

دانشگاه پیام نور

مرکز تحصیلات تکمیلی

رساله جهت دریافت درجه دکتری تخصصی (Ph.D) در رشته مدیریت بازرگانی

**ارائه الگویی جهت استقرار سیستم های هوش تجاری در سطح ملی
در حوزه فناوری نانو**

نگار معتمدی

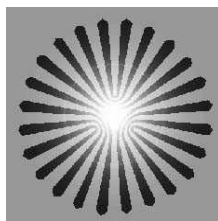
استاد راهنما: دکتر میرزا حسن حسینی

استاد مشاور اول: دکتر لطف الله فروزنده

استاد مشاور دوم: دکتر علی دلاور

آبانماه ۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

مرکز تحصیلات تکمیلی

پایان نامه جهت دریافت درجه دکتری در رشته مدیریت بازرگانی

ارائه الگویی جهت استقرار سیستم های هوش تجاری در سطح ملی در
حوزه فناوری نانو

نگار معتمدی

استاد راهنما : دکتر میرزا حسن حسینی

استاد مشاور اول: دکتر لطف الله فروزنده

استاد مشاور دوم : دکتر علی دلاور

آبانماه ۱۳۹۱

ت

این رساله با همیاری ستاد نانو دفتر همکاری های
فناوری ریاست جمهوری تدوین شده است

اینجانب نگار معتمدی دانشجوی ورودی سال ۸۶ مقطع دکتری تخصصی رشته مدیریت بازرگانی گواهی می‌نمایم چنانچه در رساله خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و مأخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء :

اینجانب نگار معتمدی دانشجوی ورودی سال ۸۶ مقطع دکتری تخصصی رشته مدیریت بازرگانی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب رساله خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء :

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این رساله متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

آبانماه ۱۳۹۱

ز درد نکته سنجی هر که آگاهست می داند
که معنی در دل اول خون شود و آنکه سخن گردد

زندگی جامی است بلورین و لبریز از قطرات، تلاش،
مهربانی، سادگی، شکست، پیروزی، لبخند، شهامت،
ترس، زیبایی، زشتی و در نهایت جنبشی بدیع با تدبیری
شگرف در مقابل وقایع و تسلیمی آگاهانه در برابر تقدیر

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

این تمام چیزی است که می توانستم،

نه تمام چیزی که می خواستم

با تشکر و سپاس از آنان که همواره

استاد راهم بودند

دکتر میرزا حسن حسینی

دکتر لطف الله فروزنده

دکتر علی دلاور

دکتر حسن فارسیجانی

دکتر محمد تقی امینی

و دیگر اساتید محترم

چکیده:

امروزه بیشتر سازمانها به استفاده از هوش کسب و کار برای اخذ تصمیمات بهتر تجاری، متمایل گشته اند. گزارش مرکز تحقیقات گارتتر در سال ۲۰۰۹ عنوان می کند که در چهار سال آینده برنامه های کاربردی هوش کسب و کار اولویت اول مدیران ارشد سازمانهای موفق تجاری خواهند بود. با این وجود، با توجه به زمان بر و هزینه بر بودن و صرف منابع زیاد و بدیع بودن این تکنولوژی ضرورت دارد که پیش از تصمیم در خصوص انتخاب آن، عوامل کلیدی موفقیت سیستم های هوش کسب و کار به عنوان زمینه و بستر اجرای این سیستم ها تعیین گردند. با توجه به جدید بودن این تکنولوژی در ایران، در این پایان نامه تلاش شده است با بررسی تعاریف مختلف از هوش کسب و کار، تکنولوژی های وابسته، ضرورت و مزایا، موانع و کاربردهای هوش کسب و کار؛ عوامل کلیدی موفقیت برای اجرای هوش کسب و کار در حوزه فناوری نانو در سطح ملی در قالب مدل مفهومی ارائه گردد. بر همین اساس چهار مولفه اصلی در قالب عامل انسانی، عامل تکنولوژی اطلاعات، عامل سازمانی، عامل محیطی با ابعاد مشخص به عنوان مولفه های تأثیرگذار بر موفقیت سیستم با ابعاد خاص خود - با بررسی ادبیات موضوع و مدل پیشنهادی محقق - در سطح جامعه آماری (سازمانهای تولید و توزیع نانو) شناسایی گردیده و مورد آزمون قرار گرفت. بر این اساس مشخص گردید که در سازمانهای نانو در پیاده سازی سیستم های هوش کسب و کار بین سه عامل انسانی، سازمانی و محیطی رابطه معناداری با موفقیت سیستم وجود دارد و رابطه بین عامل تکنولوژیک و موفقیت سیستم رابطه معناداری نمی باشد که نشان از ضعف سازمانهای نانویی در سرمایه گذاری در ساختار تکنولوژیک شان می باشد.

