

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه بلوچستان
تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (مدیریت کیفیت فراگیر)

عنوان :

تأثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)
بر عملکرد اداره کل بنادر و دریانوردی استان
سیستان و بلوچستان

استاد راهنما :

دکتر حبیب ا... سالارزهی

استاد مشاور :

دکتر باقر کرد

تحقیق و نگارش :

ملک حسن پاد

زمستان ۹۰

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان تأثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) بر عملکرد اداره کل بنادر و کشتیرانی استان و بلوچستان با استفاده از کارت امتیازی متوازن قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت کیفیت توسط دانشجو ملک حسن پاد با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر حبیب ا... سالارزهی و مشاوره استاد دکتر باقر کرد تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

ملک حسن پاد

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما : دکتر حبیب ا... سالارزهی

استاد مشاور : دکتر باقر کرد

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



دانشگاه سیستان و بلوچستان
تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب **ملک حسن پاد** تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو:

امضاء

تقدیم به

روح پدر بزرگوارم مرحوم حسین پاد و دستان رو به آسمان مادر عزیزتر از جانم و همسر فداکار

و دختر پر از خیر و برکت...

سپاسگزاری

حمد و سپاس خدای را که توفیق از اوست

خداوند را شاکرم بر اینکه توفیق به انجام رساندن این کار را به من اعطاء نمود و از او می خواهم در ادامه ی این راه، مرا در ادای دینی که بر عهده دارم یاری دهد.

بر خود لازم می دانم از راهنمایی ها و مساعدت های صبورانه و دلسوزانه ی استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر حبیب ا... سالارزهی و استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر باقر کرد که همواره به عنوان یک الگو از او یاد می کنم صمیمانه تشکر نمایم.

ملک حسن پاد

چکیده:

پژوهش حاضر به شناسایی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر عملکرد سازمان بنادر و دریانوردی پرداخته است. به این منظور سوالاتی مطرح گردید که آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر عملکرد سازمان بنادر و دریانوردی (س وب) تاثیری داشته است؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری بر عملکرد مالی دارد؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری بر فرایندهای داخلی دارد؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه موجب رضایت ذینفعان شده است؟ آیا استقرار سیستم مدیریت یکپارچه تاثیری مثبت بر بهبود یادگیری و رشد سازمان داشته است؟ این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی به شیوه پیمایشی است جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان اداره کل بنادر و دریانوردی در استان سیستان و بلوچستان می باشد که تعداد آنها بر اساس لیست آمار و بودجه شامل ۱۲۰ نفر می باشد. اعضا نمونه به صورت تصادفی ساده از لیست معرفی شده از سوی سازمان، انتخاب شده است. در این تحقیق، برای کسب داده‌های اولیه جهت تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه مذکور شامل ۲ بخش عمده است: بخش سوالات عمومی: در سوالات عمومی به عنوان سوالات جامعه شناختی بخش سوالات تخصصی در این تحقیق به منظور تعیین روایی از روایی صوری و پایایی آزمون، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است و میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد ۰/۷۸ است. با توجه به اینکه آزمون فرضیه‌ها عمدتاً مستلزم تحلیل میانگین‌های پاسخ‌های افراد است و متغیرهای مورد بررسی از نوع فاصله‌ای هستند، برای آزمون فرضیه‌ها به‌طور عمده، از روش آزمون t همبسته استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد استقرار سیستم مدیریت یکپارچه دانش بر عملکرد اداره کل بنادر و کشتیرانی استان و بلوچستان موثر است.

کلمات کلیدی: استقرار سیستم - مدیریت یکپارچه - پایان نامه - عملکرد - سازمان بنادر و دریانوردی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول کلیات پژوهش

۲	۱-۱ مقدمه.....
۶	۲-۱ بیان مساله.....
۷	۳-۱ اهمیت موضوع.....
۱۰	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۱۰	۵-۱ سوالات تحقیق.....
۱۱	۶-۱ متغیر های تحقیق.....
۱۱	۷-۱ تعاریف متغیر ها.....

فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۵	۱-۲ مقدمه.....
۱۶	۲-۲ ارزیابی عملکرد.....
۱۸	۳-۲ اهداف ارزیابی عملکرد.....
۱۸	۴-۲ مدیریت عملکرد.....
۲۰	۵-۲ الگوهای مدیریت عملکرد.....
۲۶	۱-۵-۲ ISO.....
۳۰	۲-۵-۲ 6SIXMA.....
۳۶	۳-۵-۲ EFQM.....
۳۹	۶-۲ الگوی کارت امتیازی متوازن.....
۴۲	۷-۲ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت عملکرد.....
۵۰	۸-۲ پیشینه مطالعاتی تحقیق.....
۵۰	۱-۸-۲ پیشینه داخلی.....

۵۶ پیشینه خارجی ۲-۸-۲
۵۸ جمع بندی و خلاصه فصل دوم ۹-۲

فصل سوم روش شناسی تحقیق

۶۱ مقدمه ۱-۳
۶۳ روش تحقیق ۲-۳
۶۳ جامعه آماری ۳-۳
۶۳ حجم نمونه و روش اندازه گیری ۴-۳
۶۴ ابزار جمع آوری اطلاعات ۵-۳
۶۵ ۱-۵-۳ سوالات عمومی
۶۵ ۲-۵-۳ سوالات تخصصی
۶۵ ۳-۵-۳ شاخصهای متغیر عملکرد مالی
۶۶ ۶-۳ برازش ابزار اندازه گیری
۶۶ ۱-۶-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار اندازه گیری
۶۷ ۲-۶-۳ روایی ابزار اندازه گیری
۶۸ ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم تجزیه و تحلیل داد ها

۷۱ مقدمه ۱-۴
۷۱ بخش اول: آمار توصیفی ۲-۴
۷۶ بخش دوم: آمار استنباطی ۳-۴

فصل پنجم نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات تحقیق

۸۱ مقدمه ۱-۵
۸۱ خلاصه پژوهش ۲-۵
۸۳ ۳-۵ نتایج حاصل از بررسی سئوالات عمومی
۸۴ ۴-۵ نتایج حاصل از تحلیل سئوالات
۸۶ ۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق (عملیاتی)

۸۷ محدودیت های پژوهش
۸۸ منابع
۹۸ پیوست (الف) - فارسی را پاس بداریم
۱۰۲ پیوست (ب) - پرسشنامه
۱۱۵ پیوست (ج) - خروجی spss

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۰	جدول ۱-۲ برخی نظام‌های سنجش عملکرد رایج سنجش عملکرد.....
۴۳	جدول ۲-۲ ساختار کلی نرم‌افزارهای مدیریت عملکرد.....
۴۳	جدول ۳-۲ تعدادی از نرم‌افزارهای مرتبط با مدیریت عملکرد و بسط استراتژی‌ها.....
۶۵	جدول ۱-۳ شکل کلی و امتیازبندی پرسشنامه براساس طیف لیکرت.....
۷۱	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت.....
۷۲	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن.....
۷۳	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات.....
۷۴	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه در سازمان.....
۷۵	جدول ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه در بخش.....
۷۶	جدول ۶-۴ مربوط به آمار توصیفی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه در رضایت ذینفعان.....
۷۶	جدول ۷-۴ آزمون t گروههای همبسته مربوط به تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه در رضایت.....
۷۷	جدول ۸-۴ مربوط به آمار توصیفی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر بهبود یادگیری و.....
۷۷	جدول ۹-۴ آزمون t گروههای همبسته مربوط به تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر بهبود.....
۷۸	جدول ۱۰-۴ مربوط به آمار توصیفی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر فرایندهای داخلی.....
۷۸	جدول ۱۱-۴ آزمون t گروههای همبسته مربوط به تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر.....
۷۹	جدول ۱۲-۴ مربوط به آمار توصیفی تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر عملکرد مالی.....
۷۹	جدول ۱۳-۴ آزمون t گروههای همبسته مربوط به تاثیر استقرار سیستم مدیریت یکپارچه بر.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۲	نمودار ۱-۳ طرح تحقیق.....
۶۹	نمودار ۲-۳ مشخصات پژوهش.....
۷۱	نمودار ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت.....
۷۲	نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن.....
۷۳	نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات.....
۷۴	نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه در سازمان.....
۷۵	نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه در بخش.....

