

صلى الله عليه وسلم



پرویس بین المللی ارس

گروه مدیریت

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت اجرایی

عنوان

موفقیت هوش کسب و کار :

نقش قابلیت های هوش کسب و کار و محیط تصمیم گیری

استادان راهنما

دکتر محمد فاریابی

دکتر ناصر صنوبر

استاد مشاور

دکتر علیرضا فضل زاده

پژوهشگر

فریدون لطف الهی

دی ماه ۱۳۹۳

چکیده پایان نامه

نام خانوادگی دانشجو: لطف الهی		نام: فریدون	
عنوان پایان نامه: موفقیت هوش کسب و کار، نقش قابلیت های هوش کسب و کار و محیط تصمیم گیری			
استاد راهنما: ۱- دکتر محمد فاریابی		۲- دکتر ناصر صنوبر	
استاد مشاور: دکتر علیرضا فضل زاده			
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت اجرایی	گرایش: تولید و عملیات	دانشگاه: تبریز
دانشکده: پردیس ارس، گروه مدیریت		تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۹۳/۱۱/۱۹	
کلید واژه ها: هوش کسب و کار، قابلیت های هوش کسب و کار، محیط تصمیم گیری، موفقیت هوش کسب و کار، نقش قابلیت های هوش کسب و کار		JEL-code: M15, M19, M31, P48, L86	
چکیده:			
<p>با توجه به جهانی سازی و افزایش رقابت بین سازمانها، جستجو و رقابت جهت دستیابی به منابع جهت فروش و سود آوری بیشتر، هرروز بیشتر از قبل شده و محیطهای متلاطمی برای سازمانها بوجود آورده است. بدیهی است در این شرایط بسیار متلاطم سازمانهایی موفق هستند که از هوش کسب و کار بالایی برخوردار باشند. هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار در انواع محیط های تصمیم گیری می باشد. موفقیت هوش کسب و کار به طرق مختلف در سازمانها تعریف می شود. قابلیت های هوش کسب و کار در دو دسته شامل تکنولوژی هوش کسب و کار و هوش کسب و کار سازمانی دسته بندی شده اند. در این تحقیق همچنین به بررسی تاثیر انواع محیط های تصمیم گیری بر ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار نیز توجه می شود.</p> <p>جامعه این تحقیق یک جامعه هدفدار و در دسترس از میان شرکت هایی خواهد بود که در شهرک سرمایه گذاری خارجی تبریز، فعالیت دارند. در این شهرک حدود ۱۴۰ واحد صنعتی مجوز اولیه را کسب کرده و از این تعداد حدود ۷۱ شرکت به مرحله بهره برداری رسیده است. بنابراین جامعه آماری ما محدود و به تعداد ۷۱ شرکت خواهد بود. نتایج نشان دادند که از قابلیت های تکنولوژیکی هوش کسب و کار کیفیت داده و یکپارچگی با سایر سیستم ها تاثیر مثبت و معنی داری را بر موفقیت کسب و کار داشته اند. بدین معنی که با افزایش کیفیت داده ها می توان به موفقیت بیشتر در سیستم هوش کسب و کار دست یافت. هم چنین هر چه سیستم هوش کسب و کار با سایر سیستم ها انطباق و یکپارچگی بالاتری داشته باشد، میزان موفقیت این سیستم بالاتر است. میزان ضریب یکپارچگی با سایر سیستم ها بزرگتر از کیفیت داده هاست نشان دهنده اثر مهم تر آن در بین قابلیت های تکنولوژیکی هوش کسب و کار است. اما اثر دسترسی کاربران بر موفقیت هوش کسب و کار معنی دار نبود.</p>			

با تقدیر و تشکراز:

اساتید مخلص و بی ادعایم که راه انسانیت ،

علم ،

معرفت و تحقیق را به من آموختند

تقدیم به:

روح پاک پدر،

مادر مهربانم

و همسر وفادارم

که مدیون حمایت ها و شکیبایی آنها هستم

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۲	۱-۱) مقدمه
۲	۲-۱) بیان مساله و اهمیت موضوع
۳	۳-۱) اهمیت و ضرورت مطالعه
۳	۴-۱) اهداف تحقیق
۴	۵-۱) سوالات تحقیق
۴	۶-۱) فرضیه های تحقیق
۵	۷-۱) روش شناسی تحقیق
۵	۱-۷-۱) نوع تحقیق
۵	۲-۷-۱) جامعه و نمونه آماری
۵	۳-۷-۱) ابزار جمع آوری داده ها
۵	۴-۷-۱) روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶	۸-۱) تعریف مفاهیم
۶	۱-۸-۱) متغیرها
۷	۲-۸-۱) تعریف نظری و عملیاتی متغیرها
۸	۹-۱) محدودیت های تحقیق
۸	۱۰-۱) ساختار تحقیق
۹	فصل دوم

۱۰	۱-۲) مقدمه
۱۰	۲-۲) مبانی نظری
۱۵	۱-۲-۲) موفقیت هوش کسب و کار
۱۷	۲-۲-۲) اندازه گیری موفقیت هوش کسب و کار
۱۹	۳-۲-۲) ارتباط بین توانایی های هوش کسب و کار و محیط تصمیم گیری
۲۰	۱-۳-۲-۲) محیط تصمیم گیری
۲۰	۲-۳-۲-۲) نظریه پردازش اطلاعات سازمانی
۲۲	۳-۳-۲-۲) انواع تصمیمات
۲۶	۴-۲-۲) قابلیت های هوش کسب و کار
۲۷	۱-۴-۲-۲) انواع داده
۲۸	۲-۴-۲-۲) تعامل با سیستم های دیگر
۲۹	۳-۴-۲-۲) دسترسی کاربر
۳۰	۴-۴-۲-۲) سطح ریسک
۳۰	۵-۴-۲-۲) انعطاف پذیری
۳۱	۳-۲) پیشینه تجربی
۳۱	۱-۳-۲) مطالعات خارجی
۳۳	۲-۳-۲) مطالعات داخلی
۳۴	۴-۲) خلاصه فصل
۳۵	فصل سوم
۳۶	۱-۳) مقدمه
۳۶	۲-۳) روش تحقیق
۳۷	۳-۳) مدل تحقیق
۳۷	۴-۳) فرضیه های تحقیق
۳۸	۵-۳) جامعه و حجم نمونه آماری
۳۸	۶-۳) ابزار و شیوه گردآوری داده ها
۳۹	۷-۳) روایی و پایایی پرسشنامه
۴۱	۸-۳) خلاصه فصل
۴۲	فصل چهارم
۴۳	۱-۴) مقدمه
۴۴	۲-۴) مشخصه های عمومی پاسخ دهندگان
۴۳	۱-۲-۴) جنسیت
۴۴	۲-۲-۴) سن
۴۵	۳-۲-۴) میزان تحصیلات
۴۶	۳-۴) تجزیه و تحلیل داده ها
۴۶	۴-۴) برازش مدل های اندازه گیری

۴۶	۴-۱-۱ پایایی
۴۷	۴-۱-۱-۱ سنجش بارهای عاملی
۴۸	۴-۱-۲ آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی
۴۹	۴-۱-۳ پایایی ترکیبی (مرکب)
۵۱	۴-۲-۴ روایی همگرا یا واریانس میانگین توسعه یافته (AVE)
۵۳	۴-۳-۴ روایی واگرا
۵۴	۴-۳-۱ روش بارهای عاملی متقابل
۵۵	۴-۳-۲ روش فورنل و لارکر ۲
۵۶	۴-۵ مدل ساختاری
۵۶	۴-۱-۵ ضرایب معناداری Z (مقادیر t-values)
۵۷	۴-۲-۵ معیار R Squares یا R2
۵۹	۴-۳-۵ معیار اندازه شدت تاثیر f2
۶۰	۴-۴-۵ معیار Q2
۶۱	۴-۵-۵ معیار Redundancy
۶۱	۴-۶ معیار ارزیابی برازش مدل کلی (GOF)
۶۵	۴-۷ آزمون فرضیه ها
۶۷	۴-۸ جمع بندی فصل چهارم
۶۸	فصل پنجم
۶۸	۵-۱ مقدمه
۶۸	۵-۲ مروری بر چارچوب کلی تحقیق
۷۰	۵-۳ یافته های پژوهش
۷۰	۵-۳-۱ یافته های حاصل از تحلیلهای صحت ساختار
۷۰	۵-۳-۲ یافته های حاصل از آزمون فرضیه ها
۷۱	۵-۴ بحث و نتیجه گیری
۷۲	۵-۵ پیشنهادات پژوهش
۷۳	۵-۵-۱ پیشنهادات کاربردی
۷۳	۵-۵-۲ پیشنهادات برای پژوهش های آتی
۷۴	۵-۶ محدودیت های تحقیق
۷۴	۵-۷ خلاصه فصل
۷۵	منابع
۸۴	ضمائم