واژگان کلیدی: سازمانهای نانو، عوامل کلیدی موفقیت، سیستم های هوش کسب و کار

فهرست مطالب :

صفحه	عنوان	ردیف
۱	فصل اول	۱
۲	مقدمه	۱-۱
۴	بیان مسأله (تعریف موضوع تحقیق)	۲-۱
۸	تاریخچه و پیشینه موضوع تحقیق	۳-۱
۱۰	اهمیت و ضرورت تحقیق	۴-۱
۱۰	اهداف تحقیق	۵-۱
۱۱	چارچوب نظری تحقیق	۶-۱
۱۲	فرضیه های تحقیق	۷-۱
۱۳	روش انجام تحقیق	۸-۱
۱۴	قلمرو مکانی تحقیق	۹-۱
۱۴	قلمرو زمانی تحقیق	۱۰-۱
۱۵	روش نمونه گیری	۱۱-۱
۱۵	ابزارهای گردآوری داده ها	۱۲-۱
۱۶	روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۳-۱

۱۷	واژگان کلیدی تحقیق	۱۴-۱
۱۸	فصل دوم	۲
۱۹	مقدمه	۱-۲
۱۹	سیر تکاملی هوش کسب و کار	۱- ۱-۲
۲۰	تعاریف هوش کسب و کار	۲-۱-۲
۲۴	سیستم هوش کسب و کار	۳-۱-۲
۲۶	معماری هوش کسب و کار	۴-۱-۲
۲۹	عناصر معماری هوش کسب و کار	۵-۱-۲
۳۴	ویژگی های کلیدی یک سیستم هوش کسب و کار	۶-۱-۲
۳۵	بسته هوش تجاری	۷-۱-۲
۳۸	فاکتورهای پیش برنده هوش کسب و کار	۸-۱-۲
۴۰	محرك های اجرای هوش کسب و کار	۹-۱-۲
۴۷	فاکتورهای تصمیم اجرای هوش کسب و کار	۱۰-۱-۲
۴۹	ضرورت هوش کسب و کار	۱۱-۱-۲
۵۰	مزایای اجرای هوش کسب و کار	۱۲-۱-۲
۵۴	موانع استفاده از هوش کسب و کار	۱۳-۱-۲
۵۷	هوش کسب و کار و راه حل های آن	۱۴-۱-۲
۶۰	خصایص راه حل های خوب هوش کسب و کار	۱۵-۱-۲

