



مقاله پژوهشی

تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی

محمدرضا قربانیان*: استادیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد شهرقدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مریم کرمی: کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، واحد شهرقدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده

اطلاعات مقاله

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت‌های الکترونیکی سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی و به جهت گردآوری داده‌ها می‌دانی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران به تعداد ۷۵۰ نفر است که بر اساس جدول کرجسی مورگان نمونه‌ای به حجم ۲۵۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) استفاده شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه گردید. برای آزمون فرضیات پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از بسته نرم‌افزاری Lisrel V:8.8 استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت‌های الکترونیکی سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر دارد. نتایج این پژوهش همچنین نشان داد که عملکرد لجستیک سبز، زیرساخت‌های الکترونیکی و کیفیت خدمات بر عملکرد محیطی مؤثرند. دیگر نتیجه این پژوهش حاکی از آن است که عملکرد لجستیک سبز، زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارند. بر همین اساس نتایج نشان داد که عملکرد لجستیک سبز با میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات بر عملکرد محیطی مؤثر است. نتایج این پژوهش همچنین مویده آن است که زیرساخت‌های الکترونیکی با میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات بر عملکرد محیطی مؤثر است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۹
شماره صفحات: ۱-۱۶

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



واژگان کلیدی: لجستیک سبز، زیرساخت‌های الکترونیکی، عملکرد محیطی، عملکرد سازمانی، کیفیت خدمات الکترونیکی

استناد: قربانیان، محمدرضا؛ کرمی، مریم. (۱۴۰۱). تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی با نقش

میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی، فصلنامه مدیریت نوآفرینی، سال ۲، شماره ۴، صص ۱-۱۶.

مقدمه

امروزه عملکرد لجستیک سبز به دلیل تنوع آن، به یک موضوع مکرر و پدیده‌ای نو در پژوهش‌های سازمانی با رویکرد زیست محیطی تبدیل شده است. اهمیت این موضوع با توجه به برخورداری مدیران از قابلیت تفکر استراتژیک در سازمان منعکس می‌شود، چرا که چابکی یک قابلیت سازمانی است که مدیران سازمان را در بهره‌برداری از فرصت‌های موجود و کشف فرصت‌های جدید توانمند می‌سازد. بهره‌برداری و اکتشاف از جمله عناصر مهم یادگیری سازمانی به شمار می‌آیند. یادگیری سازمانی با اهداف رقابتی متضاد در ارتباط است و از طریق نوآوری مستمر و ایجاد دانش جدید سازمان را در دستیابی به مزیت رقابتی تشویق می‌کند. بر این اساس سازمان‌ها برای بقا و موفقیت طولانی مدت نیازمند انطباق بین اهداف متضاد هستند. با توجه به مفهوم یادگیری، عملکرد لجستیک سبز را می‌توان توانایی سازمان در پیگیری همزمان بهره‌برداری از دانش موجود و کشف دانش جدید تعریف کرد (Cheng et al, 2019). به عقیده گوویندان و همکاران^۱ (۲۰۱۴) عملکرد پایدار می‌تواند یک‌راه حل برنده - برنده برای حل این تعارض باشد. گوویندان و همکاران (۲۰۱۴) استدلال می‌کنند که شرکت‌ها با فشارهای محیط خارجی می‌توانند مزایا و ابتکاراتی داشته باشند. آن‌ها همچنین استدلال می‌کنند با داشتن مشروعیت، پایداری بلندمدت، بقا، اجتناب از مجازات و جریمه‌ها، کاهش خطرات، رضایت کارکنان و همچنین روحیه کارکنان و رضایت جامعه از طریق درگیر شدن در مسائل اجتماعی بهره‌مند شوند. میتال و سانگوان^۲ (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که استانداردهای تولید و لجستیک سبز و استانداردهای زیست محیطی علاوه بر فشارهای ذینفعان می‌تواند بر استراتژیها و سبک مدیریت سازمان‌ها و پروژه‌های اجرایی آنها تأثیر بگذارد

پیاده‌سازی و اجرای شیوه‌های سبز در پروژه‌های اجرایی مطابق نظر ایزلی و لنوکس^۳ (۲۰۰۶)، سازمان و ذینفعان را در رابطه با پذیرش استانداردهای سبز هم‌رأی نموده است و این امر موجب شده که به طور قابل توجهی شرکت‌ها به اتخاذ و اجرای شیوه‌های تولید سبز از منظر مشتریان، تأمین‌کنندگان، کارکنان و سهامداران روی آورند. سرکیس و همکاران^۴ (۲۰۱۰) و ایزلی و لنوکس (۲۰۰۶) مشخص کردند که فشارهای محیط خارجی، شرکت‌ها را مجبور می‌کند تا رویکردها و استانداردهای تولید سبز را اتخاذ کنند.

از سویی در دوره‌ای که رقابت شدید از طریق تکنولوژی افزایش یافته، الگوبرداری در ارائه خدمات الکترونیکی شایع و راحت است و سایر سازمان‌ها می‌توانند از خدمات و استراتژی‌های سازمان پیشرو کپی‌برداری نمایند. سازمان‌ها برای متمایز کردن خدمات خویش و بهبود عملکرد محیطی و حفظ جایگاه بازار باید رویکردی مشتری محور داشته باشند. این امر منجر به تأکید گسترده بر روی کیفیت و کارایی از سوی مدیریت در جهت به دست آوردن یک موضع رقابتی مناسب می‌شود. راهکار موفق در دستیابی به یک جایگاه مناسب در بازار رقابتی، ارائه ارزش به مشتریان فعلی و بالقوه از طریق بهبود خدمات الکترونیکی بر مبنای نیازها و خواسته‌های آنان و در قالب خدماتی با کیفیت بالا است. ارتقاء سطح کیفی خدمات تنها در صورتی که نیازها و انتظارات مشتریان را برآورده کرده و برای آنها ارزش آفرینی نماید، می‌تواند رفتار مشتریان را تحت تأثیر قرار داده، سبب مراجعه مجدد آنها به سازمان شده و به وفاداری منتهی گردد (شاشی^۵ و