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷	جدول ۱-۱) متغیرهای پژوهش
۱۱	جدول ۱-۲) تعاریف هوش کسب و کار
۲۵	جدول ۲-۲) چارچوب برای سیستم های اطلاعات
۴۰	جدول ۱-۳) ضرایب پایایی ابزار گردآوری داده ها
۴۴	جدول ۱-۴) مشخصه عمومی، جنسیت پاسخ دهندگان
۴۴	جدول ۲-۴) مشخصه عمومی، سن پاسخ دهندگان
۴۵	جدول ۳-۴) مشخصه عمومی، تحصیلات پاسخ دهندگان
۴۷	جدول ۴-۴) ضرایب بارهای عاملی
۴۸	جدول ۵-۴) آلفای کرونباخ
۵۰	جدول ۶-۴) پایایی ترکیبی
۵۲	جدول ۷-۴) واریانس میانگین توسعه یافته <i>AVE</i>
۵۴	جدول ۸-۴) بارهای عاملی متقابل
۵۵	جدول ۹-۴) فورنل و لارکر
۵۶	جدول ۱۰-۴) ضریب مسیر مدل
۵۹	جدول ۱۱-۴) معیار اندازه شدت تاثیر
۶۰	جدول ۱۲-۴) محاسبه مقدار معیار <i>Q2</i>
۶۱	جدول ۱۳-۴) معیار <i>Redundancy</i>
۶۲	جدول ۱۴-۴) بارهای عاملی متغیرها
۶۳	جدول ۱۵-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی موفقیت هوش کسب و کار
۶۳	جدول ۱۶-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی کیفیت داده
۶۳	جدول ۱۷-۴) محاسبه مقادیر انواع تصمیمات
۶۴	جدول ۱۸-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی قابلیت انعطاف سازمان
۶۴	جدول ۱۹-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی نیازهای فرایند اطلاعات
۶۴	جدول ۲۰-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی پشتیبانی مدیریت ریسک
۶۵	جدول ۲۱-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی یکپارچگی با دیگر سیستمها
۶۵	جدول ۲۲-۴) محاسبه مقادیر اشتراکی دسترسی کاربران
۶۶	جدول ۲۳-۴) آزمون فرضیه ها
۶۷	جدول ۲۴-۴) ضریب مسیر و معنی داری اثر تعاملی متغیر انواع تصمیم گیری
۶۷	جدول ۲۵-۴) ضریب مسیر و معنی داری اثر تعاملی متغیر نیازهای فرایند اطلاعات

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۶	شکل ۱-۱) مدل تحقیق، موفقیت هوش کسب و کار
۱۵	شکل ۱-۲) بررسی اجمالی سطح بالای مدل
۲۷	شکل ۲-۲) چهار جهان اقتباس شده از هاستمن (۲۰۰۷)
۳۷	شکل ۱-۳) مدل مفهومی تحقیق
۴۹	شکل ۱-۴) آلفای کرونباخ
۵۱	شکل ۲-۴) پایایی ترکیبی
۵۳	شکل ۳-۴) واریانس میانگین توسعه یافته <i>AVE</i>
۵۷	شکل ۴-۴) ضریب مسیر مدل
۵۸	شکل ۵-۴) ضریب تعیین
۵۸	شکل ۶-۴) ضریب تعیین تعدیل یافته
۵۹	شکل ۷-۴) معیار اندازه تاثیر f^2

فصل اول

کلیات پژوهش

(۱-۱) مقدمه

با توجه به جهانی سازی و افزایش رقابت بین سازمانها، جسنجو و رقابت جهت دستیابی به منابع جهت فروش و سود آوری بیشتر، هرروز بیشتر از قبل شده و محیطهای متلاطمی برای سازمانها بوجود آورده است. بدیهی است در این شرایط بسیار متلاطم سازمانهایی موفق هستند که از هوش کسب و کار بالایی برخوردار باشند. هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار در انواع محیط های تصمیم گیری می باشد. موفقیت هوش کسب و کار به طرق مختلف در سازمانها تعریف می شود. بعضی از سازمانها با شاخص های سودآوری آنها تعریف می کنند مانند بهبود در سود، کاهش هزینه، بهبود کارایی. قابلیت های هوش کسب و کار در دو دسته شامل تکنولوژی هوش کسب و کار و هوش کسب و کار سازمانی دسته بندی شده اند. در این تحقیق همچنین به بررسی تاثیر انواع محیط های تصمیم گیری بر ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار نیز توجه می شود.

