قرار می‌گیرند قدیمی بوده و روند کار در بانک‌ها کند است. آنها در جلب رضایت شهروندان موفقیت چندانی ندارند. از سوی دیگر سرمایه گذاری‌های قابل توجهی در زمینه طراحی و به کار گیری سیستم‌های جدید در بخش دولتی صورت نمی‌گیرد، اما با توجه به اهدافی که برای دولت الکترونیکی مورد نظر است،

کشورها فقط در صورتی در پیاده سازی مطلوب دولت الکترونیکی موفق می شوند که سیستم های داخلی بخش دولتی، داده ها و اطلاعات و ابزارهای مدیریتی با یکدیگر هماهنگی و سازگار باشند. ازسوی دیگر در دولت الکترونیکی هدف بر این است که به جای اینکه زمان و منابع را به پیش پردازش و ورود اطلاعات و سازماندهی آنها اختصاص دهیم بتوانیم قسمت عمده زمان و منابع موجود را به حل مشکلات، بررسی و ارایه راه حل های شاخص و خدمات دهی مستقیم به استفاده کنندگان خدمات دولتی اختصاص دهیم. از سوی دیگر باید به این مساله اشاره کرد که در فرآیند رفع موانع استقرار دولت الکترونیکی در بانک ها و بخصوص در بانک ملی، استفاده مطلوب از آموزش و یادگیری سازمانی اهمیت فراوانی دارد. با افزایش پیچیدگی و سرعت تغییرات محیطی، عدم اطمینان در محیط سازمانی و بخصوص در بانکها فزونی یافته است. بانکها نیاز بیشتری به دانش و آگاهی گسترده از عوامل محیطی دارند تا بتوانند خود را تغییر و تحولات محیطی تطبیق دهند. در حقیقت، در دنیای متغیر، فرآیند یادگیری نیز متحول شده است (تامسون و ساینگ، ۲۰۲۰). مشکل دست به گریبان بانک های امروزی این است که آن ها اغلب به صورت یک کل قادر به شناسایی تهدیدها و اثرات آن ها نبوده و از خلق گزینه ها و راه حل های جایگزین عاجزند و در کل، بانک ها در یادگیری دچار مشکل هستند. حتی موفقترین بانک ها در صورتی که دچار فقر یادگیری باشند، با وجود اینکه به حیات خود ادامه خواهند داد، هرگز تمامی قابلیت های خود را به منصفه ظهور نخواهند رساند و این خود باعث می شود تا بهره گیری از سیستم های مربوط به دولت الکترونیک نیز دچار مشکل شود و استفاده از شیوه های صحیح مدیریت و بخصوص مدیریت کیفیت جامع و به کارگیری شاخص های یادگیری سازمانی در بانک ملی استان گیلان می تواند تا حد زیادی مشکلات مربوط به بهره گیری از فناوری های مربوط به استقرار دولت الکترونیک را برطرف سازد. بنابراین در تبیین فرضیه اصلی می توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر موانع استقرار دولت الکترونیک توسط متغیر یادگیری سازمانی تشدید می شود و اگر یادگیری سازمانی افزایش یابد این اثر قویتر و اگر یادگیری سازمانی ضعیف شود طبیعتا این اثر ضعیف خواهد شد. نتایج تحقیق با یافته های پژوهش مهرابی و زارع (۱۴۰۱)، مزروعی (۱۴۰۱)، سرمردی (۱۴۰۰)، معمر و ساربان (۱۳۹۸) همخوانی دارد. یافته های تحقیق نشان داد که علاوه بر تأثیر مستقیم اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک و یادگیری سازمانی، از مسیر قابلیت یادگیری سازمانی تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در صنعت بانکداری معنی دار است.

در فرضیه دوم مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تاثیر مثبت معنی داری دارد.

در ابتدای تبیین فرضیه دوم باید گفت که امروزه مدیران ورهبران سازمان ها در یافته اند که به یادگیری، به عنوان پدیده ای ارزشمند بنگرند و برای موفقیت در ایجاد آینده ای بهتر، سازمانی را پرورش دهند که به خوبی و به طور اثر بخش و پایدار در پی فراگیری باشد و برای حفظ بقای خود با دگرگونی ها هماهنگ گردد (موناگی، ۲۰۱۹). سازمانی که می خواهد در طوفان های اقتصادی پا برجا بماند؛ نیاز به یادگیری سازمانی دارد. به طور کلی می توان گفت زمانی یادگیری سازمانی اتفاق می افتد که اطلاعات جمع آوری و به منظور تولید یا گسترش جدیدترین حقایق تجزیه و تحلیل شوند. این اطلاعات باید دیدگاه جدیدی خلق کنند. گام بعدی این است که دیدگاه ایجاد شده توسط ایجاد ارتباط و گفت و گو میان افراد