۶۲	قابلیت های هوش کسب و کار	۱۶-۱-۲
۶۳	قابلیت های هم افزا	۱۷-۱-۲
۶۶	حافظه سازمانی	۱-۱۷-۱-۲
۶۸	تکنولوژی هایی که ظرفیت حافظه سازمانی را تجهیز و تقویت می نمایند	۱-۱-۱۷-۱-۲
۷۰	یکپارچگی اطلاعات	۲-۱۷-۱-۲
۷۴	تکنولوژی هایی که ظرفیت یکپارچگی اطلاعات را تقویت و تجهیز می نماید	۱-۲-۱۷-۱-۲
۷۵	خلق بصیرت	۳-۱۷-۱-۲
۷۹	تکنولوژی هایی که ظرفیت خلق بصیرت را تجهیز می نمایند	۱-۳-۱۷-۱-۲
۸۰	نمایش و ارائه	۴-۱۷-۱-۲
۸۳	تکنولوژی هایی که ظرفیت نمایش را تجهیز می نمایند	۱-۴-۱۷-۱-۲
۸۶	هوش کسب و کار و تکنولوژی های وابسته	۱۸-۱-۲
۹۷	ابزارهای هوش کسب و کار	۱۹-۱-۲
۹۹	انواع ابزارهای هوش کسب و کار	۱-۱۹-۱-۲
۱۰۳	ابزارهایی که از ظرفیت حافظه سازمانی پشتیبانی می کنند	۱-۱-۱۹-۱-۲
۱۰۴	ابزارهایی که از ظرفیت یکپارچگی اطلاعات پشتیبانی می کنند	۲-۱-۱۹-۱-۲
۱۰۵	ابزارهایی که از ظرفیت خلق بصیرت پشتیبانی می کنند	۳-۱-۱۹-۱-۲
۱۰۶	ابزارهایی که از ظرفیت نمایش و عرضه پشتیبانی می کنند	۴-۱-۱۹-۱-۲
۱۰۷	سفارشی سازی در برابر استانداردسازی ابزارهای هوش کسب و کار	۲-۱۹-۱-۲

۱۱۱	مصرف کنندگان هوش کسب و کار	۲۰-۱-۲
۱۱۱	تصمیم گیرندگان تجاری	۱-۲۰-۱-۲
۱۱۲	کارگران دانشی	۲-۲۰-۱-۲
۱۱۲	تحلیلگران	۳-۲۰-۱-۲
۱۱۲	کارگران خط مقدم	۴-۲۰-۱-۲
۱۱۳	حوزه های کاربردی هوش کسب و کار	۲۱-۱-۲
۱۱۹	نمونه هایی از کاربردهای هوش کسب و کار	۲۲-۱-۲
۱۲۴	نمونه هایی از تحقیقات هوش کسب و کار در ایران	۲۳-۱-۲
۱۲۶	مقدمه بخش دوم	۲-۲
۱۲۶	فاکتورهای کلیدی موفقیت	۱-۲-۲
۱۲۷	فهرستی از فاکتورهای کلیدی موفقیت	۲-۲-۲
۱۳۶	دسته بندی عوامل کلیدی موفقیت	۳-۲-۲
۱۳۸	تحلیل عوامل کلیدی موفقیت بر اساس ادبیات موضوعی	۴-۲-۲
۱۴۰	مدل مفهومی عوامل کلیدی موفقیت هوش کسب و کار	۵-۲-۲
۱۴۲	فرضیات تحقیق	۶-۲-۲
۱۴۳	تعریف عملیاتی مولفه ها و ابعاد مدل	۷-۲-۲
۱۵۱	خلاصه فصل	۸-۲-۲
۱۵۲	فصل سوم	۳

۱۵۳	مقدمه	۱-۳
۱۵۳	تعریف پژوهش	۱-۱-۳
۱۵۴	روش تحقیق	۲-۳
۱۵۵	متغیرهای تحقیق	۳-۳
۱۵۵	روش‌های جمع‌آوری اطلاعات	۴-۳
۱۵۶	پرسشنامه کشف عوامل موثر بر هوش کسب و کار و موفقیت سیستم	۱-۴-۳
۱۵۷	پرسشنامه تحلیل متغیرها	۲-۴-۳
۱۵۹	جامعه آماری	۵-۳
۱۶۰	روش نمونه‌گیری	۶-۳
۱۶۰	پایایی و روایی پرسشنامه	۷-۳
۱۶۳	روش‌های تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات	۸-۳
۱۶۳	روش دلفی	۱-۸-۳
۱۶۵	ابزار و فنون مدیریت راهبردی	۲-۸-۳
۱۶۷	ماتریس ارزیابی عوامل داخلی و خارجی	۱-۲-۸-۳
۱۷۱	ماتریس ارزیابی فرصت‌ها- تهدیدها و نقاط قوت و ضعف	۲-۲-۸-۳
۱۷۴	ماتریس برنامه‌ریزی راهبردی کمی	۳-۲-۸-۳
۱۷۷	مدل معادلات ساختاری	۹-۳
۱۷۷	تعریف مدل معادلات ساختاری	۱-۹-۳