(۲-۱) بیان مساله و اهمیت موضوع

امروزه سازمان ها با تغییرات محیطی فراوانی مواجه اند. تغییرات آن قدر سریع رخ می دهند که اگر سازمان ها از پیش، خود را برای مواجهه با آنها آماده نکنند، بقای آنان در خطر خواهد بود. یکی از ابزارهای جدیدی که به سازمان ها کمک می کند در محیط پرتلاطم امروزی خود را به جایگاهی شایسته برسانند، استفاده از هوش بازاریابی است. (فاریابی، ۱۳۹۰)

هوش کسب و کار بطور پیوسته یکی از مهمترین اولویت های اکثر سازمانها می باشد. مهمترین وعده هوش کسب و کار جذب و افزایش سریع مشتریان و طرفداران سازمان است. سازمانها همواره با انبوهی از اطلاعات با منشاء داخلی و خارجی مواجه هستند.

هوش کسب و کار وظیفه مدیریت اطلاعات و استفاده بهینه از آن جهت ایجاد تمایز بین رقبا را بر عهده دارد. از دیگر قابلیت های هوش کسب و کار می توان به توسعه پذیرش سازمان به تغییر اشاره نمود. هوش

کسب و کار وظیفه مدیریت اطلاعات و استفاده بهینه از آن جهت ایجاد تمایز بین رقبای بر عهده دارد. از دیگر قابلیت های هوش کسب و کار می توان به توسعه پذیرش سازمان به تغییر اشاره نمود (اوکیو ایسیک^۱، ۲۰۱۳). استفاده مطلوب از هوش کسب و کار باعث بهبود عملکرد سازمان می شود. محیط های تصمیم گیری شامل اطمینان، مخاطره، عدم اطمینان و ابهام می باشد. هر چه به ترتیب به محیط مخاطره، عدم اطمینان و ابهام نزدیک شویم، سطح اطلاعات کمتر می شود.

۳-۱) اهمیت و ضرورت مطالعه

سایمن^۲ تصمیمات را در سه دسته طبقه بندی کرده است. این طبقات عبارتند از: تصمیمات ساختمند (برنامه ریزی شده)، تصمیمات ناساختمند (غیر برنامه ریزی شده) و تصمیمات نیم ساختمند. بیشترین تصمیمات مدیران ارشد همواره در فضای ناساختمند و در فضای ابهام رخ میدهد. (ثاقب تهرانی، ۱۳۸۴).

در این میان تصمیمات مربوط به بازاریابی و تصمیمات مربوط به حیات کسب و کار از اولویت بالایی برخوردار می باشند. لذا اهمیت شناخت هوش کسب و کار در سازمان برای ادامه حیات آن یک امر ضروری تلقی می شود.

اطلاعات مورد نیاز سازمان عامل کلیدی در قابلیت انعطاف پذیری سازمان و پشتیبانی کننده مدیریت ریسک است. اتخاذ تصمیمات مناسب زمانی در سازمان ها شکل می گیرد که آن سازمان قابلیت انعطاف پذیری با محیط را داشته باشد.

۴-۱) اهداف تحقیق

در پژوهش حاضر برآنیم تا با بررسی قابلیت های تکنولوژیک و سازمانی هوش کسب و کار، اثر آن ها را با توجه به اثر محیط تصمیم گیری بر موفقیت های کسب و کار بسنجیم. در این راستا به دنبال دستیابی به اهداف زیر هستیم:

- بررسی ارتباط بین قابلیت های مختلف هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار؛
- بررسی اثر محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار؛

¹ Oyku Isik

² Saymon

۵-۱) سوالات تحقیق

این تحقیق شامل دو سوال اصلی و ده سوال فرعی به شرح زیر می باشد:

- آیا ارتباطی بین قابلیت های مختلف هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟
- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین قابلیت های هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟

سوالات فرعی عبارتند از :

- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین کیفیت داده و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟
- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین یکپارچگی سیستم ها و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟
- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین دسترسی کاربران و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟
- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط قابلیت انعطاف پذیری سازمان و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟
- آیا محیط تصمیم گیری بر روی ارتباط بین پشتیبانی مدیریت ریسک و موفقیت هوش کسب و کار تاثیر دارد؟
- آیا ارتباطی بین کیفیت داده و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟
- آیا ارتباطی بین یکپارچگی سیستمها و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟
- آیا ارتباطی بین دسترسی کاربران و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟
- آیا ارتباطی بین قابلیت انعطاف پذیری سازمان و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟
- آیا ارتباطی بین پشتیبانی مدیریت ریسک و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد؟

۶-۱) فرضیه های تحقیق

- مناسب بودن کیفیت داده ها در یک سازمان موفقیت هوش کسب و کار را موجب می شود.
- کیفیت بالای یکپارچگی هوش کسب و کار با دیگر سیستمها در یک سازمان موجب موفقیت هوش کسب و کار می شود.
- کیفیت بالای دسترسی استفاده کنندگان به هوش کسب و کار در سازمان به موفقیت هوش کسب و کار منجر می شود.
- قابلیت انعطاف پذیری سازمان تاثیر مثبت بر موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- پشتیبانی مدیریت ریسک تاثیر مثبت بر موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- ساختار تصمیمات تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین کیفیت داده ها و موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- فرآیند نیازهای اطلاعاتی تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین کیفیت داده ها و موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- ساختار تصمیمات تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین یکپارچگی سیستمها و موفقیت هوش کسب و کار دارد.

- فرآیند نیازهای اطلاعاتی تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین یکپارچگی سیستمها و موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- ساختار تصمیمات تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین دسترسی استفاده کنندگان و موفقیت هوش کسب و کار دارد
- فرآیند نیازهای اطلاعاتی تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین کاربران و موفقیت هوش کسب و کار دارد.
- ساختار تصمیمات تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین قابلیت انعطاف و موفقیت هوش کسب و کار دارد
- فرآیند نیازهای اطلاعاتی تاثیر مثبت بر روی ارتباط قابلیت انعطاف و موفقیت هوش کسب و کار دارد
- ساختار تصمیمات تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین پشتیبانی مدیریت ریسک و موفقیت هوش کسب و کار دارد
- فرآیند نیازهای اطلاعاتی تاثیر مثبت بر روی ارتباط بین پشتیبانی مدیریت ریسک و موفقیت هوش کسب و کار دارد

۷-۱) روش شناسی تحقیق

۱-۷-۱) نوع تحقیق

با توجه به اینکه نتایج این پژوهش می تواند مورد کاربرد مدیران واقع شود، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است. همچنین به دلیل اینکه جهت آزمون فرضیه‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافتن ارتباطات بین متغیرها از ابزار پرسشنامه استفاده می‌شود، این تحقیق از نظر نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی است.

۲-۷-۱) جامعه و نمونه آماری

جامعه این تحقیق یک جامعه هدفدار و در دسترس از میان شرکت هایی خواهد بود که در شهرک های سرمایه گذاری خارجی ایران فعالیت دارند. بنا به عدم دسترسی محقق به تمام شهرک های صنعتی، شهرک صنعتی سرمایه گذاری خارجی تبریز به عنوان نمونه انتخاب شده است. با توجه به اطلاعات موجود در سایت سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی آذربایجانشرقی، در این شهرک حدود ۱۴۰ واحد صنعتی مجوز اولیه را کسب کرده و از این تعداد حدود ۷۱ شرکت به مرحله بهره برداری رسیده است. بنابر این جامعه آماری ما محدود و به تعداد ۷۱ شرکت خواهد بود.

۳-۷-۱) ابزار جمع آوری داده‌ها

مفاهیم و اطلاعات نظری این پژوهش، عمدتاً از روش کتابخانه ای و با استفاده از مطالعه مقالات و کتب تخصصی مرتبط به دست آمده است. همچنین جهت جمع آوری داده های اولیه در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است. سوالات پرسشنامه از نوع بسته بوده و از طیف لیکرت برای سنجش نظر پاسخ دهندگان به سوالات استفاده شده است.

