



**دانشگاه آزاد اسلامی**  
**واحد علوم و تحقیقات خوزستان**

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته: مدیریت اجرایی (M.A.)  
گرایش: استراتژیک

**موضوع:**

بررسی تأثیر سیستم های اندازه گیری عملکرد استراتژیک (SPMS) بر عملکرد سازمانی در

تدوین استراتژی

(مطالعه موردی: اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر)

**استاد راهنما:**

دکتر یداله مهرعلیزاده

**استاد مشاور:**

دکتر حسین وظیفه دوست

**نگارنده:**

مژگان جلیلیان

سال تحصیلی ۱۳۹۳-۱۳۹۲



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:

**اهداف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سیستم های اندازه گیری عملکرد استراتژیک (SPMS) بر عملکرد سازمانی در تدوین استراتژی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر اجرا گردید.

**روش‌ها:** تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است که در پاییز سال ۱۳۹۲ بر روی ۴۴ نفر از مدیران ارشد و میانی سازمان بنادر و دریانوردی، اداره کل بندر و دریانوردی امام خمینی(ره) و اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر انجام شد. ابزار تحقیق پرسشنامه‌ی محقق ساخته بود که روایی آن با استفاده از روایی محتوایی و پایایی آن براساس آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۴۹ تایید گردید. به منظور تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده گردید.

**یافته‌ها:** طبق نتایج حاصل از سنجش پرسشنامه، تأثیر SPMS بر عملکرد سازمان به وسیله سه فاکتور اصلی: میزان سازگاری BSC، تأثیر بر عملکرد منابع انسانی و طراحی اهداف بر اساس SPMS تعیین می شود. این سه عامل با هم ۶۹/۶٪ از تأثیر بر نتایج عملکرد سازمان را به عهده دارند. در میان عوامل مرتبط با آن، تأثیر میزان سازگاری BSC بر عملکرد سازمان به وضوح مهمترین عامل است. یافته های تحقیق مبنی بر اینکه تأثیر SPMS بر منابع انسانی تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارد، چارچوب BSC را تقویت میکند. با این توضیح که ارتباط بین یادگیری و رشد سازمانی را همراه با دیگر دیدگاه های BSC نشان میدهد. نتایج این تحقیق نشان میدهد که ۴۱٪ تأثیر SPMS بر منابع انسانی، ناشی از میزان سازگاری BSC و طراحی اهداف بر اساس SPMS و اثربخشی آن است.

**نتیجه گیری:** مدل تحقیق این بینش را ارائه میدهد که متغیرهای میزان سازگاری BSC و طراحی اهداف با تأثیر مستقیم و غیر مستقیمی که از طریق منابع انسانی و سایر متغیرها بر عملکرد سازمان می گذارند بالاترین امتیازها را از آن خود کرده اند بدین ترتیب که متغیر میزان سازگاری BSC ۴۸٪ و متغیر طراحی اهداف بر اساس SPMS به نوبه خود با ۴۰٪ بر عملکرد سازمان تأثیر می گذارد.

**واژگان کلیدی:** سیستم اندازه گیری عملکرد استراتژیک (SPMS)، عملکرد سازمان، کارت امتیازی متوازن (BSC)، اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر

## فهرست مطالب

۱	چکیده.....
۲	فصل اول.....
۳	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مسأله تحقیق.....
۶	۳-۱ اهمیت و ضرورت انجام پژوهش.....
۶	۴-۱ اهداف و فرضیه های پژوهش.....
۷	۵-۱ چارچوب نظری تحقیق.....
۷	شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق.....
۸	۶-۱ فرضیههای تحقیق.....
۸	۷-۱ تعاریف عملیاتی متغیرها.....
۱۲	فصل دوم.....
۱۳	۱-۲ مقدمه.....
۱۳	۲-۲ مروری بر روندهای اقتصادی و تجاری اخیر جهان و آثار جهانی شدن.....
۱۶	شکل ۱-۲-۱- نمونه‌ای از یک زنجیره لجستیک.....
۱۷	۱-۲-۲ توسعه و تحولات حمل و نقل دریایی در ۲ دهه گذشته.....
۱۸	۲-۲-۲ عوامل اصلی تغییرات در حمل و نقل دریایی.....
۱۹	۱-۲-۲-۲ زمینه‌های اقتصادی.....
۱۹	۲-۲-۲-۲ زمینه‌های مقرراتی.....
۱۹	۳-۲-۲-۲ زمینه‌های تکنولوژیک.....
۲۰	۴-۲-۲-۲ نتایج توسعه حمل و نقل دریایی در سطح جهان.....
۲۱	۳-۲-۲-۲ استراتژیهای کشورهای در حال توسعه.....
۲۲	۱-۳-۲-۲ بنادر.....
۲۲	۲-۳-۲-۲ سازمانهای دولتی (مانند سازمان بنادر و کشتیرانی).....
۲۶	۴-۲-۲ معرفی سازمان اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر:.....

