



دانشگاه شهید بهشتی  
معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات  
مدیریت آموزش الکترونیکی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت فناوری اطلاعات  
گرایش کسب و کار الکترونیکی

عنوان

## هوش تجاری و تاثیر آن بر بهبود عملکرد مدیریت بنادر

(مطالعه موردی: اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان)

استاد راهنما

دکتر سید جلیل لاجوردی

استاد مشاور

دکتر فرخ قوچانی

نگارش

اکرم رحیمی پور

شهریور 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 ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



## چکیده مطالب

در عصر اطلاعات، سرعت در تولید و عرضه اطلاعات ارزشمند، یکی از رموز موفقیت در سازمان‌ها، مؤسسات و جوامع علمی است. سیستم‌های اطلاعات مدیریت به تنهایی نتوانسته‌اند انتظارات مدیران را در مواردی از جمله گرفتن تصمیمات در فوریت‌های زمانی، یکپارچگی میان داده‌های مختلف و عدم تفسیر اثر بخش داده‌ها با توجه به زمینه‌های وسیع برآورده‌کننده برای اینکه سازمانها قادر به واکنش سریع در برابر تغییرات محیط باشند نیاز به سیستم‌هایی دارند که تحلیلهای علت و معلولی مختلفی را از سازمان و محیط انجام دهند. این سیستمها در اصلاح و شفاف سازی جریانهای اطلاعاتی و مدیریت دانش مشارکت کرده و سازمانها را در استمرار سوددهی از فروش محصولات، تحلیل هزینه‌ها، نظارت بر محیط افراد و... توانمند می‌سازند.

امروزه با تولد فناوری‌های نوین در سطوح مختلف سخت افزاری و نرم افزاری، به ویژه تکنولوژی‌های هوشمند، همانند سیستم‌های پردازش تحلیلی برخط<sup>1</sup> و سیستم‌های هوش تجاری<sup>2</sup> کمتر مدیری استفاده از این تکنولوژی‌ها را فراموش می‌کند به طوری که جهت‌گیری به سوی استفاده از هوش تجاری در هر بنگاه و زنجیره تأمین به عنوان استراتژی اصلی مدیران در عصر حاضر تلقی می‌شود. توان پیش‌بینی آینده و اتخاذ تصمیمات موثر برای سازمانها بسیار حیاتی می‌باشد و موجب شکوفایی کسب و کار گشته و فرصت‌های جدید تری را برای آنها به ارمغان می‌آورد. لذا وجود آگاهی در تصمیم‌همیشه برای مدیران مسئله‌ای چالش برانگیز بوده و امروزه بیشتر مدیران موفق با ورود فناوری‌های نوین اطلاعاتی در صدد این هستند که فرایندهای کاری خود را مبتنی بر فناوری انجام دهند در حالی که مدیران موثر علاوه بر آن، در صدد یافتن فرصت‌هایی هستند که فناوری جدید در اختیار آن‌ها در جهت نیل به اهداف

<sup>1</sup> On Line Analytical Processing

<sup>2</sup> Business Intelligence

اصلی سازمان و افزایش مزایای رقابتی قرار می دهد و با به کار گیری این ابزارها در صدد ایجاد سیستمهایی باشند که آگاهی آنها را در جهت اخذ تصمیمات بالا برند و با ایجاد سیستم های پشتیبان تصمیم روندی رو به رشد داشته باشند. (صفری، ۱۳۸۹)

تحولات عظیم که در عرصه های مختلف به ویژه تکنولوژی اطلاعات و تجارت بین الملل اتفاق افتاده اند موجب شده اند تا اندیشه دهکده جهانی در بازه زمانی بسیار کوتاه تری به عمل آید. از نظر کاربردی اثرات به کارگیری این تکنولوژیهای نوظهور در تجارت دریایی منجر به افزایش تولید، کاهش هزینه های تولید و حمل و نقل، کاهش هزینه های بازاریابی، حذف واسطه های غیر ضروری، افزایش قدرت انتخاب مشتری، افزایش تجارت بین کشورها و... گردیده و در این راستا نقشی کلیدی در تلفیق همزمان مزایایی چون تسهیل و تسریع در ارائه خدمات، کاهش هزینه و افزایش کیفیت داشته است.

بنادر به عنوان یکی از عناصر مهم در صنعت دریانوردی به دلیل واقع شدن در نقطه تلاقی بخشهای خشکی و دریایی و یا به تعبیری دیگر حلقه ارتباطی بین کشورها و سایر نقاط دنیا از اهمیت خاصی برخوردار بوده و به ناچار می بایست همسو و هماهنگ با سایر حلقه های زنجیره تامین گام بردارند. با توجه به اینکه بنادر در زمینه واردات کالا مسئول پهلودهی شناورها به اسکله، تخلیه کالا، نگهداری و نهایتاً تحویل آن به صاحبان کالا می باشند و در زمینه کالای صادراتی مسئول تحویل و نگهداری کالا و نهایتاً بارگیری آن به شناور می باشند، واضح است که هر گونه کندی و عدم هماهنگی در انطباق با روشهای اجرایی مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات به کارگرفته شده در خطوط کشتیرانی، صاحبان کالا و کشتی، گمرک و سایر ذینفعان بندر، نه تنها باعث افزایش هزینه های نهایی مترتب بر خدمات قابل ارائه به کشتی و کالا می گردد، بلکه موجب کاهش سهم بندر از بازار کالاهای جابجا شده در سطح ملی، منطقه ای و بین المللی نیز می شود که نهایتاً منجر به کاهش درآمدهای ارزی و ریالی، کاهش قدرت رقابتی برای صادر

کنندگان کالا، افزایش هزینه ها، بازگشت طولانی تر سرمایه های به کار گرفته شده در  
زیرساختها یا سایر سرمایه گذاریهای بندر و حذف بندر از فهرست بنادر مورد مراجعه شرکتهای  
کشتیرانی خواهد شد.

