

## فصلنامه اقتصاد شهر

سایت نشریه: <http://eghtesadeshahr.tehran.ir/>

## مقاله پژوهشی

## بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک در شهرداری تهران

نسرین موسی رضائی\*

کارشناسی ارشد، کارشناس اداره آمار و فناوری اطلاعات، مدیریت برنامه‌ریزی و توسعه شهری

اطلاعات مقاله	چکیده:
تاریخ های مقاله: تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۲ تاریخ تصویب: ۱۳۹۹/۰۱/۰۵	پژوهش حاضر با هدف «تعیین راهکارهای ارتقای بهره‌وری از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک در شهرداری تهران» انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را مدیران، رؤسا، مسئولان و کارشناسان ارشد مناطق شهرداری تهران در یک نمونه ۳۶۰ نفره تشکیل داده‌اند. روش تحقیق از نوع کاربردی، توصیفی و پیمایشی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد با ۷۲ سؤال بوده است. برای آزمون فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری با نرم‌افزار Amos استفاده شده است. نتایج نشان داده است عوامل داخلی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۵۲۲، عوامل خارجی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۵۳۱، ابعاد کیفی کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۴۹۰، عوامل فناورانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۳۶۹، عوامل مربوط به مشتریان بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۲۲۹، بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۲۱۴، بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۲۱۰، بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۴۹۷ و بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتری بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک به میزان ۰/۴۵۲ تأثیر مثبت داشته است.
کلمات کلیدی: شهرداری تهران عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک کیفیت کسب‌وکار الکترونیک قابلیت‌های فناورانه قصد استفاده از خدمات الکترونیک	
DOI: 10.22034/UE.2020.09.02	

## مقدمه

توسعه شهرنشینی و نیازهای اجتماعی و به دنبال آن، زیاد شدن تقاضای شهروندان و افزایش روزافزون این نیازها دولت و دولت‌مردان حکومت را به این فکر وادار می‌سازد که این رابطه و نیازهای روزمره و اجتماعی را به گونه‌ای ساده و با استفاده از امکانات موجود به شهروندان ارائه کنند تا از این طریق مشکلات موجود هم برای شهروندان و هم برای نظام ارائه‌دهنده این خدمات به کمترین حد ممکن برسد. بنابراین، با توجه به عصری که در آن زندگی می‌کنیم (عصر ارتباطات) فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین راه کار برای ارائه این خدمات در سطح گسترده و فراگیر است. در این راه می‌توان به ظهور شهرداری

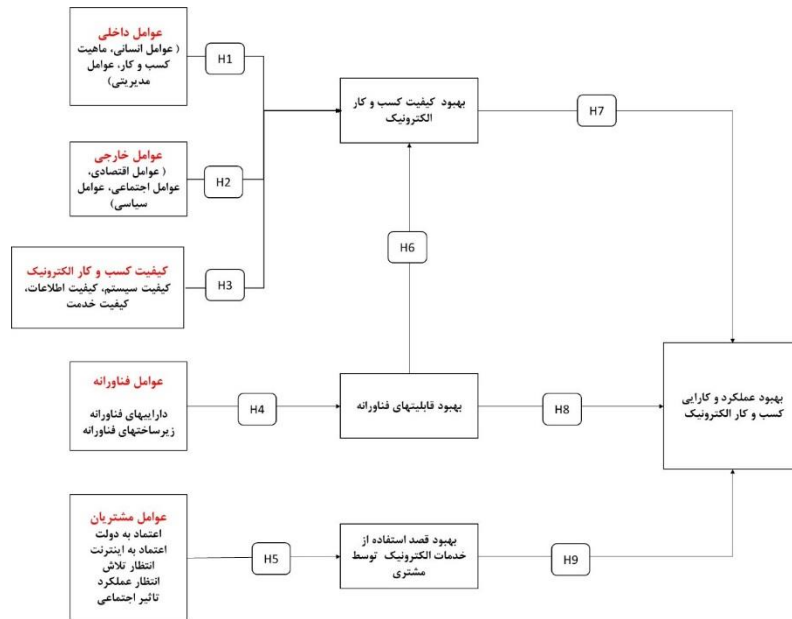
نویسنده مسئول:

ایمیل: [moosa@tehran.ir](mailto:moosa@tehran.ir)

الکترونیکی، شهر الکترونیکی و... اشاره کرد. در شهر الکترونیکی رمز و راز زندگی هم برای شهروندان تغییر یافته و رنگ شهروندان الکترونیک را به خود گرفته است و در حقیقت، شهروندان این شهر خود را آماده می‌سازند تا با استفاده از ابزار فناوری برای زندگی در آن آماده شوند (خوارزمی، ۲۰۱۶).

در یک شهر الکترونیک تمامی ارتباطات و فعالیت‌های اقتصادی، تجاری، فرهنگی و بهداشتی بخش‌های خصوصی و دولتی در فضای وب و به صورت الکترونیکی انجام می‌شود و مهم‌ترین مزیت این طرح، صرفه‌جویی در وقت و هزینه است. بنابراین، از آنجا که شهرداری‌ها قسمت عمده‌ای از فعالیت سازمان‌ها را در شهرها عهده‌دارند و در هر نوع برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیریت شهری سهم عمده‌ای دارند، می‌توانند کانون راه رسیدن به شهر هدف اصلی از پیدایش دولت الکترونیک و در بستر آن، خدمات الکترونیک در دستگاه‌های دولتی و

بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق [۴، ۵، ۸، ۱۴]

- H1 عوامل داخلی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H2 عوامل خارجی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H3 ابعاد کیفی کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H4 عوامل فناوریانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H5 عوامل مربوط به مشتریان بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H6 بهبود قابلیت‌های فناوریانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H7 بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H8 بهبود قابلیت‌های فناوریانه بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.  
 H9 بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتری بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.