سازمان انتشار یابد. اما در فرآیند بهبود یادگیری سازمانی در بانکها، سیستم مدیریت نیز باید به بهترین نحو در این مسیر کار کند. مدیریت کیفیت جامع یک سیستم مدیریتی را شامل می‌شود که در آن شرکتها، سازمان‌ها و بانکها، از طریق تعهد به نیازهای مشتری به پیشرفت می‌رسد. بر همین اساس می‌توان گفت که یک بانک هنگامی که به هر کارمند در هر بخش اجازه می‌دهد تا استانداردهای بالا را حفظ کرده و برای بهبود مستمر تلاش کنند، این شرایط را فراهم می‌سازد و با به کارگیری شاخص‌های مربوط به مدیریت کیفیت جامع بخصوص در مورد همکاری داخلی/خارجی، بهبود مستمر، رهبری و یادگیری، میزان یادگیری سازمانی در بانک ملی نیز افزایش می‌یابد. بنابراین در تبیین فرضیه نهم می‌توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی، مثبت و معنادار می‌باشد و اگر مدیریت کیفیت جامع افزایش یابد، یادگیری سازمانی بیشتر و اگر مدیریت کیفیت جامع کاهش یابد، یادگیری سازمانی نیز کاهش می‌یابد. نتایج تحقیق با یافته‌های پژوهش میهن پرست (۱۳۹۷) همخوانی دارد. براساس یافته‌های این پژوهش مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. همچنین از بین مولفه‌های مدیریت کیفیت جامع، مشتری مداری، بهبود مستمر، رهبری و مدیریت فرایند بر یادگیری سازمانی اثر مستقیم معنی‌داری دارد. بنابراین موارد زیر جهت رفع موانع استقرار دولت الکترونیک پیشنهاد می‌شود:

۱. به مدیران بانک ملی گیلان پیشنهاد می‌شود تا تلاش کنند تا الزامات مهارتی آینده را که ممکن است برای انجام امور مربوط به دولت الکترونیک نیاز شوند، پیش بینی کنند و اهداف و رسالت‌های بانک ملی را بر مبنای آنها تعیین کنند.
۲. مدیران بانک ملی گیلان به شدت، اهداف و ارزشهای کارکنان را مورد توجه خود قرار دهند و در صورت نیاز راهنمایی‌های لازم را به آنان ارائه دهند تا علاوه بر یادگیری امور مربوط به استفاده بهینه از سیستم دولت الکترونیک، زمینه‌های بهبود و بهره‌برداری از این سیستم نیز فراهم شود.
۳. به مدیران بانک ملی گیلان پیشنهاد می‌شود تا تلاش کنند با برنامه ریزی صحیح و علمی و با بهره‌گیری از شیوه‌های نوین آموزش کارکنان بانک ملی، مسیر پیشرفت و ترقی کارکنان را بوسیله یادگیری سازمانی فراهم نمایند تا کارکنان مستعد به بالاترین درجه رشد در سازمان برسند تا بتوانند در بهبود رفع موانع مربوط به استقرار دولت الکترونیک مفید واقع شوند.
۴. مدیران تلاش کنند تا کنترل و ارزیابی مداوم از آموزش و یادگیری کارکنان بانک ملی و استفاده از آنها در امور شغلی را در راس امور قرار دهند تا بتوانند در موارد لزوم با استفاده از اطلاعات کارکنان، برنامه ریزی راهبردی را بهبود بخشند و در نهایت مهارت‌های مربوط به استفاده از فناوری‌های مربوط به دولت الکترونیک را بهبود دهند.
۵. مدیران بانک ملی گیلان تلاش کنند تا برای حل تعارضات، مشکلات و چالش‌های پیش آمده در سازمان از دانش شهودی و همچنین شیوه جمع‌آوری اطلاعات مستند بهره‌برند و از حداکثر توانایی کارکنان در این زمینه برای بهبود بهره‌گیری از سامانه دولت الکترونیک بانک ملی گیلان استفاده کنند.

۶. به مدیران بانک ملی گیلان توصیه می‌شود در راستای بهبود بهره‌گیری از سامانه دولت الکترونیک، شاخص‌های مربوط به مدیریت کیفیت جامع منجمله بحث یادگیری را در جلسات با کارکنان مطرح نمایند و به آنها بیش‌تر اهمیت بدهند و از نظرات و پیشنهادات مفید کارکنان در جهت بهبود فرآیند بهره‌گیری از سامانه دولت الکترونیک بهره‌مند شوند