^۱ Govindan et al

^۲ Mittal & Sangwan

^۳ Easley and Lenox

^۴ Sarkis et al

^۵ shashi

همکاران، ۲۰۱۹). رحیمی باغملک و کریمی (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان بررسی اثر فشار ذینفعان سازمانی و شیوه تدارکات (لجستیک) سبز بر عملکرد مالی با نقش محیط زیست (پالایشگاه گاز بهبهان) به این نتیجه رسیدند که فشار ذینفعان سازمانی بر اعتبار محیط زیست در پالایشگاه گاز بهبهان تأثیر مثبت و معنی داری دارد. شیوه تدارکات سبز بر اعتبار محیط زیست در پالایشگاه گاز بهبهان تأثیر مثبت و معنی داری دارد. اعتبار محیط زیست بر عملکرد مالی در پالایشگاه گاز بهبهان تأثیر مثبت و معنی داری دارد. سلطانی (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر قصد خرید سبز بر عملکرد (محیطی، اقتصادی، تولیدی) شرکت نشان دادند که استراتژی تولید سبز بر استراتژی رقابتی تمایز و رهبری هزینه تأثیر مثبت و معنی داری دارد و نقش میانجیگری استراتژی رقابتی تمایز و استراتژی رقابتی رهبری هزینه در رابطه میان استراتژی تولید سبز و عملکرد محیطی، اقتصادی، تولیدی سازمان‌ها مورد تأیید قرار گرفت. طیاران و همکاران (۱۳۹۹) با بررسی تأثیر ابعاد لجستیک سبز و فرهنگ نوآوری بر عملکرد مالی سازمان‌ها با توجه به نقش عملکرد زیست محیطی به این نتیجه دست یافتند که فرهنگ نوآوری بر عملکرد مالی و عملکرد زیست محیطی شرکت‌های تولید ظروف یکبار مصرف استان تهران تأثیر دارد. رحیم نیا و همکاران (۱۳۹۸) با مطالعه رابطه استراتژی تولید سبز و عملکرد سازمانی با نقش واسط استراتژی‌های رقابتی در صنایع صادراتی نشان دادند که استراتژی تولید سبز بر استراتژی رقابتی تمایز و رهبری هزینه تأثیر مثبت و معنی داری دارد و نقش میانجیگری استراتژی رقابتی تمایز و استراتژی رقابتی رهبری هزینه در رابطه میان استراتژی تولید سبز و عملکرد صادراتی سازمان‌ها مورد تأیید قرار گرفت. رحیمی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی تأثیر تعهد زیست محیطی بر نوآوری سبز و عملکرد پایدار با نقش تعدیل‌کنندگی آموزش زیست محیطی کارکنان در شرکت‌های پتروشیمی ماهشهر را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که تعهد زیست محیطی بر نوآوری سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد ولی تأثیر آن بر عملکرد پایدار به صورت مستقیم معنادار نیست اما به طور غیرمستقیم تأثیر مثبتی بر عملکرد پایدار دارد. همچنین نوآوری سبز بر عملکرد پایدار تأثیر مثبت و معناداری دارد. موسوی و همکاران (۱۳۹۷) با مطالعه تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت و فشار ذی نفعان بر عملکرد مالی با توجه به بازارهای سبز و مزیت رقابتی (مورد مطالعه: شرکت کاله) نشان دادند که مسئولیت اجتماعی شرکت بر نگرش استراتژیک بازاریابی سبز تأثیر معناداری دارد و فشار ذینفعان محیطی بر نگرش استراتژیک بازاریابی سبز تأثیر معناداری دارد. ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیقی تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت بر عملکرد محیطی با نقش میانجی عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد لجستیک سبز و زیرساخت بر عملکرد محیطی تأثیر مثبت و مستقیم دارد. همچنین یافته‌های آنها نشان داد عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت بر عملکرد محیطی با نقش میانجی عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات تأثیر دارد و عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات رابطه بین لجستیک سبز و زیرساخت با عملکرد محیطی را در جهت مثبت تسریع می‌کند. باه و همکاران (۲۰۲۰) با مطالعه فشار سازمانی ذی‌نفعان، کاربردهای تولید و لجستیک سبز، شهرت شرکت و عملکرد محیطی و مالی نشان دادند که فشار ذینفعان به طور مثبت و قابل توجهی بر اتخاذ شیوه‌های تولید سبز تأثیر گذاشت. همچنین شهرت شرکت، عملکرد مالی و زیست محیطی، ذینفعان سازمانی به طور مثبت و قابل توجهی بر اتخاذ شیوه‌های تولید سبز تأثیر گذاشت. فشارهای ذینفعان سازمانی و تولید سبز تأثیر منفی بر یکدیگر داشته و هر دو متغیر در عین حال تأثیر قابل توجهی بر عملکرد مالی داشتند. وانگ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی لجستیک سبز، فشار سازمانی ذی‌نفعان و استراتژی‌های محیطی شرکت پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که وجود نوآوری سبز در سازمان منجر به بهبود عملکرد زیست محیطی سازمان

می شود. آیابنگ- منساه^۱ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان عملکرد مالی و کاربردهای تولید و لجستیک سبز به این نتیجه رسیدند که توسعه محصول سبز به صورت مستقیم با ضریب مسیر ۰/۸۸ بر عملکرد عملیاتی سازمان و با ضریب مسیر ۰/۸۷ بر عملکرد زیست محیطی سازمان تأثیر گذار است و به صورت غیر مستقیم از طریق متغیرهای میانجی عملکرد زیست محیطی و عملکرد عملیاتی سازمان بر عملکرد سازمانی و عملکرد بازار سازمان تأثیر گذار است. ماجومدار و سینهها (۲۰۱۹) نیز با بررسی تأثیر تقاضاهای بازار بر روی لجستیک و نوآوری محصول سبز و عملکرد شرکت با استفاده از معادلات ساختاری نشان دادند که تقاضای بازار تأثیر مثبت و معناداری بر روی نوآوری محصول سبز و نوآوری فرآیند سبز دارد. همچنین مشخص گردید که نوآوری محصول سبز تأثیر مثبت و معناداری بر روی عملکرد زیست محیطی دارد رداخته و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی نگرش خلاقانه به توسعه تولید و لجستیک سبز پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که هویت سبز و تأثیر مثبت و معناداری بر روی نوآوری سبز دارد و همچنین به طور غیرمستقیم و از طریق تعهد زیست محیطی تأثیر مثبتی بر روی عملکرد نوآوری دارد. همچنین در این مطالعه محققین یافتند که هر چه اندازه شرکت بزرگتر باشد تعهد زیست محیطی و عملکرد نوآوری سبز در سازمانها بیشتر نمود می کند. اشمیتز و همکاران (۲۰۱۹) با مطالعه رابطه بین لجستیک سبز و تعهد زیست محیطی شرکت بر روی مزیت رقابتی با نقش میانجی نوآوری سبز به این نتیجه دست یافتند که تعهد زیست محیطی (اصول اخلاقی) بر مزیت رقابتی و نوآوری سبز تأثیر مثبت و معناداری دارد. نوآوری محصول سبز نقش میانجی بین تعهد زیست محیطی و مزیت رقابتی را ایفا می کند. در صورتی که نوآوری فرآیند سبز این گونه نیست.

با توجه به اینکه امروزه مسائل زیست محیطی همچون عملکرد لجستیک سبز یکی از مسائل مهم و قابل تأمل می باشد، بنابراین در این پژوهش تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت های الکترونیکی سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران بر عملکرد محیطی با نقش میانجی گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی بررسی خواهد شد. از این رو، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت های الکترونیکی سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران چه تاثیری بر عملکرد محیطی با نقش میانجی گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی دارد؟

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی تحقیق

عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت های الکترونیکی سازمان امور مالیاتی شهریار بر عملکرد محیطی با نقش میانجی گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

- عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- زیرساخت های الکترونیکی بر عملکرد محیطی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد لجستیک سبز بر کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- زیرساخت های الکترونیکی بر عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.