فهرست اشکال

صفحه

عنوان

- شکل ۱-۲ نویسندگانی که بیشترین تاثیر در سه مذکور بر مفهوم سنجش عملکرد داشته‌اند..... ۲۴
- شکل ۲-۲ مدل ISO9000:2000..... ۲۸
- شکل ۱-۲ الگوی ارزیابی براساس مدل EFQM..... ۳۸

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

سیستم را در زبان فارسی در سامانه ها گفته اند: در واقع مجموعه ای از عناصر و اجزاء مختلف که با هماهنگی و انسجام با هم کار می کنند و به کمک سازو کارهای طراحی شده، رسیدن به یک هدف نهایی را میسر می نمایند. تعاریفی مختلف برای سیستم صورت گرفته است دو تعریف معروف از سیستم عبارتند از:

• یک سیستم مجموعه منظمی از عناصر به هم وابسته است که برای رسیدن به هدف مشترکی با یکدیگر در تعاملند (تعریف در ماهیت سخت افزاری)

• سیستم عبارت است از تعدادی روش وابسته به یکدیگر که با اجرای روشهای مزبور، بخشی از اهداف یک سازمان تامین میگردد. (تعریف در ماهیت نرم افزاری) (الوه و شوستران، ۲۰۰۲)

بحث سیستم ها، از آغاز سال ۱۹۵۰ میلادی، پیشرفت چشمگیری داشته است. در واقع تا قبل از این برهه زمانی، انجام کارهای مختلف و در زمینه های گوناگون، چه کوچک و چه بزرگ، چه صنعتی و چه غیر صنعتی، مطابق روالها و برنامه های خاص و کاملاً طراحی شده نبودند. اهداف نیز به نوبه خود آنطوریکه امروز مشخص میشوند و در سطوح مختلف طبقه بندی میگردند قابل شناسایی و تفکیک نبودند این موارد و مسائلی از این دست عموماً باعث بروز مشکلات اجرایی زیادی می گشت. مجموعه دلایل فوق و سایر عوامل جانبی لزوم پیدایش و ترویج سازو کارهایی را که باعث وضوح هرچه بیشتر فعالیتها گردند در عین حال رسیدن به اهداف طراحی شده را تا حدودی تضمین نمایند، بیان می نمود. در چنین شرایطی بحث سیستم ها به مفهوم جدید آن، گامی بس بلند را در برآورده نمودن خواسته های مطرح شده باعث شده است. با مشخص شدن کارایی بالای اصول سیستمی و موفقیت های سیستم های جدید اولیه علاقمندی به نگرش سیستمی و ایجاد و گسترش سیستم های مختلف روز به روز افزایش چشم گیری پیدا نمود. سیستم های طراحی شده در طی چند دهه اخیر میلادی همانند سیستم های تولید، سیستم های برنامه ریزی و تولید سیستم های اقتصادی، سیستم های نگهداری و تعمیرات، ... سندی روشن بر این ادعاست.

امروزه مدیران در چنان محیط رقابتی و پیچیده ای فعالیت می کنند که ایجاد اهداف صحیح و درک چگونگی نیل به آنها به امری حیاتی تبدیل شده است. یکی از مهمترین علل موفقیت بیشتر سازمان های خصوصی نسبت به سازمان های دولتی نزدیک تر بودن این سازمان ها به سازمان های یکپارچه محور است. این سازمان ها شیوه جدیدی از مدیریت را برگزیده اند به نام مدیریت یکپارچه (نورتون و کاپلان، ۲۰۰۰).