۱۷۸	ضرورت مدل معادلات ساختاری در تحقیق حاضر	۲-۹-۳
۱۷۸	مراحل مدل معادلات ساختاری	۳-۹-۳
۱۸۰	مرحله بیان مدل	۱-۳-۹-۳
۱۸۱	مرحله تخمین مدل	۲-۳-۹-۳
۱۸۲	ارزیابی تناسب یا برازش مدل	۴-۹-۳
۱۸۴	اصلاح مدل	۵-۹-۳
۱۸۴	تفسیر مدل	۶-۹-۳
۱۸۵	خلاصه فصل	۱۰-۳
۱۸۶	فصل چهارم	۴
۱۸۷	مقدمه	۱-۴
۱۸۸	تحلیل های توصیفی	۲-۴
۱۹۲	تجزیه و تحلیل داده‌ها در مرحله تعیین راهبردها و شناسایی عوامل موثر	۳-۴
۲۰۳	تجزیه و تحلیل داده‌ها در مرحله آزمون مدل و فرضیات تحقیق	۴-۴
۲۰۳	آمار استنباطی	۱-۴-۴
۲۰۳	بررسی وضعیت ابعاد متغیرهای مستقل و وابسته	۱-۱-۴-۴
۲۲۳	تحلیل عاملی تائیدی مدل‌های اندازه‌گیری	۵-۴
۲۲۵	تحلیل عامل تائیدی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مستقل (عوامل اجرایی هوش کسب و کار)	۱-۵-۴

۲۲۵	تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر مکنون نیروی انسانی	۱-۱-۵-۴
۲۳۱	تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر مکنون فناوری اطلاعات	۲-۱-۵-۴
۲۳۶	تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر مکنون عامل سازمان	۳-۱-۵-۴
۲۴۰	تحلیل عاملی تأییدی برای متغیر مکنون عوامل محیطی	۴-۱-۵-۴
۲۴۵	آزمون فرضیات	۶-۴
۲۵۱	خلاصه فصل	۷-۴
۲۵۲	فصل پنجم	۵
۲۵۳	مقدمه	۱-۵
۲۵۳	خلاصه تحقیق	۲-۵
۲۵۵	نتایج مربوط به مرحله تحلیل راهبردی هوش کسب و کار	۳-۵
۲۵۸	نتایج مربوط به تحلیل متغیرها	۴-۵
۲۵۸	نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی	۱-۴-۵
۲۵۹	نتایج مرتبط با آزمون فرضیه‌های تحقیق	۲-۴-۵
۲۶۴	بررسی نتایج فرضیات	۵-۵
۲۶۴	فرضیه اول و دوم	۱-۵-۵
۲۶۶	فرضیه سوم و چهارم	۲-۵-۵
۲۶۸	فرضیه پنجم و ششم	۳-۵-۵
۲۷۰	فرضیه هفتم و هشتم	۴-۵-۵

۲۷۲	نتایج تحقیق	۶-۵
۲۷۳	پیشنهادات تحقیق	۷-۵
۲۷۴	محدودیت های تحقیق	۸-۵
۲۷۵	خلاصه فصل	۹-۵
۲۷۶	منابع	
۲۷۷	منابع فارسی و انگلیسی	
۲۸۵	پیوست	
۲۸۶	پرسشنامه اول	پ ۱
۲۹۱	پرسشنامه دوم	پ ۲
۲۹۸	آمار توصیفی	پ ۳
۳۰۰	خروجی های لیزرل	پ ۳

فهرست جداول :