- زیرساخت‌های الکترونیکی بر کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد سازمانی بر عملکرد محیطی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- کیفیت خدمات الکترونیکی بر عملکرد محیطی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.
- عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری کیفیت خدمات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران تأثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی، از نظر روش توصیفی - پیمایشی و از حیث گردآوری داده‌ها میدانی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران به تعداد ۷۵۰ نفر است که بر اساس جدول کرجسی مورگان نمونه‌ای به حجم ۲۵۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) استفاده شد. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت (پنج ارزشی) برای سنجش و اندازه‌گیری عملکرد لجستیک سبز (۶ سوال)، زیرساخت‌های الکترونیکی (۵ سوال)، عملکرد سازمان (۵ سوال)، کیفیت خدمات الکترونیکی (۳) و عملکرد محیطی (۵) طراحی شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه گردید. روایی پرسشنامه نیز توسط چند تن از متخصصان و اساتید مدیریت مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS 25 و Lisrel V:8.8 استفاده گردید.

جدول (۱) توزیع فراوانی و درصد پاسخهای نمونه آماری به متغیرهای تحقیق

ابعاد	نمونه	حدأقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
عملکرد لجستیک سبز	۲۵۶	۱	۵	۳,۸۵۴	۰,۶۲۵
زیرساخت‌های الکترونیکی	۲۵۶	۱	۵	۳,۷۰۰	۰,۵۵۱
عملکرد سازمان	۲۵۶	۱	۵	۳,۶۹۸	۰,۴۰۵
کیفیت خدمات الکترونیکی	۲۵۶	۱	۵	۳,۷۴۹	۱,۰۰۸
عملکرد محیطی	۲۵۶	۱	۵	۳,۵۰۵	۰,۶۹۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

همانطور که ملاحظه می‌شود، میانگین مشاهده شده سوالات مربوط به متغیرهای تحقیق از میانگین نظری یعنی مقدار ۳ بیشتر بوده و این دلالت بر این موضوع دارد که پاسخ دهندگان در پاسخ به سوالات این متغیر بیشتر گزینه‌های

موافقم و نظری ندارم را انتخاب نموده‌اند و این دلالت بر این موضوع دارد که پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤالات این متغیرها بیشتر گزینه‌های موافقم و نظری ندارم را انتخاب نموده‌اند. عبارتی سطح متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق از دید پاسخگویان از سطح متوسط بالاتر است. در این جدول حدأقل و حداکثر پاسخ آزمودنی‌ها به سؤالات تحقیق نیز آمده است که مقادیر آن ۱ (کاملاً مخالفم) و ۵ (کاملاً موافقم) می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد به لحاظ جنسیت ۶۵/۶۲ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۳۴/۲۸ درصد زن هستند. بر همین اساس از این تعداد پاسخگو ۱۰/۳ درصد زیر ۳۵ سال، ۲۵/۵ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۴۲/۸ درصد بین ۴۱ تا ۴۵ سال و ۲۱/۴ درصد بالای ۴۱ سال سن داشته‌اند. از جانب دیگر از این مجموع ۶۶/۴ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۳۳/۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند. از این تعداد ۱۵/۳ درصد کمتر از ۱۰ سال، ۲۱/۴ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۹/۷ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱۷/۷ درصد بین ۲۱ تا ۲۵ و ۱۵/۹ درصد بالاتر از ۲۶ سال سابقه کار داشته‌اند.

جدول (۱) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌های نمونه آماری به متغیرهای تحقیق

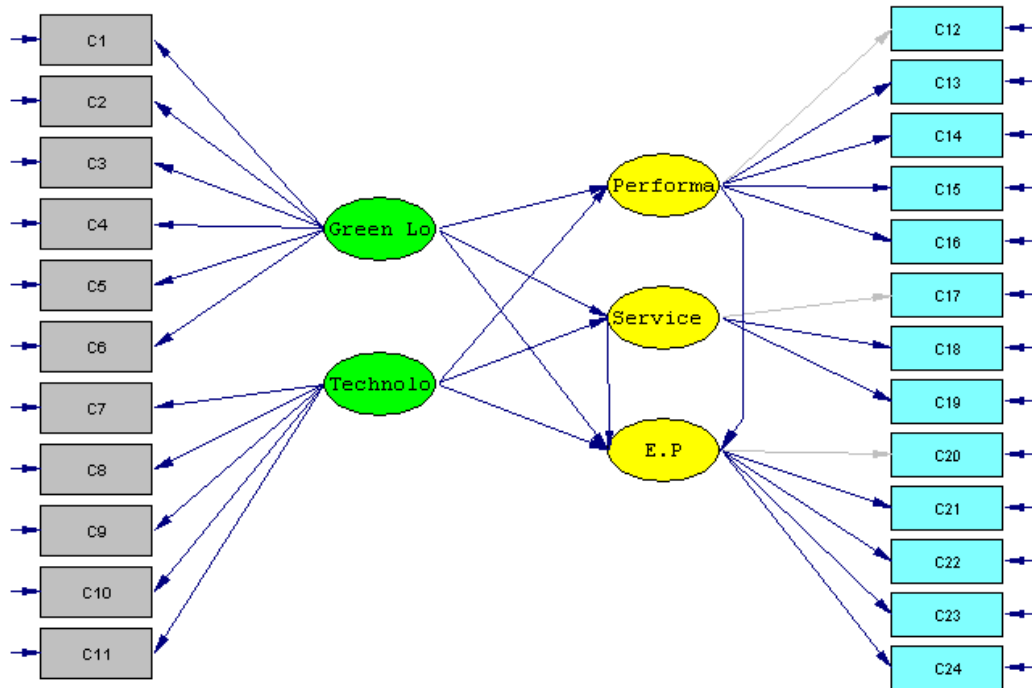
ابعاد	نمونه	حدأقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
عملکرد لجستیک سبز	۲۵۶	۱	۵	۳,۸۵۴	۰,۶۲۵
زیرساخت‌های الکترونیکی	۲۵۶	۱	۵	۳,۷۰۰	۰,۵۵۱
عملکرد سازمان	۲۵۶	۱	۵	۳,۶۹۸	۰,۴۰۵
کیفیت خدمات الکترونیکی	۲۵۶	۱	۵	۳,۷۴۹	۱,۰۰۸
عملکرد محیطی	۲۵۶	۱	۵	۳,۵۰۵	۰,۶۹۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