همچنین با گذشت زمان، برخی سازمان‌ها محدودیت سیستم حسابداری سنتی را در سنجش عملکرد سازمان درک کردند و دست به ایجاد سیستم‌هایی زدند که دارایی‌های نامشهود سازمان را که سیستم‌های حسابداری سنتی قادر به اندازه‌گیری آنها نبودند، اندازه می‌گرفت. بسیاری از سازمان‌ها از این سیستم‌ها در کنار سیستم‌های حسابداری سنتی برای سنجش عملکرد سازمان استفاده می‌کردند. اما بر طبق اظهار نظر اکثر نویسندگان و مدیران سازمان‌ها، ترکیب این دو سیستم نیز نمی‌تواند به طور کامل تمامی ابعاد سازمان را اندازه‌گیری کند.

لذا سازمان‌ها به سیستمی نیاز خواهند داشت تا علاوه بر اندازه‌گیری تمامی ابعاد سازمان، میزان موفقیت سازمان را نیز در دستیابی به رسالت و چشم‌انداز خود اندازه‌گیری نماید. این سیستم همچنین می‌تواند به مدیران سازمان در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک کمک شایانی نماید.

کارت امتیازی متوازن میان اهداف استراتژیک و معیارها، ارتباط برقرار کرده و برنامه‌ریزی، تعیین اهداف و همسوئی عوامل مدیریت یکپارچه را بر عهده دارد (آهن، ۲۰۰۱).

روش‌ها و مدل‌های تعیین استراتژی به تبع مدیریت یکپارچه، از یک تکنیک و دستورالعمل خاص پیروی نکرده، هر یک حاوی یک مفهوم و یک بینش هستند. در این راستا، مدل‌های برنامه‌ریزی یکپارچه بسیاری موجود می‌باشند که انتخاب آنها با توجه به ماهیت شرکت، وضعیت صنعت مربوطه و شرایط محیطی صورت می‌پذیرد. بنابراین، می‌توان ادعا کرد که در هر شرکتی که مدیریت یکپارچه پیاده شده است، یک مدل برنامه‌ریزی استراتژیک منحصر به فرد به کار رفته است که در آن عملاً از یک یا چند مدل برنامه‌ریزی استراتژیک کلاسیک استفاده شده است (تامسون و استریکلند ۲۰۰۵).

در این میان سیستم‌های مدیریت نیز همانند سایر پدیده‌های علمی نوین، روز به روز دچار تغییر و تحول شده‌اند. قوانین و ضوابط حاکم بر این سازوکارها، تغییرات زیادی داشته‌اند و روالهای موجود در آنها، نحوه ترسیم اهداف و روشهای پیشبرد کارها بسیار دگرگون گشته‌اند ولی یک چیز ثابت مانده آن هم این است که هدف از تمام این تغییرات، دستیابی به سیستم‌هایی است که بیشترین انطباق را با نیازها ابراز شده داشته و کاربردی‌ترین صورت را به خود گرفته باشند. در نتیجه این طرز نگرش، پیدایش نسل نوین سیستم‌های صنعتی و خدماتی بوده است که در خلال این دگرگونی‌ها و تحولات، مشکل دیگری نیز شروع به خودنمایی کرده این مشکل جدید تداخل سیستم‌های موجود و عدم هماهنگی بین آنها بوده بدین ترتیب لازم بود که راه حل جدیدی برای این مسئله انتخاب شود. در این بین طراحان سیستم‌ها راهکار بسیار مناسب و کاربردی را ارائه

نمودند و در واقع مشکل بوجود آمده را بوسیله خود سیستم ها حل نمودند. این رهیافت چیزی نبود جزء سیستم های مدیریت این سیستم ها علاوه بر این که اصول و قوانین حاکم بر سیستم های قبلی را پوشش می دادند، به نوعی باعث ایجاد هماهنگی بین قسمتهای مختلف درگیر در آنها شده و از گسیختگی فعالیتها جلوگیری کردند و مزایای فراوانی را همچون تعریف اهداف بصورت واقع و مشخص جلوگیری از تداخل کارها و یا موازی کاری و کاهش هزینه ها در این زمینه ایجاد و گسترش اطلاعات پویا در سیستم و غیره... به ارمغان آوردند امروزه در بسیاری از سازمانها برای هدایت و هماهنگی بین امور بخشهای مختلف سازمانها، از سیستمهای متنوع مدیریتی همانند: سیستم مدیریت مالی، سیستم مدیریت تجاری، سیستم مدیریت منابع انسانی و... استفاده می شود.. (دیوید، ۱۳۸۷).