۴-۷-۱) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

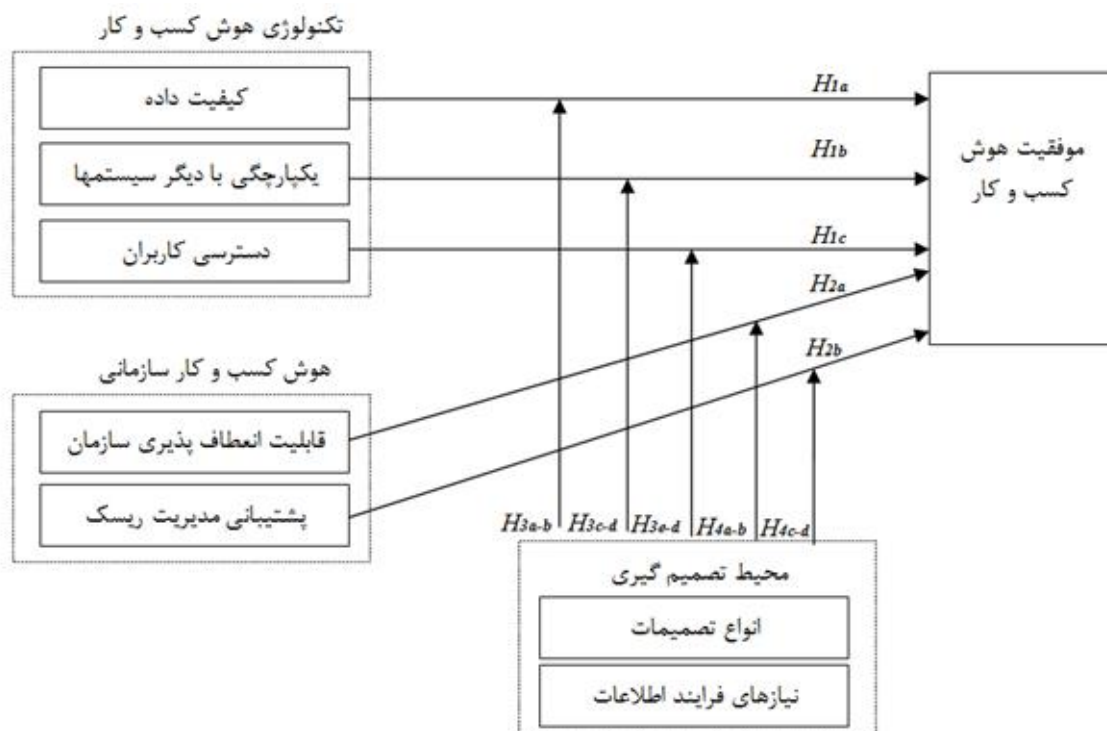
به منظور تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده، ابتدا با استفاده از آمار توصیفی به طبقه بندی، خلاصه، توصیف و تفسیر و نمایش گرافیکی داده‌ها پرداخته شد. سپس در این پژوهش جهت سنجش روابط بین متغیرهای تحقیق از *PLS* استفاده شده است. با استفاده از این روش سعی گردید تا روابط بین متغیرهای تحقیق، تجزیه و تحلیل شده و تعیین شود که آیا داده های جمع آوری شده با ساختار عاملی تعیین شده در فرضیات تحقیق هماهنگ می باشند یا نه. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای *SPSS* و *SmartPLS* استفاده خواهد شد.

۸-۱) تعریف مفاهیم

۱-۸-۱) متغیرها

مطابق مدل تحقیق، این تحقیق دارای پنج متغیر مستقل می باشد. به این پنج متغیر مولفه‌ها یا قابلیت‌های هوش کسب و کار گفته می شود. پنج متغیر مستقل مورد مطالعه عبارتند از:

- ۱- کیفیت داده ها
- ۲- یکپارچگی با دیگر سیستمها
- ۳- دسترسی کاربران
- ۴- قابلیت انعطاف پذیری سازمان
- ۵- پشتیبانی مدیریت ریسک