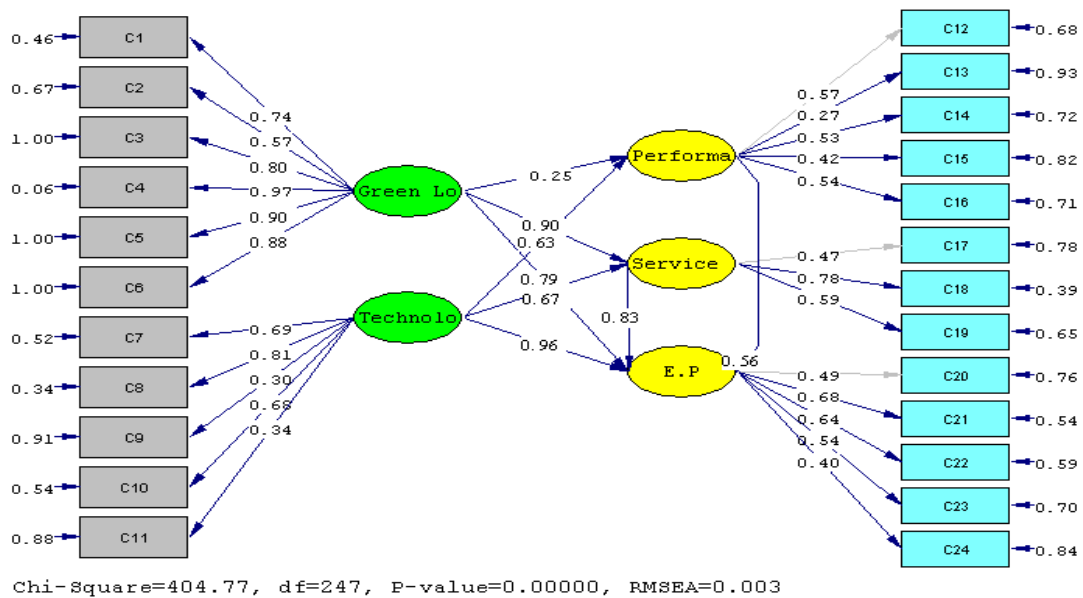
همانطور که ملاحظه می‌شود، میانگین مشاهده شده سؤالات مربوط به متغیرهای تحقیق از میانگین نظری یعنی مقدار ۳ بیشتر بوده و این دلالت بر این موضوع دارد که پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤالات این متغیر بیشتر گزینه‌های موافقم و نظری ندارم را انتخاب نموده‌اند و این دلالت بر این موضوع دارد که پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤالات این متغیرها بیشتر گزینه‌های موافقم و نظری ندارم را انتخاب نموده‌اند. عبارتی سطح متغیرهای مورد مطالعه در این تحقیق از دید پاسخگویان از سطح متوسط بالاتر است. در این جدول حدأقل و حداکثر پاسخ آزمودنی‌ها به سؤالات تحقیق نیز آمده است که مقادیر آن ۱ (کاملاً مخالفم) و ۵ (کاملاً موافقم) می‌باشد.

مدل ساختاری پژوهش

در نمودار زیر ضرایب مسیر بین متغیرها که در فرضیات پژوهش خواسته شده نمایش داده شده است.



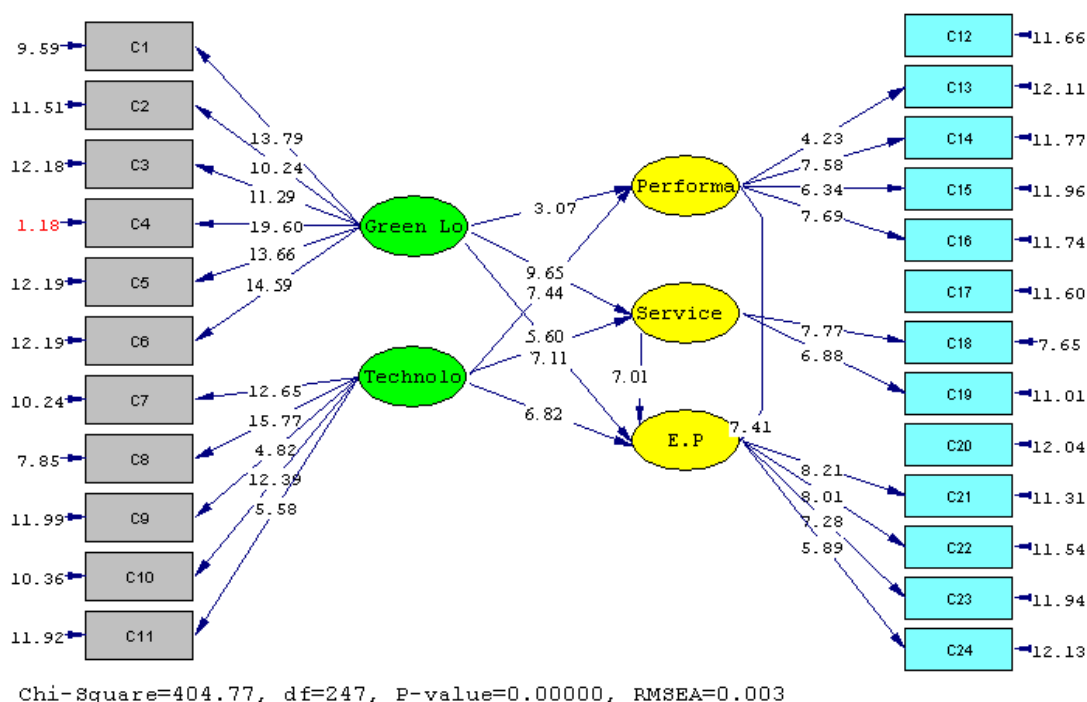
(شکل:۱). مدل ساختاری پژوهش



(شکل:۲). ضرایب مسیر مدل ساختاری پژوهش

بارعاملی استاندارد تحلیل عاملی تائیدی برای سنجش قدرت رابطه بین این متغیرها با متغیرهای قابل مشاهده آنها (گویه‌های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۳ بدست آمده است. بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه قابل تائید

است. ضرایب مسیر در حالت استاندارد هستند و مقدار آن‌ها بین +۱ تا -۱ تغییر می‌کنند. هرچه مقدار ضریب مسیر به یک و یا منفی یک نزدیکتر باشد تأثیرگذاری آن مسیر بیشتر است. ضرایب استاندارد مدل‌های بیرونی (بارهای عاملی) به نوعی نشان دهنده اعتبار سازه است. ضرایب مسیر مدل‌های بیرونی بین ۰ تا ۱ تغییر می‌کنند. پس از ترسیم ضرایب مسیر، اعداد معناداری بین مسیرها و متغیرها در قالب نمودار عدد معناداری t در قالب شکل (۳) ترسیم می‌شود. مطابق این نمودار اگر عدد معناداری بین دو متغیر از $+1/96$ و $-1/96$ بیشتر باشد رابطه دو متغیر معنادار می‌باشد و فرضیه مطرح شده بین دو متغیر تأیید می‌شود.



(شکل ۳). اعداد معناداری مدل ساختاری پژوهش

نیکوئی برازش مدل

جهت برازش مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکوئی برازش استفاده شده است. جدول زیر بیانگر مهمترین شاخص‌های برازش می‌باشد. جدول زیر نشان می‌دهند که الگوی مفهومی پژوهش جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است.

جدول (۲): شاخص‌های برازش مدل ساختاری

شاخص برازش	مقدار مطلوب	مقدار مشاهده شده در مدل نهایی	نتیجه برازش
سطح تحت پوشش کای دو / درجه آزادی	$< 3/00$	۱,۶۳۷	برازش مناسب است
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$< 0/08$	۰,۰۰۳	برازش مناسب است
سطح معناداری مدل	$< 0/05$	۰,۰۰۰	برازش مناسب است

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

در حالت کلی با توجه به نتایج بدست آمده از جدول (۲) می‌توان ادعا داشت که برازش مناسب و مطلوب مدل است که نیاز به تعدیل ندارد.