حال، چالش‌های جدیدی پیش روی بخش خدمات قرار گرفته است. از جدیدترین این چالش‌ها می‌توان به کیفیت خدمات الکترونیک اشاره کرد (لیائو<sup>۶</sup>، پالویا<sup>۷</sup> و لین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶).

حال سؤال مهم اینجاست که چه عواملی بر بهبود بهره‌وری و کارایی این خدمات الکترونیک و کسب‌وکارهای الکترونیک در سازمان‌های دولتی تأثیر گذارند؟ در پاسخ به این سؤال محققان زیادی به بررسی عوامل مختلف پرداخته‌اند. کریم و هاسینی (۲۰۱۵) در تحقیقات خود به دو دسته عوامل داخلی و خارجی به منظور بهبود بهره‌وری خدمات الکترونیک اشاره کرده‌اند (کریم<sup>۹</sup> و حصینی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۵). عوامل داخلی به عوامل انسانی، ماهیت کسب‌وکار و عوامل مدیریتی ارجاع دارد؛ و در مقابل عوامل خارجی به عوامل اقتصادی، سیاسی و اجتماعی اشاره دارند. از دیگر سو، دارکو و همکاران (۲۰۱۶) و ویراموتو و همکاران (۲۰۱۸) بر عوامل ایجادکننده کیفیت در کسب‌وکار الکترونیک، یعنی کیفیت

سازمان‌های وابسته، بسترسازی مناسب به‌منظور دسترسی هرچه بهتر و بیشتر شهروندان به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت‌های بیشتر برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم‌سالار باشند. از این‌رو، تلاش برای ارتقای کارایی خدمات الکترونیک در این سازمان‌ها، اهمیت زیادی دارد. همچنین، سازمان‌های دولتی برای ایجاد رضایت در مشتریان خود و تکریم آن‌ها، نیازمند شناسایی موانع خدمت‌رسانی چابک و باکیفیت و رفع آن‌ها هستند که به این منظور، شناسایی عوامل مؤثر بر موفقیت و کارایی خدمات الکترونیک می‌تواند راهگشا باشد (پیو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). امروزه خدمات الکترونیک از نظر تعداد و اهمیت رشد چشمگیری داشته‌اند. چنین رشدی بیانگر اهمیت نقش بخش خدمات در اقتصاد مدرن است (کالیسیر<sup>۲</sup> و گوموسوی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸؛ هاینز<sup>۴</sup> و هو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). به خلاف بخش تولید که در حال رکود است، بخش خدمات در اقتصاد دنیا در حال رشد و توسعه است. در عین

6 Liao  
 7 Palvia  
 8 Lin  
 9 Kareem  
 10 Haseeni

1 Pugh  
 2 Calisir  
 3 Gumussoy  
 4 Heinze  
 5 Hu

جدول ۱. مشخصات پرسشنامه

متغیر	منبع اقتباس	نوع متغیر	تعداد سؤال‌ها	شماره سؤال‌ها	مقیاس
عوامل داخلی	کریم و هاسینی (۲۰۱۵)	مستقل	۱۲	۱-۱۲	ترتیبی
عوامل خارجی	کریم و هاسینی (۲۰۱۵)	مستقل	۸	۱۳-۲۰	ترتیبی
کیفیت کسب‌وکار الکترونیک	استفانویک و همکاران (۲۰۱۶)، المنصوری و همکاران (۲۰۱۸)	مستقل	۹	۲۱-۲۹	ترتیبی
عوامل فناوریانه	ویراموتو و همکاران (۲۰۱۸)	مستقل	۸	۳۰-۳۷	ترتیبی
عوامل مشتریان	متیو (۲۰۱۶)	مستقل	۱۵	۳۸-۵۲	ترتیبی
بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک	استفانویک و همکاران (۲۰۱۶)، متیو (۲۰۱۶)، المنصوری و همکاران (۲۰۱۸)	میانجی	۵	۵۳-۵۷	ترتیبی
بهبود قابلیت‌های فناوریانه	ویراموتو و همکاران (۲۰۱۸)	میانجی	۵	۵۸-۶۲	ترتیبی
بهبود کیفیت خدمات کسب‌وکار الکترونیک	کریم و هاسینی (۲۰۱۵)، ویراموتو و همکاران (۲۰۱۸)	میانجی	۵	۶۳-۶۷	ترتیبی

در این زمینه یاری می‌کند (نوری کرمانی و همکاران، ۲۰۱۲). با توجه به مطالب گفته‌شده، سؤال اصلی تحقیق حاضر این است که راهکارهای ارتقای بهره‌وری از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک در شهرداری تهران کدامند و در این زمینه باید به چه عواملی دقت شود؟ برای پاسخ‌گویی به این پرسش، مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش به صورت شکل ۱ است.