شکل ۱) موفقیت هوش کسب و کار: تاثیر قابلیت های هوش کسب و کار و محیط تصمیم گیری

جدول ۱-۱ متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	نوع متغیر	مقیاس سنجش	طیف سنجش
۱-۱	کیفیت داده ها	مستقل - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۲-۱	یکپارچگی با دیگر سیستمها	مستقل - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۳-۱	دسترسی کاربران	مستقل - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۴-۱	قابلیت انعطاف پذیری سازمان	مستقل - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۵-۱	پشتیبانی مدیریت ریسک	مستقل - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۱-۲	انواع تصمیمات	مزاحم - کیفی	نمودار ۱-لاتبه ای	لیکرت
۲-۲	نیازهای فرآیند اطلاعات	مزاحم - کیفی	رتبه ای	لیکرت
۳	موفقیت هوش کسب و کار	وابسته - کیفی	رتبه ای	لیکرت

۱-۸-۲) تعریف نظری و عملیاتی متغیرها

۱-۸-۲-۱) قابلیت‌های هوش کسب و کار

به تکنولوژی هوش کسب و کار و هوش کسب و کار سازمانی قابلیت‌های هوش کسب و کار، اطلاق می شود. تکنولوژی هوش کسب و کار خود با سه متغیر، کیفیت داده، یکپارچگی با دیگر سیستمها و دسترسی کاربران تعریف می شود. هوش کسب و کار سازمانی نیز با دو متغیر قابلیت انعطاف پذیری سازمان و پشتیبانی مدیریت ریسک شناسایی می شود.

۱-۸-۲-۱) محیط تصمیم گیری:

محیط تصمیم گیری با دو متغیر انواع تصمیمات و نیازهای فرآیند اطلاعات تعریف می شود. محیط‌های تصمیم گیری شامل اطمینان، مخاطره، عدم اطمینان و ابهام می باشد. هر چه به ترتیب به محیط مخاطره، عدم اطمینان و ابهام نزدیک شویم، سطح اطلاعات کمتر می شود. تصمیمات در سه دسته طبقه بندی می شوند. این طبقات عبارتند از: تصمیمات ساختمند (برنامه‌ریزی شده)، تصمیمات ناساختمند (غیر برنامه ریزی شده) و تصمیمات نیم

ساختمند.

۱-۲-۳) موفقیت هوش کسب و کار:

متغیر وابسته در این تحقیق موفقیت هوش کسب و کار است. موفقیت هوش کسب و کار به طرق مختلف در سازمانها تعریف می شود. بعضی از سازمانها با شاخص های سودآوری آنرا تعریف می کنند مانند بهبود در سود، کاهش هزینه، بهبود کارایی. در این تحقیق موفقیت هوش کسب و کار به منافع مثبتی اطلاق می شود که سازمان از طریق بکارگیری هوش کسب و کار بدست می آورد.

۱-۹) محدودیت های تحقیق

مهمترین محدودیت این تحقیق علاوه بر محدودیت زمانی و مکانی عدم اعتقاد مدیران ارشد بر پیاده سازی سیستم ها بر مبنای نرم افزار می باشد

۱-۱۰) ساختار تحقیق

این تحقیق در پنج فصل تنظیم شده است. فصل اول به کلیات تحقیق اختصاص داده شده است. فصل دوم شامل مبانی نظری و مطالعات تجربی جهت حمایت از فرضیه های تحقیق بوده و در فصل سوم به روش شناسی تحقیق پرداخته شده است. در فصل چهارم داده های جمع آوری شده از مطالعه میدانی و کتابخانه ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نهایتاً در فصل پنجم نتایج و پیشنهادات تحقیق جهت استفاده کاربران ارائه شده است.

فصل دوم

مروری بر ادبیات موضوع

۱-۲) مقدمه

پژوهش حاضر درصدد بررسی اثرات قابلیت های هوش کسب و کار بر موفقیت هوش کسب و کار است. در این فصل به بررسی خاستگاه موضوع و آشنایی با تئوری های مادر و معرفی پژوهش های تجربی انجام شده در این حوزه می پردازیم.

این فصل به دو بخش تقسیم شده است. بخش اول شامل مبانی نظری پژوهش است که به بررسی تئوری های مادر در مورد هوش کسب و کار و ارتباطات متغیرهای تحقیق با یکدیگر پرداخته و در بخش دوم به بررسی مطالعات تجربی در حوزه داخلی و خارجی پرداخته شده است.

