

عنوان مقاله:

ارایه راهکارهای ارتقای عملکرد در بخش دولتی با رویکرد ANP، BSC فازی و VIKOR (مطالعه موردی در اداره کل تعاون استان یزد)

محل انتشار:

فصلنامه بهبود مدیریت، دوره 6، شماره 1 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

محمد حسین طحاری مهرجردی - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی یزد، یزد، ایران.

سید حبیب اله میرغفوری - دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

فاطمه شاکری - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی یزد، یزد، ایران.

حمید بابایی میبیدی - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

خلاصه مقاله:

وجود نظام های دقیق، جامع و معتبر مدیریت عملکرد، به عنوان یکی از شاخص های توسعه یافتگی سازمان ها و جوامع، مرهون و نیازمند فراهم سازی زیر ساخت ها و الزامات ویژه ای است که خصوصا در سطح دستگاه های دولتی، ایجاد و حفظ و گسترش آن ها محتاج برنامه ریزی، عزم و حمایتی گسترده می باشد. با توجه به اهمیت تغییر نگرش در برنامه های بخش دولتی و لزوم بازنگری در فرآیندهای اجرایی این بخش ها، محدودیت هایی برای پیاده سازی یک نظام جامع ارزیابی وجود دارد. هدف از این پژوهش ارایه یک رویکرد ترکیبی VIKOR، FANP و کارت امتیازی متوازن برای ارزیابی عملکرد در بخش دولتی می باشد. حوزه مورد مطالعه این پژوهش اداره کل تعاون استان یزد است که مشتمل بر ۱۰ شعبه شهرستانی می باشد. بر این اساس، شاخص های ارزیابی بر مبنای الگو کارت امتیازی متوازن در چهار جنبه؛ مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری استخراج شدند و سپس با استفاده از تکنیک FANP وزن دار گردیدند. در مرحله بعد اوزان بدست آمده از شاخص ها، در داده های مربوط به آن ها در هر شعبه ادغام، و از تکنیک VIKOR به منظور رتبه بندی شعب ادارات تعاون استان یزد استفاده شد. بر اساس نتایج تکنیک FANP، بعد مالی با وزنی معادل ۳۱۲/۰ به عنوان مهمترین بعد، و بر اساس نتایج تکنیک VIKOR شعبه شهرستان یزد، بهترین عملکرد را در بین شعب اداره کل تعاون استان یزد دارا می باشد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، VIKOR، FANP، اداره کل تعاون استان یزد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1470370>