### روش تحقیق

به منظور بهبود و ارتقای بهره‌وری از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک در سازمان‌های دولتی بزرگ مانند شهرداری‌ها، محققان به عوامل مختلفی در پژوهش‌های خود اشاره کرده‌اند. برخی بر عوامل داخلی اشاره داشته‌اند. منظور از عوامل داخلی، عوامل مربوط به منابع انسانی، عوامل مدیریتی و ماهیت کسب‌وکار در بهبود کسب‌وکارهای الکترونیک است. برخی دیگر نیز بر عوامل خارجی که عوامل محیطی سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در بهبود کسب‌وکار الکترونیک است (کریم و حصینی، ۲۰۱۵)، پرداخته‌اند. از دیگر سو، منظور از کیفیت کسب‌وکار الکترونیک، کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمت است (ال منصور و همکاران، ۲۰۱۸؛ داهیا و متیو، ۲۰۱۶). در این میان، نقش عوامل فناوریانه که به زیرساخت‌های فناوریانه و دارایی‌های فناوریانه در سازمان اشاره دارد (ویراموتو، ۲۰۱۸). باید مد نظر قرار گیرد. همچنین، عوامل مشتریان نیز به ابعدی همچون اعتماد به دولت، اعتماد به اینترنت، انتظار تلاش، انتظار عملکرد و نفوذ اجتماعی گفته می‌شود. برای بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتریان که به معنای قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتریان تبدیل نیت استفاده به عمل استفاده و نیز تکرار استفاده از این خدمات است (ال منصور و همکاران، ۲۰۱۸؛ داهیا و متیو، ۲۰۱۶). باید تحقیقات بیشتری صورت پذیرد و به نقش بهبود قابلیت‌های فناوریانه به معنای بهبود قابلیت‌های فناوریانه، ارتقای کارایی فنی وب‌سایت‌های ارائه خدمات الکترونیکی توسط سازمان و بهبود کیفیت خدمات کسب‌وکار الکترونیک به معنای بهبود کیفیت خدمات کسب‌وکار الکترونیک، بهبود

سیستم‌ها، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمت اشاره دارند و معتقدند این عوامل می‌تواند سبب بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک شود (دارکو<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶؛ ویراموتو<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۸).

اما متیو (۲۰۱۶) به این مسئله از بعد فناوریانه می‌نگرد و معتقد است که عوامل فناوریانه که شامل قابلیت‌های فناوریانه و زیرساخت‌های فناوریانه می‌شوند، می‌توانند به بهبود قابلیت‌های فناوریانه سازمان منجر شوند و قدمی در بهبود کارایی و عملکرد الکترونیک کسب‌وکار باشند (متیو<sup>۱۳</sup> و داهیا<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۶). و درنهایت، المنصوری و همکاران (۲۰۱۸) معتقدند در زمینه کارایی و بهبود عملکرد الکترونیک سازمان‌ها باید به عوامل مربوط به مشتریان و پذیرش فناوری از سوی آنان توجه داشت و عواملی همچون اعتماد به دولت، اعتماد به اینترنت، انتظار تلاش، انتظار عملکرد و تأثیر اجتماعی را مورد بررسی قرار داد تا به کارایی رسید (ال منصور و همکاران، ۲۰۱۸).

بنا بر مطالب گفته‌شده، از آنجا که خدمات الکترونیک شهر تهران توسط شهرداری تهران در سطح مناطق شهر تهران برای کاهش هزینه و ارائه کیفیت خدمات بهتر به شهروندان راه‌اندازی شده است، نیاز به شناخت عوامل مؤثر بر کارایی این خدمات که درنهایت بتواند رضایت و وفاداری شهروندان را از این خدمات تأمین کند، در کمتر تحقیقی مد نظر قرار گرفته است. باید دانست که کارایی خدمات الکترونیک شهرداری‌ها بازخوردی عینی و معنادار در رابطه با انتظارات و ترجیحات شهروندان ارائه می‌دهد که از این طریق قوت‌ها و ضعف‌های سازمان ارزیابی می‌شوند. درخور یادآوری است که در سازمانی مانند شهرداری سوددهی هدف نیست، ولی کاهش هزینه‌های اداره شهر بدون کاهش کیفیت و کمیت خدمات قسمتی از اهداف را تشکیل می‌دهد و شناخت عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از طریق کارایی خدمات الکترونیک، شهرداری را

- 11 Darko
- 12 Veeramootoo
- 13 Mathew
- 14 Dahiya
- 15 Al Mansoori

جدول ۲. میزان آلفای کرونیباخ برای متغیرهای تحقیق

متغیرهای کلیدی	آلفای کرونیباخ محاسبه شده	حد قابل قبول	نتیجه
۳۰ نفر ابتدایی	۰/۹۲۵	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
عوامل داخلی	۰/۸۸۲	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
عوامل خارجی	۰/۸۵۸	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
کیفیت کسب و کار الکترونیک	۰/۹۰۷	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
عوامل فناوریانه	۰/۸۶۸	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
عوامل مشتریان	۰/۷۷۴	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک	۰/۷۵۷	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
بهبود قابلیت‌های فناوریانه	۰/۷۶۱	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی
بهبود کیفیت خدمات کسب و کار الکترونیک	۰/۷۹۸	بالاتر از ۰/۷	تأیید پایایی

جدول ۳. ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرهای مکنون	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
عوامل داخلی	-								
عوامل خارجی	۰/۳۸۶	-							
کیفیت کسب و کار الکترونیک	۰/۵۶۲	۰/۵۷۴	-						
عوامل فناوریانه	۰/۴۴۶	۰/۶۱۷	۰/۶۰۵	-					
عوامل مشتریان	۰/۳۴۳	۰/۶۰۵	۰/۵۰۹	۰/۸۷۵	-				
قصد استفاده	۰/۰۸۵	۰/۰۱۳	۰/۰۴۱	۰/۰۴۰	۰/۰۱۰	-			
قابلیت‌های فناوریانه	۰/۰۱۴	۰/۰۰۵	۰/۰۰۴	۰/۰۴۵	۰/۰۹۷	۰/۶۲۱	-		
کیفیت خدمات الکترونیک	۰/۰۰۰	۰/۰۶۳	۰/۰۷۹	۰/۰۶۹	۰/۰۹۷	۰/۷۱۹	۰/۵۲۶	-	
بهبود عملکرد	۰/۰۵۷	۰/۰۰۶	۰/۰۰۴	۰/۰۳۵	۰/۰۳۶	۰/۲۶۴	۰/۱۹۱	۰/۱۲۷	-

آماری بین ۳۶۰ تا ۷۲۰ نفر باشد. بنابراین، عدد ۲۶۰ که به عنوان تعداد نمونه این تحقیق محاسبه شده است، به خوبی اصل کفایت تعداد نمونه آماری برای این تحقیق را نیز پوشش نداده است و تعداد نمونه تا ۳۶۰ نفر افزایش یافته است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده است. جدول ۱، مشخصات پرسشنامه را نشان داده است.