جدول (۳). ضرایب مسیر بین متغیرهای تحقیق

نتیجه آزمون	Z سوبل	عدد معنی داری (t-value)	ضریب مسیر (β)	مسیر	
				از متغیر	به متغیر
تأیید فرضیه	-	۵,۶۰	۰,۷۹	عملکرد محیطی	عملکرد لجستیک سبز
تأیید فرضیه	-	۶,۸۲	۰,۵۶	عملکرد محیطی	زیرساخت‌های الکترونیکی
تأیید فرضیه	-	۳,۰۷	۰,۲۵	عملکرد سازمانی	عملکرد لجستیک سبز
تأیید فرضیه	-	۹,۶۵	۰,۹۰	کیفیت خدمات	عملکرد لجستیک سبز
تأیید فرضیه	-	۷,۴۴	۰,۶۳	عملکرد سازمانی	زیرساخت‌های الکترونیکی
تأیید فرضیه	-	۷,۱۱	۰,۶۷	کیفیت خدمات	زیرساخت‌های الکترونیکی
تأیید فرضیه	-	۷,۴۱	۰,۵۶	عملکرد محیطی	عملکرد سازمانی
تأیید فرضیه	-	۷,۰۱	۰,۸۳	عملکرد محیطی	کیفیت خدمات
تأیید فرضیه	۲,۰۰	۲,۰۱	۰,۱۵	عملکرد محیطی	عملکرد لجستیک سبز - عملکرد سازمانی - عملکرد محیطی
تأیید فرضیه	۵,۰۹	۵,۱۱	۰,۴۸	عملکرد محیطی	عملکرد لجستیک سبز - کیفیت خدمات - عملکرد محیطی
تأیید فرضیه	۴,۲۹	۴,۳۵	۰,۳۸	عملکرد محیطی	زیرساخت‌های الکترونیکی - عملکرد سازمانی - عملکرد محیطی
تأیید فرضیه	۵,۳۰	۵,۳۹	۰,۴۹	عملکرد محیطی	زیرساخت‌های الکترونیکی - کیفیت خدمات - عملکرد محیطی

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱

چنانچه در جدول (۳) مشاهده می‌شود نتیجه آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که عملکرد لجستیک سبز با ضریب مسیر ۰/۷۹ و معنی داری ۵/۶۰، زیرساخت‌های الکترونیکی با ضریب مسیر ۰/۵۶ معنی داری ۶/۸۲، معنی داری ۷/۴۱ و کیفیت خدمات بر عملکرد محیطی با ضریب تاثیر ۰/۸۳ و معنی داری ۷/۰۱ موثرند. نتایج این جدول همچنین حاکی از آن است که عملکرد لجستیک سبز با ضریب تاثیر ۰/۲۵ و معنی داری ۳/۰۷، زیرساخت‌های الکترونیکی با ضریب مسیر ۰/۶۳ و معنی داری ۷/۴۴ بر عملکرد سازمانی تاثیر دارند. بر همین اساس نتایج نشان داد که عملکرد لجستیک سبز با میانجی‌گری عملکرد سازمانی با ضریب تاثیر ۰/۱۵ و معنی داری ۵/۱۱، و کیفیت خدمات با ضریب مسیر ۰/۴۸ و معنی داری ۵/۰۹ بر عملکرد محیطی موثر است. نتایج این پژوهش همچنین موید آن است که زیرساخت‌های الکترونیکی با میانجی‌گری عملکرد سازمانی با ضریب مسیر ۰/۳۸ و معنی داری ۴/۳۵ و کیفیت خدمات با ضریب مسیر ۰/۴۹ و معنی داری ۵/۳۹ بر عملکرد محیطی موثر است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر تعیین تأثیر عملکرد لجستیک سبز و زیرساخت‌های الکترونیکی سازمان غرب استان تهران بر عملکرد محیطی با نقش میانجی‌گری عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات الکترونیکی می‌باشد.

آزمون فرضیه اول پژوهش نشان داد عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های سلطانی (۱۴۰۰) و رحیمی باغملک و کریمی (۱۴۰۰) همخوانی دارد. توسعه عملکرد پایدار و مسائل زیست‌محیطی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات برای استراتژی کسب‌وکار و رویکردهای لجستیکی، مدیریت، تولید و تصمیم‌گیری در خصوص توسعه محصول به‌سرعت در حال خودنمایی است. امروزه در اقتصاد که به یک اقتصاد جهانی تبدیل شده است، تعداد زیادی از شرکت‌های بزرگ دریافته‌اند که در یک محیط رقابتی، سیاست حداکثر کردن سود در کوتاه‌مدت متضمن موفقیت نیست و در نتیجه باید با یک عملکرد یا رفتار پایدار همراه باشد.

آزمون دومین فرضیه پژوهش نشان داد زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های سلطانی (۱۴۰۰)، باه و همکاران (۲۰۲۰)، ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. نگرانی‌هایی زیست‌محیطی به صنایع مختلف کشیده شده تا جایی که امروزه یکی از عوامل مهم در فعالیت شرکت‌ها از تأمین مواد اولیه گرفته تا فرآیند تولید محصول جدید در کارخانه و مسائلی که حین استفاده از محصول توسط مصرف‌کننده پیش می‌آید، ملاحظات زیست‌محیطی است. امروزه سازمان‌ها باید استراتژی‌های لجستیک خود را در جهت گرایش به محیط تغییر دهند و با سطح بالایی از تعهد زیست‌محیطی مستعد به انجام مدیریت سبز باشند. تا چند دهه گذشته، تعهد زیست‌محیطی عمدتاً از فشارهای خارجی که خواستار درمان باثباتی بین رقابت‌پذیری و الزامات زیست‌محیطی بودند ناشی می‌شد ولی امروزه به خاطر افزایش آگاهی‌های شرکت در خصوص محیط‌زیست خود را در برابر حفاظت محیط‌زیست مسئول دانسته و خود را به سمت مدیریت سبز سوق داده‌اند.

آزمون سومین فرضیه پژوهش نشان داد عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های طیاران و همکاران (۱۳۹۹) آیابنگ-مساه و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد. توسعه عملکرد پایدار و لجستیک سبز به‌عنوان یک مقدمه و نیروی محرک برای نوآوری محسوب می‌شود و می‌تواند بر نوآوری و فعالیت‌های کسب‌وکار تأثیر گذارد. برای رسیدن به هدف عملکرد پایدار، نوآوری می‌تواند باعث بالا بردن کارایی و بهره‌وری منابع و به‌طور مؤثر کاهش سطح ضایعات شود. به عقیده یوسف عیادت^۱ (۲۰۰۸) به‌طور سنتی یک تعارض بین فعالیت‌های فشارهای محیط خارجی و عملکرد شرکت وجود دارد.