۲-۲) مبانی نظری

هوش کسب و کار اولویت بالایی برای بسیاری از سازمانها می باشد و وعده های هوش کسب و کار سریعاً سازمانهای دیگر را جذب می کند (اولسون^۱ و همکاران ۲۰۰۷). گزارش های بررسی استفاده کنندگان هوش کسب و کار گروه گارتنر پیشنهاد می کند که هوش کسب و کار، اولویت بالای خیلی از مدیران ارشد اطلاعات (CIOs) می باشد (سومر^۲ ۲۰۰۸). بیش از ۱/۴ CIOs مطالعه شده تخمین زدند که حداقل ۱ میلیون دلار صرف هوش کسب و کار و زیرساخت های اطلاعات خواهند کرد. سازمانها امروزه مقادیر بسیار زیادی داده را از منابع متعدد جمع آوری کرده و از هوش کسب و کار استفاده می کنند برای جمع آوری، سازماندهی و تحلیل این داده که می تواند ارزش زیادی به تجارت اضافه کند. (گایل^۳ و همکاران ۲۰۰۶). هوش کسب و کار همچنین برای مدیران داده زمان واقعی فراهم می آورد و به آنها اجازه می دهد تا تصمیمات آگاهانه اتخاذ کنند تا آنها را بالاتر از رقبایشان قرار دهد. اگرچه هوش کسب و کار برای خیلی از سازمانها اهمیت زیادی دارد ولی هنوز تناقض هایی در یافته های پژوهش مربوط به هوش کسب و کار و موفقیت هوش کسب و کار وجود دارد. تعریفهای مختلفی از هوش کسب و کار در ادبیات موضوعی پدیدار شده است. در حالیکه عده ای بطور وسیعی هوش کسب و کار را به صورت راه جامع و پیچیده برای پشتیبانی از تصمیمات بین سازمانی تعریف

¹ Evelson

² Sommer

³ Gile

می کنند (موس و آتره^۱، ۲۰۰۴، آتره^۲، ۲۰۰۳). عده ای دیگر به هوش کسب و کار از نقطه نظر فنی تر نزدیک می شوند (وایت^۳، ۲۰۰۴، برتون و هاسمن^۴، ۲۰۰۵). جدول ۱-۲ بعضی از تعاریف رایج تر را فراهم می کند.

جدول ۱-۲) تعاریف هوش کسب و کار

تمرکز تعریف	نویسنده گان	تعریف هوش کسب و کار
تکنولوژیکی	درسر ^۴ ۱۹۸۹	اصطلاح چتری برای توصیف دسته ای از مفاهیم و روشهای مورد استفاده برای بهبود تصمیم گیری تجاری با استفاده از سیستم های پشتیبانی بر اساس واقعیت
تکنولوژیکی	اکرسون ^۵ ۲۰۰۳	سیستمی که داده ها را می گیرد و آنها را به محصولات اطلاعات مختلف تبدیل می کند
تکنولوژیکی	موس و آتره	معماری و مجموعه یکپارچه عملیاتی و نیز نرم افزارهای پشتیبانی تصمیم گیری و پایگاه داده هایی که برای جامعه کسب و کار دستیابی به داده تجارت را فراهم می آورد.
تکنولوژیکی	هانولا و پیرتیماک ^۶ ۲۰۰۳	فرآیندهای اصولی و سازماندهی شده که استفاده می شوند تا اطلاعات را بدست آورده، تحلیل و منتشر کنند تا از تصمیم گیری مؤثر و استراتژیک پشتیبانی کنند.
سازمانی	اولزاک و زیمبا ^۶ ۲۰۰۳	دسته ای از مفاهیم، روش ها و فرآیندهایی که نه فقط بهبود تصمیم گیری کسب و کار بلکه پشتیبانی از ادراک استراتژی شرکت می باشد.
سازمانی	آلتر ^۷ ۲۰۰۴	اصطلاح چتری برای پشتیبانی تصمیم گیری
سازمانی	چونگ ^۸ و همکاران ۲۰۰۴	نتایج از جمع آوری، تحلیل، ارزیابی و استفاده از اطلاعات در حوزه تجارت حاصل میشود

¹ Moss and Atre

² White

³ Burton and Hostmann

⁴ Dresner

⁵ Eckerson

⁶ Olszak and Ziemba

⁷ Alter

⁸ Chung