#### فهرست منابع

- بهبودی، محمدرضا؛ احمدی کهنعلی، رضا و قاسمی، آرزو (۱۳۹۸). شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان). سیاست نامه علم و فناوری دوره ۹، شماره ۱، صص ۴۵-۵۸.
- بیگ‌زاد، جعفر و جلیلی‌نژاد، قاسم (۱۴۰۰). آسیب شناسی حکمرانی دیجیتال در دولت الکترونیک. نشریه نخبان علوم و مهندسی، دوره ۶، شماره ۶، صص ۱۷-۳۳.
- جعفری، مصطفی، حسین‌اصولی و همکاران (۱۳۹۹). مدیریت کیفیت فراگیر، انتشارات رسا، تهران.
- خلیل، طارق (۲۰۱۹). مدیریت تکنولوژی، ترجمه: سید محمد اعرابی و داود ایزدی. (۱۳۹۹). انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- سردمدی، احسان (۱۴۰۰). تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهبود سامانه الکترونیکی با نقش میانجی یادگیری سازمانی. نشریه توسعه تکنولوژی صنعتی، دوره ۱۹، شماره ۴۳، صص ۷۷-۹۲.
- سنجری، محمد؛ اسمعیلی، محمدرضا و تجاری، فرشاد (۱۳۹۹). بررسی رابطه یادگیری سازمانی با خودکارآمدی عمومی و مشوق‌های سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی، نشریه مطالعات مدیریت ورزشی (پژوهش در علوم ورزشی)، دوره ۱۲، شماره ۵۹، صص ۲۴۸-۲۵۱.
- شفیعی‌زینب و فضل‌اللهی قمشی، سیف‌الله (۱۳۹۸). رابطه مدیریت دانش و رهبری هوشمند با یادگیری سازمانی، فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی، دوره اول، شماره ۱، صص ۱۹-۳۱.
- طحان، پروین (۱۴۰۱). روند تحول مدیریت کیفیت و شرح روش پایه گذاران مدیریت کیفیت جامع، مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت کیفیت، تهران، ۱۴۰۱
- فارس‌سیجانی، حسن، سمیعی‌نیستانی، ابوالفضل (۱۳۹۹). بررسی نقش یک پارچگی بین مدیریت کیفیت جامع و مدیریت تکنولوژی در تعیین عملکردهای کیفیت و نوآوری (پژوهشی در مورد شرکت‌های تولیدی استان مرکزی)، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۲، شماره ۴، از صفحه ۱۱۷ تا ۱۳۶.
- فرهادی، طلعت (۱۴۰۰). بررسی تاثیر سبک رهبری بر ارتقای عملکرد فردی و سازمانی با میانجی‌گری یادگیری فردی و یادگیری سازمانی، نشریه آموزش و توسعه منابع انسانی، دوره ۳، شماره ۸، صص ۷۷-۹۵.
- قنبری‌نژاد، مجید و محمدی، امین (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مدیریت تکنولوژی و تحقیق و توسعه (مدیریت نوآوری جامع) بر عملکرد سازمان از لحاظ نوآوری و کیفیت، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره دوم، شماره ۲.

- قنبری نژاد، مجید، محمدی، امین. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مدیریت تکنولوژی و تحقیق و توسعه (مدیریت نوآوری جامع) بر عملکرد سازمان از لحاظ نوآوری و کیفیت، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره دوم، شماره ۲. کاکوئی، حسین و همکاران. (۱۴۰۰). (ترجمه)، آموزش مدیریت کیفیت جامع، انتشارات سازمان بهزیستی، تهران، ۱۴۰۰.

- الماسی، سمانه؛ عیدی، حسین؛ عباسی، همایون و زردشتیان، شیرین (۱۳۹۸). بررسی تأثیر انعطاف استراتژیک بر کارآفرینی سازمانی با نقش میانجی یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: ادارات ورزش و جوانان غرب کشور)، نشریه مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۶، شماره ۲، صص ۱۱۶-۱۰۱.  
- میهن پرست، امیررضا (۱۳۹۷). تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر یادگیری سازمانی. نشریه مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، دوره ۱۲، شماره ۴۶، صص ۹۷-۱۲۷.

- نجف پور، علیرضا؛ نجف بیگی، رضا و دانش فرد، کرم اله (۱۴۰۰). طراحی و تبیین الگوی یادگیری سازمانی در کارکنان بانکهای دولتی ایران (براساس نظریه داده بنیاد). مجله توانمندسازی سرمایه انسانی دوره ۴، شماره ۱، صص ۱-۱۲.

- Bendoly, E. & Scoenherr, T. (2021). ERP systems and implementation process benefits: Implications for B2B e-procurement. *International journal of operations and production management*, 25 (4): 304-319.

- Chien, T. & Ahrens, D. (2022). E-procurement: the future of purchasing. *Circuits Assembly*, 12 (9): 26-32.

- Lai, KH., Wong, C.W.Y. & Cheng, T.C.E. (2022). A coordination – theoretic investigation of the impact of electronic on logistics performance. *Information and management*, 45 (1): 10-20.

- Law, C.C.H. & Ngai, E.W.T. (2022). ERP systems adoption: an exploratory study of the organizational factors and impacts of ERP sues. *Information and management*, 44 (4): 448-32.

- Monaghi, T. (2019). Investigating the effect of organizational learning on the flexibility of public sector employees. *Journal of Scientific Research and Development*, 2(6), 238-244

- Moon, M.J. (2021). E-procurement management in state governments: Diffusion of eprocurement practices and its determinants", *Journal of Public Procurement*, 5 (1), pp. 54-72.

- Thomson, D. & Singh, M. (2020). An e-procurement model for B2B exchanges and the role of e-markets, In: *Sixth annual collector conference on electronic commerce*, coffs Harbour, pacific Bay Resort, 227-37.



# هشتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت و اقتصاد در علوم انسانی

8<sup>th</sup> National Conference on  
Management Studies and Economics in the Humanities