Archive of SID

## فهرست

صفحه	عنوان
۱	فصل اول کلیات تحقیق
۲	۱-۱ مقدمه.....
۴	۱-۲ بیان مسئله.....
۶	۱-۳ ضرورت و اهمیت تحقیق.....
۷	۱-۴ اهداف تحقیق.....
۹	۱-۵ سوالهای تحقیق.....
۱۰	۱-۶ سوابق تحقیق.....
۱۱	۱-۷ فرضیات تحقیق.....
۱۲	۱-۸ استفاده کنندگان از تحقیق.....
۱۲	۱-۹ قلمرو تحقیق.....
۱۳	۱-۱۰ روش تحقیق.....
۱۴	۱-۱۱ تعریف واژگان عملیاتی.....
۱۷	۱-۱۲ جمع آوری اطلاعات.....
۱۹	فصل دوم ادبیات تحقیق و مرور مطالعات گذشته
۲۰	۲-۱ مقدمه.....
۲۲	۲-۲ هوش تجاری چیست؟.....
۲۶	۲-۳ تاریخچه و سیر تحولات سیستمهای هوش تجاری.....
۲۹	۲-۴ وضعیت جاری هوش تجاری.....
۳۰	۲-۵ ضرورت کاربرد هوش تجاری.....

۳۴	..... مدل مفهومی تحقیق.....	۲-۶
۳۵	..... بعد فنی سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۷
۳۶	..... معماری فنی هوش تجاری.....	۲-۷-۱
۴۰	..... ابزارهای هوش تجاری.....	۲-۷-۲
۶۵	..... بعد سازمانی سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۸
۶۷	..... اهداف سازمانی سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۸-۱
۷۰	..... قابلیت‌های هوش تجاری در سازمان.....	۲-۸-۲
۷۴	..... چرخه حیات هوش تجاری.....	۲-۸-۳
۷۶	..... ضرورت پیاده سازی هوش تجاری در سازمان.....	۲-۸-۴
۷۸	..... عوامل موثر بر هوش تجاری در سازمان.....	۲-۸-۵
۷۹	..... شکاف عملکرد راهبردی.....	۲-۸-۶
۸۱	..... تصمیم گیری.....	۲-۸-۷
۹۴	..... متدولوژی پیشنهادی ساخت سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۸-۹
۱۰۱	..... بعد کسب و کار سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۹
۱۰۲	..... نقش اطلاعات داخلی و خارجی در هوش تجاری.....	۲-۹-۱
۱۰۵	..... سیستمهای هوش تجاری به عنوان سیستمهای همکارانه.....	۲-۹-۲
۱۰۷	..... بعد عملیاتی سیستمهای هوش تجاری.....	۲-۱۰
۱۱۱	..... منافع حاصل از هوش تجاری در سطح عملیاتی.....	۲-۱۰-۱
۱۱۳	..... وظایف مدیران.....	۲-۱۱
۱۱۵	..... هوش تجاری در بنادر.....	۲-۱۲
۱۱۹	..... شاخص های کلیدی عملکرد.....	۲-۱۳

۱۳۵	..... بندر و حمل و نقل دریایی	۲-۱۴
۱۴۷	<b>متدولوژی تحقیق</b>	<b>فصل سوم</b>
۱۴۸	..... مقدمه	۳-۱
۱۴۸	..... روش تحقیق	۳-۲
۱۴۹	..... جامعه آماری و نمونه	۳-۳
۱۵۰	..... روشها و ابزار گردآوری اطلاعات	۳-۴
۱۵۴	..... متغیرها و شاخص های سنجش آنها	۳-۵
۱۵۷	..... روایی و پایایی ( قابلیت اعتماد ) ابزار اندازه گیری	۳-۶
۱۵۷	..... روایی ابزار اندازه گیری	۳-۶-۱
۱۵۸	..... پایایی ابزار اندازه گیری	۳-۶-۲
۱۵۸	..... روش تجزیه تحلیل داده ها	۳-۷
۱۵۹	..... نرم افزار مورد استفاده	۳-۸
۱۵۹	..... محدودیت های تحقیق	۳-۹
۱۶۱	<b>تجزیه و تحلیل داده ها</b>	<b>فصل چهارم</b>
۱۶۲	..... مقدمه	۴-۱
۱۶۳	..... روش تجزیه و تحلیل داده ها	۴-۲
۱۶۴	..... اطلاعات جمعیت شناختی (آمار توصیفی)	۴-۳
۱۷۰	..... آمار استنباطی	۴-۴
۱۷۱	..... مراحل عمومی آزمون فرض آماری	۴-۴-۱
۱۷۲	..... آزمون های نرمالیتی (آزمون کولموگروف - اسمیرنوف)	۴-۴-۲
۱۸۱	..... آزمون سوالات تحقیق	۴-۴-۳

۱۹۱	رتبه بندی متغیرهای تحقیق.....	۴-۴-۵
۲۰۱	نتیجه گیری و پیشنهادات	فصل پنجم
۲۰۲	مقدمه .....	۵-۱
۲۰۲	نقد و بررسی فرضیات.....	۵-۲
۲۰۴	نتیجه گیری از تحقیق .....	۵-۳
۲۰۷	پیشنهاد برای تحقیقات آتی.....	۵-۴
۲۰۸	فهرست منابع و مآخذ.....	

Archive of SID