در طی سالهای اخیر جهانی شدن موضوعی مهم و تاثیر گذار بوده است. بسیاری از روابط تجاری، صنعتی، سیاسی و اجتماعی و اقتصادی تحت تاثیر این پدیده بوده اند. این موضوع تاثیرات بسیار زیادی بر بازار کسب و کار و تجارت بین المللی داشته است. در این بین استانداردها نقش عمده ای را ایفاء می کنند. در واقع برای هر نوع تجارت و کسب و کار نیاز به وجود نوعی معیار برای ارزیابی فعالیتها وجود دارد. و استانداردها توانسته اند این وظیفه را بخوبی به عهده گرفته و به سرانجام برسانند.

با افزایش و گسترش سیستم های مدیریت مختلف، نیاز به وجود تعریف هایی مناسب از این سیستم ها بدرستی احساس میشد تا بدین وسیله بتوان آنها را فراگیر نموده و در نقاط مختلف فرآیندها و فعالیتهای متفاوت به کار گرفت لذا بحث بر سر تدوین استانداردهایی برای سیستم های مختلف مدیریتی، بعنوان موضوعی قابل تامل در زمینه بکارگیری این سیستم ها تبدیل شده است.

در این میان، سازمانهای استاندارد و بخصوص سازمان بین المللی استاندارد یا همان ایزو بعنوان اولین گردهمایی کاری اقدام به تدوین سیستم های مدیریتی استاندارد نمودند این حرکت با تدوین سیستم کیفیتی ISO9000 در سال ۱۹۸۷ و سپس تکمیل آن در سال ۱۹۹۴ میلادی آغاز شد و با توجه به استقبال بسیار گسترده که از آن بعمل آمد در سالهای بعد نیز ادامه یافت.

در سال ۱۹۹۶ و به دنبال موفقیت سیستم تضمین کیفیت ISO9001:1994 که در واقع یک سیستم مدیریتی قوی به حساب می آید سیستم های مدیریتی زیست محیطی در قالب استاندارد ISO14001:1996 توسط سازمان بین المللی استاندارد تدوین و منتشر شد. ساختار این سیستم مدیریتی یک ویژگی بارزی داشت و آن خصوصیت این بود که بر پایه نظریه معروف دکتر دمنینگ معروف به چرخه دمنینگ بنا شده بود. این نظریه بنا

می دارد که برای استقرار و گسترش یک سیستم موثر و کارا درون یک سازمان، رعایت چهارگام یا چهار مرحله مختلف و مجزای که در عین حال، ارتباط بسیار تنگاتنگی با یکدیگر دارند. بسیار موثر و مفید خواهد بود. این چهار مرحله عبارتند از: طرح ریزی، (طراحی) اجراء و عملیات، بررسی، اقدام (اصلاحی) در هر حال با توجه به ساختار بسیار کاربران چرخه (PDCA) دمینگ بسیاری از طراحان سیستم های مختلف مدیریتی از این فرآیند بعنوان پایه اصلی سیستم هایی که طراحی میشود استفاده نمودند. نتیجه اینکه سیستم های طراحی شده جدید بخصوص سیستم های مدیریتی و بخصوص در طول دهه اخیر میلادی شباهتهای زیادی به یکدیگر داشتند با وجود تفاوت در موارد مختلف، نظیر زمینه عملکرد سیستم ها و یا اهداف اجرایی آنها این شباهت به راستی برای کسانی که با این سیستم ها سروکار دارند قابل لمس و درک است.

