



دانشگاه سیستان و بلوچستان  
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت فناوری اطلاعات  
گرایش مدیریت کیفیت فراگیر

عنوان:

مطالعه تاثیر سازمان الکترونیکی بر بهبود  
عملکرد سازمانی در اداره کل بنادرو دریانوردی  
استان سیستان و بلوچستان با استفاده از الگوی  
BSC

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

استاد مشاور:

دکتر محمد عثمان حسین بر

تحقیق و نگارش:

نوید پارسه

۱۳۹۰



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 ارائه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

## چکیده

عصر حاضر، عصر دانش و اطلاعات، عصر شتاب غیر قابل باور فناوری و خلاقیت است. عمومیت یافتن دسترسی به کامپیوترها، تکنولوژی اطلاعاتی و رسانه‌های پیشرفته، سازمان‌ها را وادار نموده است تا در جهت الکترونیکی نمودن فعالیتهای جاری تمایل پیدا کنند. مدیران سازمان‌ها انتظار دارند تا با بکارگیری سیستم‌های جدید عملکرد سازمانی را بهبود دهند. یکی از فاکتورهای مهم در عملکرد سازمان مکاتبات اداری است. طی سالیان اخیر موج استفاده و بهره‌گیری از سیستم‌های الکترونیکی اتوماسیون اداری کشور مارا فراگرفته است و بسیاری از سازمانها، تمایل زیادی برای بهره‌گیری و استفاده از این سیستمها از خود نشان می‌دهند و مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند اما باید بررسی نمود که چنین سیستمهای اطلاعاتی تا چه اندازه توانسته عملکرد سازمانی را بهبود دهد. هدف اصلی از این تحقیق بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر عملکرد سازمانی (اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان) می‌باشد. و شامل اهداف فرعی مانند بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر فرایندهای داخلی، بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر رضایت مشتریان، بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر هزینه‌های جاری و بررسی اثرات سیستم سازمان الکترونیکی بر یادگیری و رشد سازمانی می‌باشد. روش نمونه‌گیری پژوهش حاضر به صورت تصادفی است. در این پژوهش جامعه آماری شامل کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان است و بر این اساس تعداد نمونه شامل ۷۹ نفر است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها روشهای آمار توصیفی و هم‌زمان روشهای آمار استنباطی استفاده شده، در واقع برای تحلیل داده‌ها از آزمون t تک متغیره و آزمون کوواریانس استفاده شده است و نتیجه نهایی نشان داد میانگین کاهش هزینه‌ها جاری نسبت به سایر متغیرها بالاتر است پس از آن فرآیندهای داخلی قرار دارد سپس رشد و یادگیری و در نهایت رضایت مشتری دارای کمترین میانگین است.

نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند برای تمام علاقه‌مندان علم مدیریت فناوری اطلاعات مفید باشد و نتایج بدست آمده از اندازه‌گیری موجب شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان شده و فرصت‌های بهبود مناسبی را فراهم آورده است. در پایان پیشنهاد برای محققان آتی که علاقمند به بررسی تاثیرات مختلف کاربرد تکنولوژی اطلاعات در سازمان‌ها ارائه نموده ایم.

**کلمات کلیدی:** سازمان الکترونیکی، عملکرد سازمانی، روش ارزیابی متوازن، اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه .....
۲	۲-۱ بکار گیری مجموعه نرم افزارهای سازمان الکترونیکی و تاثیر آن بر عملکرد سازمان.....
۳	۳-۱ بیان مسئله.....
۵	۴-۱ اهمیت موضوع .....
۷	۵-۱ اهداف تحقیق.....
۷	۶-۱ قلمرو موضوعی تحقیق.....
۷	۷-۱ قلمرو زمانی تحقیق.....
۸	۸-۱ قلمرو مکانی تحقیق.....
۸	۹-۱ سؤال های تحقیق.....
۸	۱۰-۱ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات.....
۹	۱۱-۱ ساختار پایانامه.....
۹	۱۲-۱ استفاده کننده گان نتایج پایانامه.....
۹	۱۳-۱ تعریف مفاهیم و واژه های تحقیق.....
۱۲	فصل دوم: ادبیات تحقیق.....
۱۳	۱-۲ مقدمه .....
۱۳	۲-۲ مطالعه سازمان الکترونیکی.....
۱۳	۱-۲-۲ فن آوری اطلاعات.....
۱۵	۲-۲-۲ مهم ترین ابزارهای فناوری اطلاعات.....
۱۷	۳-۲-۲ تکنولوژی اطلاعات و کنترل سازمانی.....
۱۸	۴-۲-۲ طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی.....
۱۹	۵-۲-۲ انواع سیستم های اطلاعاتی در سازمان.....
۱۹	۶-۲-۲ مفهوم سیستم اطلاعات مدیریت.....
۲۰	۷-۲-۲ سیستم اطلاعات مدیریت یکپارچه.....