- ۲۷..... ۲-۲-۴-۱ ترمینال کانتینری
- ۲۸..... ۲-۲-۴-۱ پایانه مسافری دریایی خلیج فارس:
- ۲۹..... ۳-۲ سیستمهای اندازه گیری عملکرد استراتژیک (SPMS)
- ۳۲..... ۲-۳-۱ مطالعه اکتشافی سیستمهای اندازه گیری عملکرد استراتژیک (SPMS)
- ۳۵..... ۲-۳-۱-۱ ویژگیهای SPMS
- ۳۷..... ۲-۳-۱-۲ نتایج SPMS
- ۴۰..... ۲-۳-۱-۳ تاثیر SPMS بر عملکرد کسب و کار
- ۴۱..... ۲-۴ مفهوم استراتژی
- ۴۳..... ۲-۵ تدوین استراتژی
- ۴۵..... ۲-۶ عملکرد سازمانی
- ۴۷..... ۲-۶-۱ ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد:
- ۴۸..... ۲-۶-۲ تعریف سازمانهای با عملکرد برتر
- ۴۹..... ۲-۶-۳ ویژگیهای سازمانهای با عملکرد برتر
- ۴۹..... ۲-۶-۳-۱ چشم انداز و ماموریت سازمان
- ۴۹..... ۲-۶-۳-۲ اهداف بلند پروازانه
- ۵۰..... ۲-۶-۳-۳ تفکر استراتژیک
- ۵۱..... ۲-۶-۳-۴ رهبری
- ۵۲..... ۲-۶-۳-۵ ساختار سازمان
- ۵۲..... ۲-۶-۳-۶ فن آوری
- ۵۳..... ۲-۶-۳-۷ فرایندها
- ۵۴..... ۲-۶-۳-۸ ارزشهای محوری مشترک
- ۵۶..... ۲-۶-۳-۹ کارکنان
- ۵۷..... ۲-۷ ادبیات تحقیق
- ۵۷..... ۲-۷-۱ روابط ویژگیهای SPMS و عملکرد سازمان
- ۵۷..... ۲-۷-۱-۱ رابطه طراحی اهداف بر اساس SPMS با عملکرد سازمان
- ۵۷..... ۲-۷-۲ رابطه بین نتایج SPMS و عملکرد سازمان