روایی ابزار با روایی صوری، محتوایی، و تحلیل عاملی تأییدی، و پایایی ابزار با آلفای کرونیباخ محاسبه شده است. جدول ۲ میزان پایایی متغیرها و کل پرسشنامه را نشان داده است.

### نتایج و بحث

برای آزمون فرضیه‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره برده شده است. برای انجام معادلات ساختاری، پیش‌فرض نرمال بودن داده‌ها و متغیرها لازم است. برای سنجش نرمال بودن داده‌ها در این تحقیق از آزمون چولگی - کشیدگی<sup>۱۶</sup> بهره برده شده است و با توجه به اینکه میزان چولگی و کشیدگی همه سؤال‌ها در حد استاندارد بازه ۱ تا -۱ قرار داشته است، بنابراین توزیع داده‌ها در مورد هر سؤال به صورت نرمال بوده است و پیش‌شرط نرمال بودن داده‌ها در هر متغیر برای انجام معادلات ساختاری برقرار بوده است.

در ارائه خدمت و بهبود در استقبال مشتریان و شهروندان از این خدمات است باید توجه داشت. در نهایت، همه این عوامل به بهبود عملکرد کسب و کار الکترونیک منجر می‌شود که منظور از بهبود عملکرد کسب و کار الکترونیک، ارتقای بازده و کارایی ارائه خدمات به صورت الکترونیک در مقایسه با ارائه سنتی خدمات است (کریم و حصینی، ۲۰۱۵؛ ویراموتو، ۲۰۱۸ و ال منصور و همکاران، ۲۰۱۸).

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را مدیران، رؤسا، مسئولان و کارشناسان ارشد مناطق شهرداری تهران تشکیل داده‌اند. تعداد کل این کارکنان بر اساس استعلام ۸۰۰ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بوده است و بر اساس حجم و درصد طبقات مد نظر از افراد جامعه آماری نمونه‌گیری شده است. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول تعیین حجم نمونه شارل کوکران برای جوامع محدود استفاده شده و حجم نمونه ۲۶۰ تعیین شده است. اما با توجه به اینکه در تحقیق حاضر از روش معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها بهره برده شده است، تعداد نمونه طبق اصل کفایت نمونه، باید بین ۵ تا ۱۰ برابر گویه‌های متغیرها در پرسشنامه تحقیق باشد (هومن، ۱۳۹۱). از آنجا که تعداد سؤال‌های پرسشنامه‌های تحقیق حاضر برای متغیرهای اصلی، ۷۲ گویه بوده است، بنابراین باید تعداد نمونه

بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مشاهده‌شده برای متغیرهای مکنون

متغیر آشکار	بار عاملی	سطح اطمینان	حد ملاک بار عاملی
۱.	۰/۷۰۳	***	بیش از ۰/۵
۲.	۰/۱۸۵۵	***	بیش از ۰/۵
۳.	۰/۱۸۳۷	***	بیش از ۰/۵
۴.	۰/۷۶۶۴	***	بیش از ۰/۵
۵.	۰/۷۶۳	***	بیش از ۰/۵
۶.	۰/۱۸۳۸	***	بیش از ۰/۵
۷.	۰/۶۴۱	***	بیش از ۰/۵
۸.	۰/۳۱۳	۰/۲۱۰	بیش از ۰/۵
۹.	۰/۳۴۸	۰/۰۸۰	بیش از ۰/۵
۱۰.	۰/۳۳۰	۰/۰۹۰	بیش از ۰/۵
۱۱.	۰/۳۶۵	۰/۲۱۱	بیش از ۰/۵
۱۲.	۰/۵۲۲	۰/۰۰۰	بیش از ۰/۵
۱۳.	۰/۹۲۶	***	بیش از ۰/۵
۱۴.	۰/۹۲۳	***	بیش از ۰/۵
۱۵.	۰/۱۹۹۸	***	بیش از ۰/۵
۱۶.	۰/۱۸۰۵	***	بیش از ۰/۵
۱۷.	۰/۵۱۹	***	بیش از ۰/۵
۱۸.	۰/۵۳۸	***	بیش از ۰/۵
۱۹.	۰/۵۵۰	***	بیش از ۰/۵
۲۰.	۰/۵۳۳	***	بیش از ۰/۵
۲۱.	۰/۷۸۹	***	بیش از ۰/۵
۲۲.	۰/۷۹۵	***	بیش از ۰/۵
۲۳.	۰/۱۸۷۳	***	بیش از ۰/۵
۲۴.	۰/۱۸۴۵	***	بیش از ۰/۵
۲۵.	۰/۱۸۵۸	***	بیش از ۰/۵
۲۶.	۰/۷۶۵	***	بیش از ۰/۵
۲۷.	۰/۵۰۲	***	بیش از ۰/۵
۲۸.	۰/۵۷۳	***	بیش از ۰/۵
۲۹.	۰/۵۸۲	***	بیش از ۰/۵
۳۰.	۰/۷۳۸	***	بیش از ۰/۵
۳۱.	۰/۷۳۵	***	بیش از ۰/۵
۳۲.	۰/۶۲۹	***	بیش از ۰/۵
۳۳.	۰/۷۶۴	***	بیش از ۰/۵
۳۴.	۰/۷۲۱	***	بیش از ۰/۵
۳۵.	۰/۶۹۳	***	بیش از ۰/۵
۳۶.	۰/۷۱۴	***	بیش از ۰/۵
۳۷.	۰/۵۹۴	***	بیش از ۰/۵
۳۸.	۰/۵۰۹	***	بیش از ۰/۵
۳۹.	۰/۵۳۱	***	بیش از ۰/۵
۴۰.	۰/۵۳۴	***	بیش از ۰/۵
۴۱.	۰/۵۱۵	***	بیش از ۰/۵
۴۲.	۰/۵۲۶	***	بیش از ۰/۵
۴۳.	۰/۵۲۰	***	بیش از ۰/۵
۴۴.	۰/۰۲۰	۰/۲۱۹	بیش از ۰/۵
۴۵.	۰/۰۲۱	۰/۱۸۶	بیش از ۰/۵
۴۶.	۰/۰۱۶	۰/۲۰۱	بیش از ۰/۵
۴۷.	۰/۰۳۳	۰/۱۹۸	بیش از ۰/۵
۴۸.	۰/۵۳۲	***	بیش از ۰/۵