آزمون چهارمین فرضیه پژوهش نشان داد عملکرد لجستیک سبز بر کیفیت خدمات تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های موسوی و همکاران (۱۳۹۷)، ردآنته و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد. به عقیده گوویندان^۲ و همکاران (۲۰۱۴) عملکرد پایدار می‌تواند یک‌راه حل برنده - برنده برای حل این تعارض باشد. گوویندان و همکاران (۲۰۱۴) استدلال می‌کنند که شرکت‌ها با فشارهای محیط خارجی می‌توانند مزایا و ابتکاراتی داشته باشند. آن‌ها همچنین استدلال می‌کنند با داشتن مشروعیت، پایداری بلندمدت، بقا، اجتناب از مجازات و جریمه‌ها، کاهش خطرات، رضایت کارکنان و همچنین روحیه کارکنان و رضایت جامعه از طریق درگیر شدن در مسائل اجتماعی بهره‌مند شوند.

آزمون پنجمین فرضیه پژوهش نشان داد زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های رحیمی و همکاران (۱۳۹۷) و باه و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

^۱ Yusef Ayadat

^۲ Govindan

بدون تردید وجود زیرساخت‌های الکترونیکی که زمینه و بستر مناسب را برای ارائه خدمات غیرحضوری و کاهش مصرف کاغذ را فراهم می‌کند می‌تواند نقش به‌سزایی در عملکرد زیست محیطی سازمان‌ها داشته باشد که سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران نیز از این قاعده مستثنی نیست.

آزمون ششمین فرضیه فرعی پژوهش نشان داد زیرساخت‌های الکترونیکی بر کیفیت خدمات تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های سلطانی و همکاران (۱۴۰۰) و ینگفی (۲۰۲۲) همخوانی دارد. می‌تال و سانگوان^۱ (۲۰۱۳) بیان می‌کند که استانداردهای تولید و لجستیک سبز و استانداردهای زیست محیطی علاوه بر فشارهای ذینفعان می‌تواند بر استراتژی‌ها و سبک مدیریت سازمان‌ها و پروژه‌های اجرایی آن‌ها تأثیر بگذارد. پیاده‌سازی و اجرای شیوه‌های سبز در پروژه‌های اجرایی مطابق نظر ایزلی و لنوکس^۲ (۲۰۰۶)، سازمان و ذینفعان را در رابطه با پذیرش استاندارد های سبز هم‌رأی نموده است و این امر موجب شده که به طور قابل توجهی شرکت‌ها به اتخاذ و اجرای شیوه‌های تولید سبز از منظر مشتریان، تأمین‌کنندگان، کارکنان و سهامداران روی آورند. سرکیس^۳ و همکاران (۲۰۱۰) و ایزلی و لنوکس (۲۰۰۶) مشخص کردند که فشارهای محیط خارجی، شرکت‌ها را مجبور می‌کند تا رویکردها و استانداردهای تولید سبز را اتخاذ کنند.

آزمون پنجمین فرضیه پژوهش نشان داد عملکرد سازمانی بر عملکرد محیطی تأثیر معناداری دارد. باه و همکاران (۲۰۲۰)، ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. بر اساس مطالعات (ایزلی و لنوکس، ۲۰۰۶؛ سرکیس و همکاران، ۲۰۱۰؛ می‌تال و سانگوان، ۲۰۱۳)، پاسخ به فشارهای محیط خارجی و لجستیک سبز مزایای حیاتی را برای شرکت‌های به‌ارمغان می‌آورد که به طور کلی سیستم‌های فرایندی شرکت و کارایی فرایندهای آن‌ها را ارتقاء می‌دهد. علاوه بر این، محققین به این نتیجه رسیدند که رعایت استانداردهای وضع شده از سوی محیط خارجی، شهرت شرکت‌ها را در اذهان عمومی ارتقاء داده و الگوی ذهنی مشتریان را نسبت به برند شرکت و محصولات تولیدی آن‌ها بهبود می‌بخشد. با این وجود توسعه پایدار و مسائل زیست محیطی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات برای استراتژی کسب‌وکار، مدیریت، تولید و تصمیم‌گیری در خصوص توسعه محصول به‌سرعت در حال خودنمایی است.

آزمون هشتمین فرضیه پژوهش نشان داد کیفیت خدمات بر عملکرد محیطی تأثیر معناداری دارد. از سویی نتایج این فرضیه با مطالعات سلطانی (۱۴۰۰)، باه و همکاران (۲۰۲۰)، ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. ارائه کیفیت خدمات مطلوب از جمله عواملی است که می‌تواند عملکرد سازمانی را به شکل مطلوبی تحت تأثیر خود قرار دهد. یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر ارائه خدمات مطلوب، توجه به مسائل زیست محیطی و استفاده از خلاقیت و نوآوری در رابطه با ارائه چنین خدماتی که ضرورت ایجاد می‌کند همه سازمان‌ها و شرکت‌ها به آن توجه ویژه داشته باشند.

آزمون نهمین فرضیه پژوهش نشان داد عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی با نقش میانجی عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های طیاران و همکاران (۱۳۹۹) و آیابنگ-مساه و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد. امروزه نفوذ گسترده فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در بخش عمومی و دولتی در طول دهه گذشته، روشی جدید در ارائه خدمات در همه سطوح شهروندان، کسب‌وکارها و دولت است و

^۱ Mittal & Sangwan

^۲ Easley and Lenox

^۳ Sarkis

هدف آن، مدیریت کارای اطلاعات دولت، ارائه خدمات بهتر و شفافتر است؛ بنابراین، کیفیت خدمات، به ویژه کیفیت خدمات محیط اینترنت (خدمات الکترونیک) اهمیت ویژه‌ای دارد. در واقع، مشتریان، بیشترین کیفیت را می‌طلبند؛ در حالی که ارائه‌دهندگان باید کیفیت خدمات خود را با ارتقای فرایندهای عملیاتی، شناسایی سریع مسائل و سنجش رضایت مشتریان و دیگر نتایج عملکردی برای تحقق نیازهای مشتری بهبود بخشند.

آزمون دهمین فرضیه پژوهش نشان داد عملکرد لجستیک سبز بر عملکرد محیطی با نقش میانجی کیفیت خدمات تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های ماجمودار و سین‌ها (۲۰۱۹) همخوانی دارد. به اعتقاد باه و همکاران (۲۰۲۰) رشد بخش خدمات، اهمیت مدیریت کیفیت خدمات الکترونیک (فهم کیفیت خدمت، عوامل دخیل در آن و چگونگی دستیابی به این عوامل) را دوچندان کرده است. انقلاب واقعی کیفیت در حال حاضر در بخش خدمات الکترونیک رخ داده است. در سال‌های اخیر، علیرغم خواست مدیران شرکت‌های خدماتی تنها معدودی از آنان، توانسته‌اند از طریق تعهد خود به مشتری، رضایت وی را تأمین کنند. مثلاً "شرکت‌های تولیدی و خدماتی با گسترش و توسعه شبکه خدمت‌رسانی خود در فضای مجازی همواره در پی افزایش مشتری و در نتیجه کسب سهم بیشتر بازار کالا و خدمات و کاهش هزینه فرصت‌های از دست رفته بوده‌اند.