نمونه بسیاری از این شباهت ها با مقایسه استاندارد و ارزیابی ایمنی و بهداشت حرفه ای موسوم به OHSAS18001:1999 و استاندارد ISO14001:1996 که هر دو دقیقاً بر پایه چرخه دمینگ بنا شده اند قابل مشاهده است.

در همین راستا، سازمان بین المللی استاندارد بطور جدی و قوی ادامه این روند را پی گیری نمود و آنرا در استانداردهای منتشر شده کاملاً لحاظ نمود نمونه این مسئله ویرایش جدید سیستم های مدیریت کیفیت ISO9001:2000 است که به نحو قابل ملاحظه ای با ساختار استانداردهای ISO14001:1996 و OHSAS18001:1999 منطبق و هماهنگ است (هرچند که OHSAS18001:1999 یک استاندارد سازمان ایزو نمی باشد).

رویکرد یکپارچه سازی سیستم های مدیریت با تدوین و انتشار ویرایش سوم استاندارد مدیریت کیفیت در قالب ISO9001:2000 و تغییرات اساسی صورت گرفته در آن و با توجه به اینکه یکی از اهداف این تغییرات سازگاری بیشتر با استانداردهای زیست محیطی ISO14001:1996 بوده است ایده استقرار توأم این دو استاندارد قوت گرفت از طرف دیگر با توجه به شباهت های غیر قابل انکار بین استانداردهای مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای OHSAS 18001:1999 و ISO14000:1996 وجوه اشتراک بسیار زیاد این دو استاندارد، استقرار یکپارچه سه استاندارد ذکر شده مطرح گردید. امروزه بکارگیری و استقرار سیستم های مدیریت یکپارچه (IMS) که با هدف تلفیق سه استاندارد ISO9000 و ISO14000 و OHSAS18000 در جهت رسیدن به یک سیستم جامع مدیریتی امری عادی شده است و در مدت کوتاهی که از آغاز بحث و بکارگیری آن می گذرد نتایج مثبت و قابل توجهی به بار آورده است. به نظر می رسد استقرار یکپارچه این سه سیستم در

قالب سیستم های یکپارچه مدیریتی می تواند زمینه های لازم را برای بهبود مستمر در هر یک از سه زمینه ایجاد نموده و فرصت قابل توجهی را برای سازمان ها در جهت انطباق با استاندارد های مطرح جهانی فراهم آورد. در حال حاضر بسیاری از سازمان ها در کشور ما با بکار گیری و استقرار این سیستم سعی در کسب مزیت رقابتی در دنیای پر تلاطم هستند که لزوم ارزیابی عملکرد شان در ابعاد مختلف کمک بزرگی به آنها در گذر از چالش های پیشرو و موفقیت و حرکت به سوی اهداف و چشم اندازشان خواهد کرد.

۲-۱ بیان مساله

سازمانهای امروزی در معرفی تحولات و پیشرفت ها کاملاً دگرگون کننده در محیط رقابتی خود هستند تحولی که ویژگی اصلی آن گذر از عصر صنعتی و ورود به عصر اطلاعات می باشد. برای سازمانهایی که در جستجوی آینده ای بهتر در شرایط جدید هستند، دیگر ارزیابی مدیریت از طریق صرفاً شاخص های مالی، کارآمد نمی باشد. گذشته از این توجه به دارایی های نامشهود در سیستم های اندازه گیری ضرورت بیشتری یافته و می توان اینگونه بیان کرد که شاخص های اندازه گیری های مالی توسط سه دیدگاه یعنی مشتری، فرآیند و کارکنان، توسعه یافته است. آنچه ضرورت به نظر می رسد هم سو با این سه دیدگاه به سمت استراتژی های سازمان می باشد. در این تحقیق کوشیده شده است تا تاثیر استقرار سیستم مدیریت یک پارچه بر عملکرد یکی از سازمانهای دولتی (اداره کل بنادر و دریانوردی سیستان و بلوچستان بعنوان اولین بندر در کشور که موفق به دریافت گواهینامه سیستم مذکور شده و با استفاده از کارت امتیازی متوازن که چارچوبی برای تشریح فعالیتهای درون سازمان از طریق اندازه گیری از چهار دیدگاه مختلف ایجاد میکند. یک کارت امتیاز خوب، رابطه علت و معلولی میان فعالیتهای جاری سازمان و موفقیت در درازمدت ایجاد نموده و از آنجائیکه رشد سازمان ها بستگی به دارایی های نامحسوس آنها دارد این روش یک ابزار حیاتی برای کنترل و مدیریت آنها خواهد بود. (کریمن و ماخیجان، ۲۰۰۵).