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مشاهده شده برای متغیرهای مکنون

متغیر آشکار	بار عاملی	سطح اطمینان	حد ملاک بار عاملی
.۴۹	۰/۷۶۵	***	بیش از ۰/۵
.۵۰	۰/۶۹۳	***	بیش از ۰/۵
.۵۱	۰/۸۳۵	***	بیش از ۰/۵
.۵۲	۰/۷۷۸	***	بیش از ۰/۵
.۵۳	۰/۸۲۶	***	بیش از ۰/۵
.۵۴	۰/۵۳۴	***	بیش از ۰/۵
.۵۵	۰/۶۰۰	***	بیش از ۰/۵
.۵۶	۰/۵۹۷	***	بیش از ۰/۵
.۵۷	۰/۵۰۳	***	بیش از ۰/۵
.۵۸	۰/۵۹۷	***	بیش از ۰/۵
.۵۹	۰/۵۸۹	***	بیش از ۰/۵
.۶۰	۰/۵۰۹	***	بیش از ۰/۵
.۶۱	۰/۵۸۲	***	بیش از ۰/۵
.۶۲	۰/۶۱۶	***	بیش از ۰/۵
.۶۳	۰/۵۶۴	***	بیش از ۰/۵
.۶۴	۰/۵۰۷	***	بیش از ۰/۵
.۶۵	۰/۵۲۹	***	بیش از ۰/۵
.۶۶	۰/۶۲۲	***	بیش از ۰/۵
.۶۷	۰/۵۴۰	***	بیش از ۰/۵
.۶۸	۰/۶۲۵	***	بیش از ۰/۵
.۶۹	۰/۶۹۳	***	بیش از ۰/۵
.۷۰	۰/۷۷۶	***	بیش از ۰/۵
.۷۱	۰/۵۰۳	***	بیش از ۰/۵
.۷۲	۰/۵۵۷	***	بیش از ۰/۵

نشود. جدول ۳ نتایج ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق را نشان داده است و به دلیل کمتر بودن میزان همبستگی دوجه‌دویی، متغیرهای تحقیق به میزان کمتر از ۰/۹، همخطی بالایی یافت نشد. بنابراین، داده‌های مورد تحقیق ارزش لازم را برای انجام تحقیق داشته‌اند.

**آزمون همبستگی متغیرهای مکنون تحقیق:** آزمون همبستگی معمولاً برای اطمینان از نبود هم‌خطی بین چند متغیر و جلوگیری از به وجود آمدن اطلاعات زائد در معادلات ساختاری انجام می‌شود. ضرایب همبستگی دوجه‌دویی متغیرهای مکنون باید کمتر از ۰/۹ باشد تا این هم‌خطی ایجاد

جدول ۵. محاسبات شاخص‌های برازش

نام فارسی	نام انگلیسی	اختصار	ملاک	مقدار محاسبه شده	نتیجه
کای اسکور - خی دو	Chi-Square	CMIN	کمتر از سه برابر درجه آزادی	درجه آزادی: ۳۴۴۸ مقدار کای اسکور: ۸۴۸۷	تأیید برازش
شاخص نیکویی برازش	Goodness-of-Fit Index	GFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶۰	تأیید برازش
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده	Root Mean Squared Residual	RMR	هرچه به صفر نزدیک‌تر بهتر	۰/۰۷۰	تأیید برازش
شاخص برازش هنجار شده	Normed Fit Index	NFI	بین ۰ و ۱	۰/۹۳۰	تأیید برازش
شاخص برازش تطبیقی	Comparative Fit Index	CFI	بین ۰ و ۱	۰/۹۱۱	تأیید برازش
شاخص برازش نسبی	Relative Fit Index	RFI	بین ۰ و ۱	۰/۹۰۹	تأیید برازش
شاخص برازش افزایشی	Incremental Fit Index	IFI	بین ۰ و ۱	۰/۹۳۰	تأیید برازش

داده است.

با توجه به محاسبات درج شده در جدول ۵، چون مقدار نسبت بحرانی ارائه شده برای هر ۹ فرضیه از ۱/۹۶ بزرگتر است و از آنجا که سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین با سطح اطمینان ۹۵ درصد این فرضیه‌ها تأیید می‌شود. نتایج بررسی این فرضیه‌ها نشان می‌دهد عوامل داخلی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۵۲۲ داشته است. همچنین، عوامل خارجی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۵۳۱ داشته است. از دیگر سو، ابعاد کیفی کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۴۹۰ داشته و عوامل فناورانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۳۶۹ داشته است. همچنین، عوامل مربوط به مشتریان بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۲۲۹ داشته و بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۲۱۴ داشته است. نیز بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۲۱۰ داشته است و بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۴۹۷ داشته است و در نهایت، بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتری بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت به میزان ۰/۴۵۲ داشته است.