صفحه	جداول	ردیف
۲۳-۲۲	خلاصه ای از تعاریف هوش کسب و کار	۱-۱-۲
۹۶	رابطه بین سیستم های اطلاعاتی	۲-۱-۲
۱۰۳	طبقه بندی ابزارهای هوش کسب و کار بر مبنای ظرفیت های هوش کسب و کار	۳-۱-۲
۱۱۵-۱۱۴	حوزه های کاربردهای هوش کسب و کار	۴-۱-۲
۱۳۵-۱۲۸	فهرستی از عناصر کلیدی موفقیت با مروری ادبیات نظری	۱-۲-۲
۱۳۹-۱۳۸	تحلیل عوامل کلیدی موفقیت بر اساس ادبیات موضوعی	۲-۲-۲
۱۵۸	شکل کلی پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت	۱-۳
۱۵۹-۱۵۸	ساختار کلی پرسشنامه مرحله تحلیل متغیرها	۲-۳
۱۸۸	توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان	۱-۲-۴
۱۸۹	توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان	۲-۲-۴
۱۹۰	توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان	۳-۲-۴
۱۹۲	ماتریس ارزیابی عوامل داخلی (قوت ها و ضعف ها)	۱-۳-۴
۱۹۳	ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (فرصت ها و تهدیدها)	۲-۳-۴
۱۹۶	ماتریس TOWS به منظور تحلیل نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصت ها	۳-۳-۴

۱۹۹-۱۹۸	ماتریس QSPM	۴-۳-۴
۲۰۱	رتبه و امتیاز نهایی راهبردها	۵-۳-۴
۲۰۴	بعد حمایت مدیریت	۱-۴-۴
۲۰۵	بعد مشارکت کارکنان	۲-۴-۴
۲۰۶	بعد پشتیبانی مشاوران	۳-۴-۴
۲۰۷	بعد مدیریت موثر داده	۴-۴-۴
۲۰۸	بعد بهبود زیر ساخت ها	۵-۴-۴
۲۰۹	بعد آموزش نیروها	۶-۴-۴
۲۱۰	بعد اندازه سازمان	۷-۴-۴
۲۱۱	بعد فرهنگ سازمان	۸-۴-۴
۲۱۲	بعد ساختار سازمان	۹-۴-۴
۲۱۳	بعد رقبا	۱۰-۴-۴
۲۱۴	بعد دولت	۱۱-۴-۴
۲۱۵	بعد ذینفعان	۱۲-۴-۴
۲۱۶	بعد اثر بخشی نیروی کار	۱۳-۴-۴
۲۱۷	بعد کارایی نیروی کار	۱۴-۴-۴
۲۱۸	بعد بهبود عملکرد سیستم	۱۵-۴-۴
۲۱۹	بعد قابلیت داده	۱۶-۴-۴

۲۲۰	بعد قابلیت دسترسی داده	۱۷-۴-۴
۲۲۱	بعد قابلیت پردازش داده	۱۸-۴-۴
۲۲۲	وضعیت متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق	۱۹-۴-۴
۲۳۰	نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون نیروی انسانی	۱-۱-۱-۵-۴
۲۳۱	شاخص های برازندگی در این بخش مدل	۲-۱-۱-۵-۴
۲۳۵	نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون فناوری اطلاعات	۱-۲-۱-۵-۴
۲۳۵	شاخص های برازندگی در این بخش مدل	۲-۲-۱-۵-۴
۲۳۹	نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون سازمان	۱-۳-۱-۵-۴
۲۴۰	شاخص های برازندگی در این بخش مدل	۲-۳-۱-۵-۴
۲۴۴	نتایج تحلیل عاملی تاییدی در ارتباط با متغیر مکنون عوامل محیطی	۱-۴-۱-۵-۴
۲۴۴	شاخص های برازندگی در این بخش مدل	۲-۴-۱-۵-۴
۲۴۷	بارعاملی و t-Value مدل ارزیابی شده	۱-۶-۴
۲۴۸	آزمون اعتبار سازه	۲-۶-۴
۲۵۰	نتایج برازندگی مدل	۳-۶-۴
۲۵۰	نتایج آزمون فرضیات با استفاده از تحلیل مسیر	۴-۶-۴
۲۵۸-۲۵۷	راهبردهای پیشنهادی به شرکت های نانو در استقرار سیستم هوش کسب و کار	۱-۳-۵
۲۶۴-۲۶۳	نتیجه آزمون فرضیات	۱-۴-۵