کارت امتیاز متعادل برای اولین بار در سال ۱۹۹۲ میلادی توسط رابرت کا پلان و دیوید نورتن معرفی گردید این کارت دارای چهار دیدگاه بشرح زیر می باشد.

- دیدگاه مالی
- دیدگاه مشتری
- دیدگاه فرآیندهای داخلی

• دیدگاه یادگیری

در این تحقیق می‌کوشیم ابعاد مختلف سیستم‌های IMS را از دیدگاه معیار انتخابی (کارت امتیازی متوازن) مورد بررسی قرار دهیم. در این تحقیق و بنابر معیار کارت امتیازی متوازن دیدگاه مالی بدلیل ارتباط مستقیم با خواسته‌های گروه ذینفعان (مالکان، سهامداران، بانک‌ها، دولت و...) نقطه تمرکز مدیریت و فعالیتهای کنترلی قرارداد - از طرفی دیدگاه مشتری رضایت مشتری مضمون اصلی اکثر سیستم‌های مدیریت می‌باشد چون در این سیستم‌ها مشتریان در ابتدا و انتهای فرآیند‌ها قرار می‌گیرند. لذا با ارزیابی آن از اهمیت بالایی برخوردار هست.

از طرفی، شناسایی سیستماتیک نیازمندی‌های مشتری یک الزام قطعی بوده و از سوی دیگر اطلاعات مربوط به رضایت مشتری تغییری است که در ارزیابی عملکرد سیستم‌های مدیریت یکپارچه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این سیستم بر مسئولیت و پاسخگویی مدیریت ارشد سازمان نسبت به رضایت مشتری تاکید شده است.

دیدگاه فرآیند: سازمانها اغلب برای کنترل و بهبود فرآیندهای درون سازمانی متمرکز می‌شوند. اما برای کنترل جامع فرآیند و ارزیابی آن با توجه به دورنمای دیدگاهها و نیاز مشتریان و صاحبان فرآیند، ضرورت دارد. بررسی فرآیند‌ها به‌مراه ارتباط روشن فرآیند‌ها با مشتریان، ارتباط نزدیکی با محتوای سیستم‌های مدیریت یکپارچه دارد

دیدگاه یادگیری و رشد:

دانش مدیریت دریافته است که تمرکز انحصاری بروی اهداف مالی کوتاه مدت، کم و بیش بر ارتقاء توان بالقوه کارکنان، سیستم‌های اطلاعاتی و توسعه سازمان اثر می‌گذارد. از اهداف گذاری برای کارکنان، سیستم و توسعه فرآیندهای سازمان امکان پذیر می‌باشد. که توسط کاپلان استاد دانشگاه هاروارد و نورتن ارائه شده و از چهار دیدگاه مالی، مشتری، فرایند‌های داخلی و یادگیری و رشد سازمان را مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد.

۱-۳ اهمیت موضوع

سازمانها در محیط پر رمز و راز و رقابتی دنیای معاصر که تغییر و تحول، سرعت، پیچیدگی و عدم اطمینان، خاصیت اصلی آن است نیازمند اتخاذ و اجرای استراتژیهای اثربخش و بهبود مستمر عملکرد است. این مهم، از طریق طراحی و تعیین اهداف و استراتژی‌ها، برنامه ریزی و اجرای استراتژی‌ها و به تبع آن کنترل و ارزیابی