۲۰	..... ۸-۲-۲ تصمیم گیری در سیستم اطلاعات مدیریت.....
۲۱	..... ۹-۲-۲ ابعاد طبقه بندی سیستم های اطلاعات مدیریت.....
۲۱	..... ۱۰-۲-۲ سیستم اتوماسیون اداری.....
۲۴	..... ۱۱-۲-۲ بکارگیری تکنولوژی در سیستم اتوماسیون اداری.....
۲۶	..... ۱۲-۲-۲ کارتابل الکترونیکی.....
۲۷	..... ۱۳-۲-۲ سیستم مکاتبات الکترونیکی.....
۳۰	..... ۱۴-۲-۲ سازمان الکترونیکی.....
۳۱	..... ۱۵-۲-۲ مقایسه سیستم های اتوماسیون اداری سنتی و سازمان الکترونیکی.....
۳۴	..... ۱۶-۲-۲ قابلیت های سازمان الکترونیکی فرزین.....
۳۸	..... ۱۷-۲-۲ پیاده سازی سازمان الکترونیکی در سازمان بنادر و دریانوردی.....
۳۸	..... ۱۸-۲-۲ مشکلات پیاده سازی سازمان الکترونیکی.....
۳۹	..... ۱۹-۲-۲ مزایا و معایب سازمان الکترونیکی.....
۴۱	..... ۳-۲ مطالعه الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان.....
۴۱	..... ۱-۳-۲ ارزیابی و اندازه گیری.....
۴۲	..... ۲-۳-۲ مفهوم اندازه گیری عملکرد.....
۴۴	..... ۱.۳-۳-۲ ارزیابی عملکرد سازمان.....
۴۶	..... ۴-۳-۲ معیارهای نوین ارزیابی عملکرد.....
۴۸	..... ۵-۳-۲ مدیریت عملکرد.....
۴۹	..... ۶-۳-۲ ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۶	..... ۷-۳-۲ مزایای ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۷	..... ۸-۳-۲ چالش های ارزیابی به روش ارزیابی متوازن.....
۵۸	..... ۹-۳-۲ پیاده سازی سیستم ارزیابی عملکرد با روش الگوی ارزیابی متوازن.....
۶۱	..... ۱۰-۳-۲ فرآیند استقرار سیستم روش ارزیابی متوازن.....
۶۳	..... ۱۱-۳-۲ ارزیابی پروژه های فناوری اطلاعات.....
۶۴	..... ۱۲-۳-۲ معیارهای ارزیابی پروژه های فناوری اطلاعات.....
۶۵	..... ۴-۲ بررسی تحقیقات انجام شده.....
۶۸	..... ۵-۲ توصیف محیط مکان تحقیق.....

۶۸	..... ۱-۵-۲ بررسی روند سیستمهای اطلاعات در سازمان بنادر و دریانوردی.....
۶۸	..... ۲-۵-۲ معرفی اجمالی اداره کل بنادر و دریانوردی استان سیستان و بلوچستان .....
۷۰	..... ۶-۲ مدل مفهومی تحقیق.....
۷۳	..... <b>فصل سوم: روش تحقیق</b> .....
۷۴	..... ۱-۳ مقدمه.....
۷۴	..... ۲-۳ روش تحقیق.....
۷۵	..... ۳-۳ نقشه عملی اجرا تحقیق.....
۷۶	..... ۴-۳ روش های گردآوری اطلاعات.....
۷۸	..... ۵-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار اندازه گیری.....
۷۹	..... ۶-۳ روایی ابزار اندازه گیری.....
۸۰	..... ۷-۳ جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق.....
۸۰	..... ۸-۳ حجم نمونه و روش اندازه گیری.....
۸۱	..... ۹-۳ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
۸۲	..... <b>فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها</b> .....
۸۳	..... ۱-۴ مقدمه.....
۸۳	..... ۲-۴ تجزیه و تحلیل آماری.....
۸۳	..... ۳-۴ ذکر سوال های تحقیق .....
۸۴	..... ۴-۴ جامعه آماری تحقیق.....
۸۴	..... ۵-۴ آمار توصیفی.....
۹۱	..... ۶-۴ آمار استنباطی.....
۹۷	..... <b>فصل پنجم : نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات</b> .....
۹۸	..... ۱-۵- مقدمه.....
۹۸	..... ۲-۵ خلاصه پژوهش.....
۱۰۱	..... ۳-۵ نتایج حاصل از بررسی سئوالات عمومی.....
۱۰۲	..... ۴-۵ نتایج حاصل از تحلیل سئوالات اصلی وفرعی.....
۱۰۴	..... ۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق(عملیاتی).....

۱۰۴	..... ۵-۶ ارائه پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۰۵	..... ۵-۷ محدودیت های پژوهش
۱۰۶	..... مراجع

Archive of SID