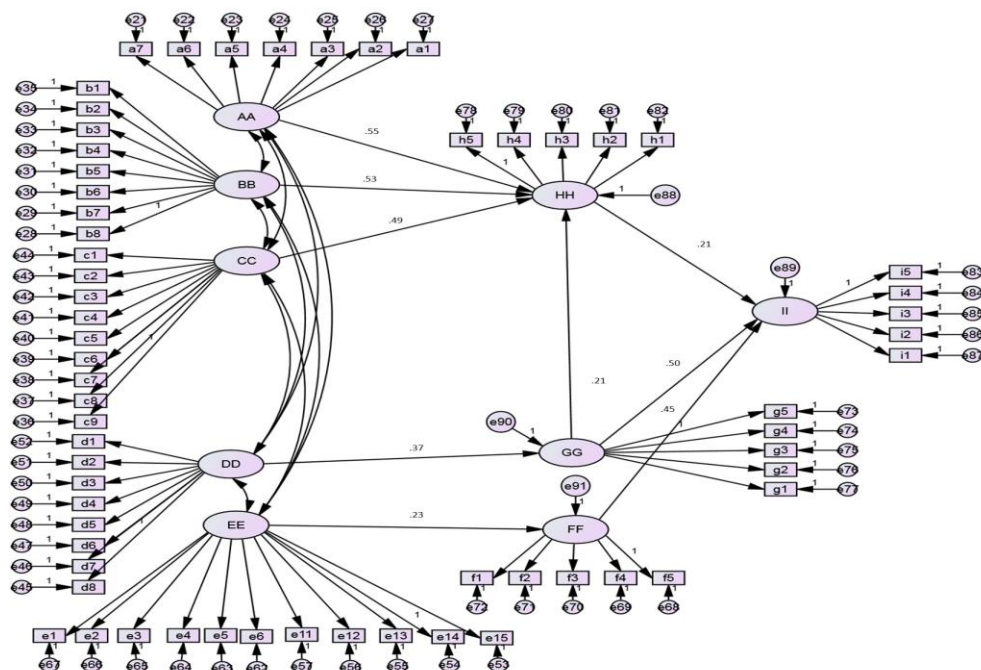
### تحلیل عاملی تأییدی به منظور بررسی روایی سازه برای متغیرهای آشکار (مشاهده‌شده)

در جدول ۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مشاهده‌شده برای متغیرهای مکنون آورده شده است و مقدار بار عاملی که نشان‌دهنده میزان نقش متغیرهای آشکار در تبیین متغیر مکنون است، در همه سؤال‌ها به جز سؤال‌های ۸-۱۲ و ۴۴-۴۷، تأیید شده است. بنابراین، این ۹ سؤال به دلیل داشتن بار عاملی کمتر از ۰/۵ و نیز سطح معناداری آزمون بیش از ۰/۰۵، در تحلیل عاملی تأییدی رد شده و از ترکیب پرسشنامه برای آزمون فرضیات حذف شده‌اند.

**شاخص‌های برازش:** شاخص‌های برازش شاخص‌هایی هستند که مناسب بودن مدل ساختاری تحقیق را نشان می‌دهند. در جدول ۵ محاسبات شاخص‌های برازش آورده شده است.

**بر اساس مدل تأیید برازش‌شده، خروجی کلی نرم‌افزار در مورد کل مدل ساختاری تحقیق با در نظر گرفتن همه متغیرهای مکنون درون‌زا و برون‌زا، در شکل ۲ آورده شده است.** در این خروجی میزان بارهای عاملی برای تک‌تک مسیرهای تعریف‌شده در مدل ساختاری تحقیق آورده شده است:

آزمون فرضیه‌ها: جدول ۶ نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق را نشان



شکل ۲. خروجی کلی نرم‌افزار در مورد مدل ساختاری تحقیق بدون متغیرهای تعدیل‌گر

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	فرضیه	آماره C.R (نسبت بحرانی)	ضریب مسیر	سطح معناداری آزمون	نتیجه فرضیه
۱	عوامل داخلی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۱۰/۸۰۲	۰/۵۲۲	***	تأیید فرضیه
۲	عوامل خارجی بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۹/۳۴۴	۰/۵۳۱	***	تأیید فرضیه
۳	ابعاد کیفی کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۴/۶۸۳	۰/۴۹۰	***	تأیید فرضیه
۴	عوامل فناورانه بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۴/۸۶۷	۰/۳۶۹	۰/۰۰۶	تأیید فرضیه
۵	عوامل مربوط به مشتریان بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۳/۳۶۹	۰/۲۲۹	***	تأیید فرضیه
۶	بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بر بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۲/۹۰۸	۰/۲۱۴	***	تأیید فرضیه
۷	بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۳/۸۸۳	۰/۲۱۰	۰/۰۱۰	تأیید فرضیه
۸	بهبود قابلیت‌های فناورانه بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۱۱/۳۲۱	۰/۴۹۷	***	تأیید فرضیه
۹	بهبود قصد استفاده از خدمات الکترونیک توسط مشتری بر بهبود عملکرد و کارایی کسب‌وکار الکترونیک تأثیر مثبت دارد.	۲/۸۸۴	۰/۴۵۲	۰/۰۰۱	تأیید فرضیه

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

تا به حال قوی‌ترین تأثیر را روی قصد استفاده از خدمات الکترونیک داشته است. در نهایت، پژوهش ال منسوری و همکاران (۲۰۱۸) از این نظر که تحقق اعتماد به اینترنت و امید به عملکرد بیشترین قدرت را در پیش‌بینی‌کنندگان قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارند و امید به زندگی، تسهیل شرایط و اعتماد تأثیر مثبتی روی قصد رفتاری داشتند. با این حال، نفوذ اجتماعی در این زمینه اثر مهمی نداشته است؛ همخوانی داشته است.