۱-۲-۷-۲	رابطه کیفیت اطلاعات تهیه شده بر اساس SPMS با عملکرد سازمان و طراحی اهداف
۵۷	بر اساس SPMS .....
۲-۲-۷-۲	رابطه بین اثربخشی SPMS و کیفیت اطلاعات، طراحی اهداف بر اساس SPMS و
۵۸	استفاده از معیارهای عملکرد .....
۳-۳-۷-۲	رابطه بین میزان سازگاری BSC و کیفیت اطلاعات و اثربخشی SPMS، طراحی
۵۸	اهداف بر اساس SPMS آن و استفاده از معیارهای عملکردی .....
۳-۷-۲	روابط بین تاثیر SPMS بر عملکرد کسب و کار و عملکرد سازمان .....
۱-۳-۷-۲	رابطه بین اثر SPMS بر منابع انسانی و میزان سازگاری BSC، اثربخشی و کیفیت
۵۹	اطلاعات SPMS، طراحی اهداف بر اساس SPMS و استفاده از معیارهای عملکردی .....
۲-۳-۷-۲	رابطه بین تاثیر SPMS بر نتایج کسب و کار و تاثیر SPMS بر منابع انسانی، میزان
۶۰	سازگاری BSC، اثربخشی و کیفیت اطلاعات در SPMS، طراحی اهداف بر اساس SPMS آن
۶۰	و استفاده از معیارهای عملکرد .....
۸-۲	تحقیقات انجام شده .....
۶۱	۱-۸-۲ تحقیقات داخلی انجام شده .....
۶۱	۲-۸-۲ تحقیقات خارجی انجام شده .....
۶۳	نتیجه گیری .....
۶۵	۹-۲ مدل نظری تحقیق .....
۶۶	فصل سوم .....
۶۷	۱-۳ مقدمه .....
۶۸	۲-۳ روش تحقیق .....
۶۸	۳-۳ جامعه آماری تحقیق، حجم نمونه و روش نمونه گیری .....
۶۸	۱-۳-۳ جامعه آماری تحقیق .....
۶۸	۲-۳-۳ حجم نمونه و روش نمونه گیری .....
۶۹	۴-۳ جمع آوری داده ها .....
۷۲	۱-۴-۳ نحوه طراحی پرسشنامه تحقیق .....
۷۲	۲-۴-۳ مقیاس اندازه گیری و طیف پرسشنامه .....

۷۳	۵-۳ قلمرو تحقیق .....
۷۳	۱-۵-۳ قلمرو زمانی: .....
۷۳	۲-۵-۳ قلمرو مکانی: .....
۷۳	۳-۵-۳ قلمرو موضوعی: .....
۷۳	۶-۳ ابزار سنجش روایی و پایایی تحقیق .....
۷۳	۱-۶-۳ روایی پرسشنامه .....
۷۳	۲-۶-۳ پایایی پرسشنامه .....
۷۴	۷-۳ روشهای آماری مورد استفاده .....
۷۴	۱-۷-۳ همبستگی (r) .....
۷۴	۱-۱-۷-۳ ضریب تعیین .....
۷۴	۲-۱-۷-۳ ضریب همبستگی (r) .....
۷۵	۲-۷-۳ تحلیل مدل .....
۷۷	<b>فصل چهارم .....</b>
۷۸	۱-۴ مقدمه .....
۷۸	۲-۴ عملیات سه گانه‌ی تحلیل اطلاعات .....
۷۸	۱-۲-۴ آمادسازی داده ها : شرح و دسته بندی .....
۷۸	۲-۲-۴ تحلیل روابط میان متغیرها .....
۷۸	۳-۲-۴ مقایسه‌ی نتایج مشاهده شده با نتایج مورد انتظار و تفسیر انحرافها .....
۷۹	۳-۴ تکنیکهای آماری و روش تجزیه و تحلیل دادهها .....
۷۹	۱-۳-۴ آمار توصیفی .....
۷۹	۲-۳-۴ آمار استنباطی .....
۷۹	۱-۳-۳-۴ آزمون فرضیات تحقیق .....
۸۶	۴-۴ آزمون مدل .....
۸۶	۱-۴-۴ آزمونهای نیکویی برازش مدل .....
۸۸	۲-۴-۴ نتیجه آزمونهای نیکویی برازش .....
۹۲	<b>فصل پنجم .....</b>

۹۳	۱-۵ مقدمه
۹۳	۲-۵ نتایج تحقیق
۹۳	۱-۲-۵ تبیین یافته ها
۱۰۰	۳-۵ خلاصه و نتیجه گیری
۱۰۲	۴-۵ تدوین استراتژی بر اساس مدل SWOT
۱۰۳	۱-۴-۵ ماتریس SWOT
۱۰۴	۲-۴-۵ راهبردهای نهایی اداره کل
۱۰۶	۵-۵ پیشنهادات پژوهش برای مدیران
۱۰۶	۶-۵ پیشنهادات برای تحقیقات بعدی
۱۰۷	۷-۵ موانع و محدودیت‌های پژوهش
۱۰۸	فهرست منابع:
۱۰۸	منابع فارسی
۱۰۹	منابع لاتین
۱۱۳	پیوست ۱:
۱۱۶	پیوست ۲:
۱۳۲	Abstract