



ارائه مدل تلفیقی BSC-DEMATEL برای تحلیل شاخص‌های اساسی عملکرد در تجارت

الکترونیکی: مورد کاوی سایت‌های تجاری ایران

نسرین بیگ زاده، سید کمال چهارسوقی^۱، آرمان ساجدی نژاد

کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس، nasrin_bz@yahoo.com

دانشیار بخش مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس، skch@modares.ac.ir

دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس، sajedinejad@modares.ac.ir

چکیده

گرایش به سمت جهانی شدن، تغییر و تحولات تکنولوژیکی، مشتری گرایی، استفاده روزافزون از اینترنت، تجارت الکترونیکی و عواملی نظیر این، شدت و تنوع رقابت بین سازمان‌ها را افزایش داده است. لذا ضروری است که در حوزه ارزیابی عملکرد روش‌های نوین شناسایی و به کار گرفته شوند. چون پیش نیاز هر بهبودی شناخت نقاط ضعف و قوت موجود می‌باشد و لازمه شناخت، ارزیابی است. از این رو هدف این مقاله، شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد در تجارت الکترونیکی می‌باشد. در این پژوهش از کارت امتیازی متوازن (BSC) استفاده شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی است. استفاده از روش دلفی در ساخت ابزار پژوهش، منجر به تدوین پرسشنامه ای با ۷۵ شاخص کلیدی عملکرد در تجارت الکترونیک شد. سپس با به کار بستن روش ارزیابی کارت امتیازی متوازن، شاخص‌های موثر در هر یک از مناظر چهارگانه مشخص شدند. تکنیک آماری دیماتل برای مشخص نمودن درجه اهمیت مناظر مختلف، شاخص‌ها، و شناسایی روابط علت و معلولی بین مناظر چهارگانه و ارائه مدل پیشنهادی استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهند که منظر مالی، بیشترین اهمیت و بیشترین میزان تاثیر پذیری را نسبت به سایر مناظر دارد، منظر رشد و یادگیری هم بیشترین درجه اثرگذاری را بر سایر مناظر دارد.

کلمات کلیدی: تجارت الکترونیک، ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن (BSC)، شاخص‌های اساسی عملکرد، سایت‌های تجاری.

Providing mixed model BSC-DEMATEL to analyze the performance indicators of e-commerce: Case Study of Iranian e-market places

N. Beighzadeh, S.K. Chaharsooghi, A. Sajedinejad

ABSTRACT

The tendency towards globalization, technological change, customer orientation, the increasing use of the Internet, e-commerce, has increased the intensity and variety of competition between organizations. Therefore, identifying and applying the new methods of performance evaluating is essential. Prerequisite for any improvement is recognizing the strengths and weaknesses, and evaluation is necessary for the recognition. Therefore, the purpose of this article was to evaluate the commercial sites of Iran. In this study, the balanced scorecard (BSC), is used. Methodology of this study is survey. Using the Delphi technique in building research tools, led to the development of a questionnaire with 75 key performance indicators in e-commerce. Then, applying a balanced scorecard approach, effective indicators in each four balanced scorecard perspectives were identified. DEMATEL statistical technique was used to determine the importance of different perspectives, Indicators, and identify causal relationships between the four perspectives and provide the proposed model. The findings show that financial perspective, has the most important role and most affected by the other perspectives. Growth and learning perspective has the greatest impact on other perspectives.

Keywords: E-Commerce, Performance Measurement, Balanced Scorecard, Key Performance indicators, Iranian Business Websites

^۱ نویسنده مسئول مقاله: دکتر سید کمال چهارسوقی، آدرس: دانشگاه تربیت مدرس، بخش مهندسی صنایع، اتاق ۹۰۱.

تلفن: ۸۲۸۸۳۳۴۵ و نشانی ایمیل skch@modares.ac.ir