در راستای نتایج به‌دست‌آمده به مدیران، رؤسا، مسئولان و کارشناسان ارشد مناطق شهرداری تهران، توصیه می‌شود بر جذب، توانمندسازی و بالا بردن کیفیت کاری نیروها برای بهبود خدمات الکترونیک سازمان، توجه ویژه نشان دهند، بر کشف استعدادها و شایستگی‌های کاری نیروها برای بهبود خدمات الکترونیک سازمان، توجه ویژه مبذول دارند و بر طراحی مدون شغل و ایجاد طرح شغل‌های مشخص برای همه سطوح کاری پروژه‌ها برای بهبود خدمات الکترونیک سازمان، توجه ویژه داشته و بر آموزش‌های مورد نیاز نیروهای خود برای بهبود عملکرد کاری آن‌ها به منظور بهبود خدمات الکترونیک سازمان، تأکید کنند. همچنین، از آنجا که تغییرات در ماهیت کسب‌وکارهای امروزی سبب شده است تا این سازمان نیز به سمت کسب‌وکار الکترونیک قدم بردارد، محیط پر از رقابت کنونی به‌گونه‌ای است که حتی سازمان‌های دولتی نیز باید به سمت کسب‌وکار الکترونیک حرکت کنند. بنابراین، باید هر چه بیشتر بر

تحقیق حاضر در راستای هدف «تعیین راهکارهای ارتقای بهره‌وری از طریق کسب‌وکارهای الکترونیک در شهرداری تهران» انجام شده است و نتایج تحقیق بر تأیید فرضیات پژوهش تأکید دارند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیقاتی همچون تحقیق میرغفوری و همکاران (۱۳۹۵) از این نظر که شکاف‌های روبه‌رشدی در کیفیت، سودمندی و راحتی استفاده از وب‌سایت دانشگاه وجود دارد و بهبود طراحی و ارتقای انعطاف‌پذیری وب‌سایت می‌تواند نقطه تمرکز دانشگاه برای تحویل بهتر خدمات الکترونیک خود باشد؛ نتایج پژوهش جعفری و همکاران (۱۳۹۳) از این نظر که کیفیت خدمات دفاتر و کیفیت خدمات سامانه الکترونیک قضایی به همراه ابعاد آن اثر مثبت و معناداری بر رضایتمندی شهروندان داشته است. همچنین، بمانیان و همکاران (۱۳۹۱) از این نظر که بیشترین همبستگی بین متغیرهای درک از سودمندی و اعتماد، درک از سودمندی و نگرش، نگرش و اعتماد، و متغیر نگرش و تمایل به استفاده وجود دارد. همچنین، ضعیف‌ترین همبستگی بین متغیرهای درک از سهولت استفاده و برداشت ذهنی، برداشت ذهنی و اعتماد، برداشت ذهنی و تمایل به استفاده است؛ نتایج پژوهش ویراموتو و همکاران (۲۰۱۸) از این نظر که قصد استفاده مداوم شهروندان از خدمات الکترونیکی تحت تأثیر کیفیت سیستم، رضایت کاربر و عادت قرار می‌گیرد، رضایت کاربر



مطالعه موردی: دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران. مدیریت شهری. شماره ۲۹، ۱۳۱-۱۵۰.

یعقوبی، نورمحمد؛ سالارزایی، امیرحمزه؛ جعفری، حمیدرضا (۲۰۱۴). بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک قضایی بر رضایتمندی شهروندان. دومین همایش ملی پژوهش های کاربردی در علوم مدیریت و حسابداری. ۱۷۴-۱۵۳، (۲۴)۷.

میرغفوری، سید حبیباله؛ مروتی شریفآبادی، علی؛ برومندزاد، یاسمین و زمانی، فاطمه. (۱۳۹۵). تحلیلی بر عوامل موثر بر موفقیت تحویل خدمت در دولت الکترونیک (مطالعه موردی خدمات الکترونیک دانشگاه یزد). ۱۱۷، (۲۷)۳۶-۱۱۷.

نوری کرمانی، علی؛ رضایی، علی اکبر و باوش، مهین (۱۳۹۱). عوامل موثر بر اثربخشی دفاتر خدمات الکترونیک شهر در رضایتمندی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه یک شهرداری تهران). مطالعات مدیریت شهری. ۴، (۱۰)۴، ۶۵-۷۸.

- Al Mansoori, Khaled , Ahmed, Sarabdeen, Jawahitha, and Abdel Latif, Tchanchane (2018) Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology & People*, 1 : 1-34.
- Calisir, F., and Gumussoy, C. A. (2008) Internet banking versus other banking channels: Young consumers' view. *International Journal of Information Management*, 28 (3): 215-221.
- Darko, Stefanovic, Marjanovic, Ugljesa , and Delić, Milan (2016) Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective Assessing. *The Success of Information and Management*, 10: 1-40.
- Dahiya, Deepak and Mathew, Saji K. (2016) IT assets, IT infrastructure performance and IT capability: a framework for e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(3): 411 – 433.
- Heinze, N., and Hu, Q. (2006) the evolution of corporate web presence: A longitudinal study of large American companies. *International Journal of Information Management*, 26(4), 313-325.
- Kareem, Mohanad Ali ,Haseeni, and Zeena Jabber (2015) E-Government and Its Impact on Organizational Performance. *International Journal of Management and Commerce Innovations* , 3(1): 664-672.
- Liao, C., Palvia, P. and Lin, H.N. (2006) The roles of habit and web site quality in e-commerce. *International Journal of Information Management*, 26, 469-483.
- Pugh, R., (1988) The executive training system, mass. *Pugh-Roberts associates*; Cambridge.
- Veeramootoo, Narvadh , Nunkoo, Robin, and Dwivedi, Yogesh K. (2018) What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*. 1: 1-13.