آزمون یازدهمین فرضیه پژوهش تحقیق نشان داد زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی با نقش میانجی عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های رحیمی باغملک و همکاران (۱۴۰۰) و ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. در دوره‌ای که رقابت شدید از طریق تکنولوژی افزایش یافته، الگوبرداری در ارائه خدمات الکترونیکی شایع و راحت است و سایر سازمان‌ها می‌توانند از خدمات و استراتژی‌های سازمان پیشرو کپی برداری نمایند. سازمان‌ها برای متمایز کردن خدمات خویش و بهبود عملکرد محیطی و حفظ جایگاه بازار باید رویکردی مشتری محور داشته باشند. این امر منجر به تأکید گسترده بر روی کیفیت و کارایی از سوی مدیریت در جهت به دست آوردن یک موضع رقابتی مناسب می‌شود. راهکار موفق در دستیابی به یک جایگاه مناسب در بازار رقابتی، ارائه ارزش به مشتریان فعلی و بالقوه از طریق بهبود خدمات الکترونیکی بر مبنای نیازها و خواسته‌های آنان و در قالب خدماتی با کیفیت بالا است. ارتقاء سطح کیفی خدمات تنها در صورتی که نیازها و انتظارات مشتریان (مودیان مالیاتی) را برآورده کرده و برای آن‌ها ارزش‌آفرینی نماید، می‌تواند رفتار مشتریان را تحت تأثیر قرار داده، سبب مراجعه مجدد آن‌ها به سازمان شده و به وفاداری منتهی گردد.

آزمون دوازدهمین فرضیه پژوهش نشان داد زیرساخت‌های الکترونیکی بر عملکرد محیطی با نقش میانجی کیفیت خدمات تأثیر معناداری دارد. از سویی نتایج این فرضیه با مطالعات سلطانی (۱۴۰۰)، باه و همکاران (۲۰۲۰)، اشمیتز (۲۰۱۹) و ینگفی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. بانسل و روس^۱ (۲۰۰۰) که امروزه رقابتی شدن سازمان‌ها، بالا رفتن سطح انتظارات مشتریان (مودیان مالیاتی) برای دریافت خدمات با کیفیت بالا و تغییرات سریع تکنولوژیکی، سازمان‌ها را ملزم به فراهم کردن خدمات الکترونیکی با کیفیت برای مشتریان (مودیان مالیاتی) و راضی نگاه داشتن آن‌ها نموده است. بنابراین لازم است که مدیران ارشد سازمان‌ها در جهت شناسایی عوامل تشکیل‌دهنده کیفیت و ارائه خدمات مطلوبتر، تحقیقات علمی راجع به این موضوع را مدنظر قرار دهند.

با توجه به نتایج این پژوهش و سایر پژوهش‌هایی که در متن مقاله به آن‌ها اشاره شد و همچنین نتایج آزمون هر یک از فرضیات، پیشنهادت ذیل ارائه می‌شود:

^۱ Bansell and Ross

۱- با توجه به نتیجه آزمون اولین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود از سوی سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران برنامه‌ریزی و مدیریت جهت ایجاد انسجام، اتحاد و یکپارچگی فی ما بین بخش‌های مختلف شرکت و قطعه‌سازها و اتخاذ جهت‌گیری‌های کاری و تخصصی و تدوین برنامه‌های راهبردی و عملیاتی جهت محقق‌سازی اهداف بین‌المللی در رأس برنامه‌های کاری قرار گیرد.

۲- با توجه به نتیجه آزمون دومین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران از طریق طراحی و استقرار پایگاه جامع پایش تکنولوژی همچون بنچ مارکینگ، موفق‌ترین تکنولوژی‌های موفق اتوماسیون اداری و ایجاد پایگاه جامع اطلاعات مشتری را شناسایی و در راستای بهره‌گیری آن برنامه‌ریزی استراتژیک صورت دهند.

۳- با توجه به نتیجه آزمون سومین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران موانع قانونی گسترش خدمات خود را به کمک تکنیک‌های مدیریتی همچون SWot شناسایی و مرتفع نمایند.

۴- با توجه به نتیجه آزمون چهارمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران با به کارگیری تکنیک‌هایی همچون تکنیک گروه اسمی^۱، گردش تخیلی، تفکر موازی و ارتباط اجباری برنامه‌های لجستیکی شرکت را با استراتژی‌های بلندمدت هماهنگ نماید و یک مدل انگیزشی و جامع را در این زمینه طراحی نماید.

فرضیه ۵؛ با توجه به نتیجه آزمون پنجمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران دفتری را به عنوان "مدیریت ایده‌پردازی" جهت تعامل لازم با مشاوران و کارشناسان به منظور خلق ایده‌های جدید در خصوص بهبود قابلیت‌های تکنولوژیکی سازمان تشکیل دهند. همچنین یک چارچوب مناسب به منظور طراحی و راه‌اندازی نظام پیشنهادات کارکنان (ESS^۲) در شرکت با توجه به قابلیت‌های تکنولوژیکی سازمان تهیه شود.

۶- با توجه به نتیجه آزمون ششمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران با طراحی و استقرار تکنیک‌های مدیریتی همچون QFD^۳ در شرکت؛ نظرات و پیشنهادات و الگوریتم ذهنی مشتریان در خصوص کیفیت خدمات گردآوری را گردآوری و برای طراحی خدمات جدید و به روز مورد استفاده قرار دهند.

۷- با توجه به نتیجه آزمون هفتمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران مدیریت دانش سازمانی را بطور عملی و واقعی در سازمان اجرایی کرده و نسبت را راه‌اندازی واحد تحقیق و توسعه مشترک با سایر سازمان‌ها اقدام نمایند.

۸- با توجه به نتیجه آزمون هشتمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود از سوی مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران اتاق فکر و مدیریت دانش در سازمان برای بهبود مدیریت خدمات تشکیل شود.

۹- با توجه به نتیجه آزمون نهمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران سیاست‌های تقویت و ارتقای سطح کیفیت مدیریت زنجیره تأمین را مورد توجه ویژه قرار دهند.

^۱ گروه اسمی نام تکنیکی است که نیز تا حدودی در صنعت رواج یافته است.

^۲ Employee Suggestion System

^۳ Quality Foundation Of Deployment

توسعه خانه کیفیت (QFD) به استقرار یک سیستم جامع کاربردی در شرکت بر مبنای اصول مشتری‌پسندی و فعالیت‌محوری شرکت می‌باشد.

بعبارتی استقرار سیستم جامع کاربردی بر مبنای هم‌استایی استراتژی شرکت و نیازها و انتظارات مشتری می‌باشد.

۱۰- با توجه به نتیجه آزمون دهمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران توسعه هر چه بیشتر همکاری‌های داخلی و استفاده از پلتفرم مشترک ارائه خدمات آنلاین را در رأس برنامه‌های کاری خود قرار دهند.

۱۱- با توجه به نتیجه آزمون یازدهمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران با شرکت‌های دانش بنیان همکاری‌های مشترکی را در راستای ارتقاء سطح زیرساخت‌های الکترونیکی را صورت دهند.

۱۲- با توجه به نتیجه آزمون دوازدهمین فرضیه پژوهش پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی غرب استان تهران پارامترهای تأثیرگذار توسعه خدمات و ارائه خدمات متناسب با نیازهای مشتریان را بیش از پیش مدنظر قرار دهند.

