



دانشگاه ایستادن و بلوچستان  
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (مدیریت کیفیت فراگیر)

عنوان :

تأثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)  
بر عملکرد اداره کل بنادر و دریانوردی استان  
سیستان و بلوچستان

استاد راهنما :

دکتر حبیب ا... سالارزهی

استاد مشاور :

دکتر باقر کرد

تحقیق و نگارش :

ملک حسن پاد

زمستان ۹۰



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



## چکیده:

پژوهش حاضر به شناسایی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر عملکرد سازمان بنادر و دریانوردی پرداخته است. به این منظور سوالاتی مطرح گردید که آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر عملکرد سازمان بنادر و دریانوردی (س و ب) تاثیری داشته است؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری بر عملکرد مالی دارد؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری بر فرایند های داخلی دارد؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه موجب رضایت ذینفعان شده است؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری مثبت بر بهبود یادگیری و رشد سازمان داشته است؟ این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی به شیوه پیمایشی است جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان اداره کل بنادر و دریانوردی در استان سیستان و بلوچستان می باشد که تعداد آنها بر اساس لیست آمار و بودجه شامل ۱۲۰ نفر می باشد. اعضا نمونه به صورت تصادفی ساده از لیست معرفی شده از سوی سازمان، انتخاب شده است. در این تحقیق، برای کسب داده‌های اولیه جهت تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه مذکور شامل ۲ بخش عمده است: بخش سوالات عمومی: در سوالات عمومی به عنوان سوالات جامعه شناختی بخش سوالات تخصصی در این تحقیق به منظور تعیین روایی از روایی صوری و پایایی آزمون، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است و میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد ۰/۷۸ است. با توجه به اینکه آزمون فرضیه‌ها عمدتاً مستلزم تحلیل میانگین های پاسخ های افراد است و متغیرهای مورد بررسی از نوع فاصله ای هستند، برای آزمون فرضیه‌ها به‌طور عمده، از روش آزمون t همبسته استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد استقرار سیستم مدیریت یکپارچه دانش بر عملکرد اداره کل بنادر و کشتیرانی استان و بلوچستان موثر است.

**کلمات کلیدی:** استقرار سیستم - مدیریت یکپارچه - پایان نامه - عملکرد - سازمان بنادر و دریانوردی

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول کلیات پژوهش

۲	۱-۱ مقدمه
۶	۲-۱ بیان مساله
۷	۳-۱ اهمیت موضوع
۱۰	۴-۱ اهداف تحقیق
۱۰	۵-۱ سوالات تحقیق
۱۱	۶-۱ متغیر های تحقیق
۱۱	۷-۱ تعاریف متغیر ها

### فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۵	۱-۲ مقدمه
۱۶	۲-۲ ارزیابی عملکرد
۱۸	۳-۲ اهداف ارزیابی عملکرد
۱۸	۴-۲ مدیریت عملکرد
۲۰	۵-۲ الگوهای مدیریت عملکرد
۲۶	۱-۵-۲ ISO
۳۰	۲-۵-۲ 6SIXMA
۳۶	۳-۵-۲ EFQM
۳۹	۶-۲ الگوی کارت امتیازی متوازن
۴۲	۷-۲ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت عملکرد
۵۰	۸-۲ پیشینه مطالعاتی تحقیق
۵۰	۱-۸-۲ پیشینه داخلی

۵۶	..... پیشینه خارجی
۵۸	..... جمع بندی و خلاصه فصل دوم

### فصل سوم روش شناسی تحقیق

۶۱	..... مقدمه
۶۳	..... روش تحقیق
۶۳	..... جامعه آماری
۶۳	..... حجم نمونه و روش اندازه گیری
۶۴	..... ابزار جمع آوری اطلاعات
۶۵	..... ۱-۵-۳ سوالات عمومی
۶۵	..... ۲-۵-۳ سوالات تخصصی
۶۵	..... ۳-۵-۳ شاخصهای متغیر عملکرد مالی
۶۶	..... ۶-۳ برازش ابزار اندازه گیری
۶۶	..... ۱-۶-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار اندازه گیری
۶۷	..... ۲-۶-۳ روایی ابزار اندازه گیری
۶۸	..... ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل دادهها

### فصل چهارم تجزیه و تحلیل داد ها

۷۱	..... مقدمه
۷۱	..... ۲-۴ بخش اول: آمار توصیفی
۷۶	..... ۳-۴ بخش دوم: آمار استنباطی

### فصل پنجم نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات تحقیق

۸۱	..... مقدمه
۸۱	..... ۲-۵ خلاصه پژوهش
۸۳	..... ۳-۵ نتایج حاصل از بررسی سئوالات عمومی
۸۴	..... ۴-۵ نتایج حاصل از تحلیل سئوالات
۸۶	..... ۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق (عملیاتی)

۸۷	..... ۶-۵ محدودیت های پژوهش
۸۸	..... منابع
۹۸	..... پیوست (الف) - فارسی را پاس بداریم
۱۰۲	..... پیوست (ب) - پرسشنامه
۱۱۵	..... پیوست (ج) - خروجی spss

Archive of SID