بهبود زیرساخت‌های خدمات شهرداری در قالب خدمات دولت الکترونیک برای خدمت‌رسانی به شهروندان اقدام کنند و هزینه‌های شیوه‌های اجرای فرایندها به صورت الکترونیک معمولاً کمتر از هزینه‌های اجرای سنتی آن‌هاست. بنابراین، بهتر است بر شیوه‌های اجرای فعالیت‌ها به صورت الکترونیک بیشتر توجه مبذول دارند. از دیگر سو، برای بهبود خدمات الکترونیک باید همواره به پارامترهای اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی و البته فرهنگی جامعه توجه ویژه نشان دهند و خدمات خود را با توجه به این موارد ارائه دهند و کاربرپسندی سیستم ارائه خدمات الکترونیک سازمان را با افزایش سهولت و راحتی دسترسی به سیستم و سرعت آن افزایش دهند. در کنار آن تدابیری بیندیشند که همواره سیستم خدمات الکترونیکی این سازمان حافظ حریم خصوصی شهروندان باشد و بتواند نیازهای خاص شهروندان را برآورده کند. البته، درک این نیازها نیازمند افزایش تعاملات با شهروندان است که با استفاده از همین سیستم‌ها نیز قابل انجام است. پس بر اطلاع‌رسانی و آگاهی‌رسانی از خدماتی که در وبسایت‌های دولتی ارائه می‌شود و مزایای آن‌ها در کاهش هزینه و وقت، سبب می‌شود تا اقشار بیشتری از شهروندان به استفاده از خدمات الکترونیک روی بیاورند و فلسفه کاری خود مبتنی بر دستیابی و استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی جدید پایه‌ریزی کنند و در برنامه‌ریزی‌های خود آن را در نظر بگیرند. در نهایت، قابلیت‌های کسب‌وکار الکترونیک سازمان را از نظر کارایی فنی، کارایی عملیاتی، هم‌راستایی بین بخش‌ها، تحقق مأموریت بخش‌های مختلف و افزایش استفاده از اطلاعات حاصل از نیاز شهروندان را در وبسایت‌های ارائه خدمات الکترونیکی افزایش دهند.

در پایان، به محققان آینده پیشنهاد می‌شود از آنجا که تأثیر میانجی «بهبود قابلیت‌های فناورانه» و «بهبود کیفیت کسب‌وکار الکترونیک» بر «بهبود عملکرد کسب‌وکار الکترونیک» در این تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است، به بررسی بیشتر و تخصصی‌تر این دو دسته عوامل در قلمروی مکانی مورد مطالعه پرداخته و به توسعه مدل‌های کاربردی که بتواند این تأثیر را بیشتر کند، بپردازند. همچنین، متغیرهای متفاوت دیگری در زمینه بهبود عملکرد کسب‌وکار الکترونیک مانند پارامترهای سرمایه اجتماعی شهروندان، شرایط جامعه و... بررسی شده و نتایج آن‌ها با نتایج تحقیق حاضر مقایسه شود.

## منابع

بمانیان، محمدرضا؛ سالاری مدوار، مژده؛ غفرانی، سعید؛ بمانیان، رضا (۲۰۱۲). ارزیابی عوامل موثر بر پذیرش خدمات شهر الکترونیک با استفاده از مدل تلفیقی پذیرش فناوری اطلاعات (TAM) و رهیافت نظری رفتار برنامه ریزی شده (TPB) و اعتماد (Trust)؛

ORIGINAL RESEARCH PAPER

**investigating the factors influencing performance improvement through e-businesses**

**N. Moosa Ramezani**

*M.Sc., Statistics and Information Technology Expert, Urban Planning and Development Management*

**ARTICLE INFO**

**Article History:**

Received 2020-01-12

Accepted 2020-03-24

**Keywords:**

Compliance

Kenya

Kisii Town

Neighborhoods

Planning standards

**ABSTRACT**

In this regard, the present study was conducted with the aim of “determining solutions for improving productivity through e-businesses in Tehran municipality” with nine hypotheses in the field of improving the performance and efficiency of electronic business. The statistical population of the study consisted of managers, principals, officials and senior experts of the Tehran Municipality. Which was 800, measured in a 360-member sample. The research method has been applied, descriptive and survey method. The data collection tool was a standard questionnaire with 72 questions. To test the hypotheses, the structural equation modeling method was used with Amos software.

The results of this research have shown that all nine hypotheses are approved. Internal factors on improving the quality of electronic business have a positive impact on the amount of 0.522, external factors on improving the quality of e-business has a positive impact on the amount of 0.531, the quality dimensions of e-business on improving the quality of electronic business has a positive impact on 0.490, technological factors on improving the quality of electronic business has a positive impact on the amount of 0.369, the factors related to customers to improve the quality of electronic business has a positive impact of 0.229, improve technological capabilities on improving the quality of business and Electronic work has a positive impact of 0.214, improving the quality of electronic business on improving the performance and efficiency of electron business A positive impact of 0.210, Improving the technological capabilities to improve the performance and efficiency of electronic business has a positive impact of 0.497T and improving the intention to use e-services by the customer to improve the performance and business efficiency of the electronic business by 0.452 has had a positive impact.

DOI: [10.22034/UE.2020.09.02](https://doi.org/10.22034/UE.2020.09.02)

©2020 Urban Economy. All rights reserved.

\*Corresponding Author:

Email: [moosa@tehran.ir](mailto:moosa@tehran.ir)