References

1. Agyabeng-Mensah, Y., Afum, E., & Ahenkorah, E. (2020). Exploring financial performance and green logistics management practices: Examining the mediating influences of market, environmental and social performances. *Journal of cleaner production*, 120613.
2. Ahimnia, N. K., Gadir, F., Islam, F., & Qasim. (2019). Investigating the relationship between green production strategy and organizational performance with the mediating role of competitive strategies in export industries. Paper presented at the 4th International Industrial Management Conference, Yazd.[In Persian]
3. Baah, C., Jin, Z., & Tang, L. (2020). Organizational and regulatory stakeholder pressures friends or foes to green logistics practices and financial performance: Investigating corporate reputation as a missing link. *Journal of Cleaner Production*, 247, 119125.
4. Chen, J., Huang, J., Zheng, L., & Zhang, C. (2019). An empirical analysis of telecommunication infrastructure promoting the scale of international service trade: Based on the panel data of countries along the belt and road. *Transformations in Business & Economics*, 18(2), 124-139.
5. Eesley, C., & Lenox, M. J. (2006). Firm responses to secondary stakeholder action. *Strategic Management Journal*, 27(8), 765-781. Downloaded from [https://iranpaper.ir/http://www.master-thesis.ir/Employment shiraz.barg@gmail.com](https://iranpaper.ir/http://www.master-thesis.ir/Employment%20shiraz.barg@gmail.com).
6. Govindan, K., Kaliyan, M., Kannan, D., & Haq, A. N. (2014). Barriers analysis for green supply chain management implementation in Indian industries using analytic hierarchy process. *International Journal of Production Economics*, 147, 555-568.
7. Majumdar, A., & Sinha, S. K. (2019). Analyzing the barriers of green textile supply chain management in Southeast Asia using interpretive structural modeling. *Sustainable Production and Consumption*, 17, 176-187.
8. Mittal, V. K., & Sangwan, K. S. (2013). Assessment of hierarchy and inter-relationships of barriers to environmentally conscious manufacturing adoption. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*. Downloaded from [https://iranpaper.ir/http://www.master-thesis.ir/Employment shiraz.barg@gmail.com](https://iranpaper.ir/http://www.master-thesis.ir/Employment%20shiraz.barg@gmail.com).
9. Mousavi, M., Rouhalamini, M., & Emranifar, M. (2018). The study of the effect of corporate social responsibility and stakeholder pressure on financial performance with regard to green markets and competitive advantage (Case study: Kalleh company). Paper presented at the 1st International Conference on New Approaches in Business Management

- and Accounting with an emphasis on value creation and resilient economy, Tehran. .[In Persian]
10. Rahimi Baghmalek, J., & Karimi, M. (2021). The effect of organizational stakeholder pressure and green procurement on financial performance with the role of the environment (Behbahan gas refinery). Paper presented at the 2nd National and 1st International Conference on Business Sustainability, Ahvaz. .[In Persian]
 11. Rahimi, F., Mehrabi, A., & Eskandari, Y. (2019). The effect of environmental commitment on green innovation and sustainable performance with the moderating role of environmental education of employees in petrochemical companies in Mahshahr. *Human and Environment*, 17(4), 25-38. .[In Persian]
 12. Redante, R. C., de Medeiros, J. F., Vidor, G., Cruz, C. M. L., & Ribeiro, J. L. D. (2019). Creative approaches and green product development: Using design thinking to promote stakeholders' engagement. *Sustainable Production and Consumption*, 19, 247-256.
 13. Sarkis, J., Gonzalez-Torre, P., & Adenso-Diaz, B. (2010). Stakeholder pressure and the adoption of environmental practices: The mediating effect of training. *Journal of Operations Management*, 28(2), 163-176.
 14. Schmitz, E. A., Baum, M., Huett, P., & Kabst, R. (2019). The contextual role of regulatory stakeholder pressure in proactive environmental strategies: An empirical test of competing theoretical perspectives. *Organization & Environment*, 32(3), 281-308.
 15. Shashi, Centobelli, P., Cerchione, R., & Singh, R. (2019). The impact of leanness and innovativeness on environmental and financial performance: Insights from Indian SMEs. *International Journal of Production Economics*, 212, 111-124.
 16. Soltani, H. (2021). The effect of green purchasing intention on performance (environmental, economic, production) of the company (Master's thesis). Islamic Azad University, Tabriz. .[In Persian]
 17. Tayyaran, S., Tootian Esfahani, S., & Mohammadi, A. (2020). The effect of green innovation dimensions and innovation culture on organizational financial performance with the role of environmental performance. *Scientific Thought Preparedness*, 19(73), 103-120. .[In Persian]
 18. Wang, L., li, W., and Lujun Qi. (2020). Stakeholder Pressures and Corporate Environmental Strategies: A Meta-Analysis. *Economic and Business Aspects of Sustainability*, 23(2), 89-96.
 19. Yingfei, Y., Mengze, Z., Zeyu, L., Ki-Hyung, B., Avotra, A. A. R. N., & Nawaz, A. (2022). Green logistics performance and infrastructure on service trade and environment-measuring firm's performance and service quality. *Journal of King Saud University-Science*, 34(1), 101683.



Research Paper

The effect of green logistics performance and electronic infrastructure on environmental performance with the mediating role of organizational performance and quality of electronic services

MohammadReza Ghorbaniyan¹: Associate Professor, Department of Management, Shahr Quds Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Maryam Karami: Master's degree of Marketing Management, Shahr Quds Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Received: 2023-04-14

Accepted: 2023-06-09

PP: 1-16

Use your device to scan and read
the article online



Keywords: green logistics, electronic infrastructure, environmental performance, organizational performance, quality of electronic services

Abstract

The purpose of this research is to determine the effect of green logistics performance and electronic infrastructures of the Western Tax Affairs Organization of Tehran province on environmental performance with the mediating role of organizational performance and the quality of electronic services. In terms of data collection, it is field. The statistical population of the research includes all the employees of the West Tax Affairs Organization of Tehran province, numbering 750 people, who were selected and studied based on the Karjesi Morgan table, a sample size of 256 people using available sampling method. In order to collect the data, the standard questionnaires of Yengfi and colleagues (2022) were used. The reliability of the questionnaire was calculated using Cronbach's alpha coefficient of 0.84. To test the hypotheses of the research, structural equation modeling was used using Lisrel V: 8.8 software package. The results of the research showed that the performance of green logistics and electronic infrastructures of the Western Tax Affairs Organization of Tehran province have an effect on the environmental performance with the mediating role of organizational performance and the quality of electronic services. The results of this research also showed that the performance of green logistics, electronic infrastructures and service quality They affect environmental performance. Another result of this research indicates that the performance of green logistics and electronic infrastructure have an effect on organizational performance. Based on this, the results showed that the performance of green logistics is effective on environmental performance by mediating organizational performance and service quality. The results of this research also It confirms that electronic infrastructure is effective on environmental performance by mediating organizational performance and service quality.

Citation: Ghorbaniyan, M R; Karami, M.(2022): **The effect of green logistics performance and electronic infrastructure on environmental performance with the mediating role of organizational performance and quality of electronic services**, Journal of Innovation Management, Vol 2, No 4, PP:1-16

¹. **Corresponding author:** MohammadReza Ghorbaniyan, **Email:** Ma7453@yahoo.com