

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد چند بعدی سازمانها با استفاده از رویکرد ترکیبی روش تحلیل سلسله مراتبی و کارت امتیازی متوازن (مطالعه موردی: اداره کل راه و شهرسازی استان گیلان)

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، علوم انسانی و رفتاری در ایران و جهان اسلام (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسندگان:

حسن ملکی خشکبیجاری - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت

محسن واعظی - استادیار گروه ریاضی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، گیلان، ایران

## خلاصه مقاله:

ارزیابی عملکرد سازمانی همواره یکی از مهمترین موضوعاتی است که سازمان های مختلف اعم از خصوصی ودولتی بدون در نظر گرفتن ماهیت خدماتی با تولیدی توجه ویژه ای به آن دارند و تلاش می کنند تا از طریقتکنیک های مختلف به بهترین نحو ممکن عملکرد خود را مورد ارزیابی قرار دهند. یکی از مهمترین ابزارهایمورد نظر برای اندازه گیری عملکرد سازمانی استفاده از ابزار استراتژیک کارت امتیازی متوازن است که سازمانها را از چهار بعد رشد و یادگیری، فرایندهای داخلی، مشتری و بعد مالی مورد بررسی قرار می دهد. از این روهدف اصلی این تحقیق ارزیابی عملکرد چند بعدی سازمانها با استفاده از AHP & BSC در مطالعه موردی ازاداره کل راه و شهرسازی استان گیلان است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها بهعنوان تحقیق توصیفی به شمار می رود. جامعه ی آماری تحقیق ادارات راه و شهرسازی استان گیلان هستند کهتعداد آنها ۱۴ اداره است. نمونه ی آماری در این تحقیق سازمان های منتخب اداره ی کل راه و شهرسازی استانگیلان می باشد که ۵ سازمان به عنوان نمونه انتخاب شده است. لازم به ذکر است که ۲۵ نفر از مدیران ارشد اینسازمان به عنوان پاسخ دهندگان به پرسشنامه انتخاب می شوند. در این تحقیق ادارات راه و شهرسازی شهرهایرودبا رشت، انزلی، تالش و آستارا به عنوان تموبه انتخاب شده است و دلیل این انتخاب به دلیل قرار گرفتناین شهرها در منطقه ی خط راه آهن استان گیلان بود. ابزار جمع آوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه بود و از نرم افزار اکسپرت چویس برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون مدل در اولویت بندی نهایی ادارات کل استان گیلان ( شهرستان منتخب) طبق نظر سنجی از تعداد ۲۵ کارشناس شهرستان رشت با امتیاز (۰/۳۵۰) در رتبه اول و انزلی با امتیاز (۰/۲۳۳) در رتبه دوم و آستارا با امتیاز (۰/۲۱۵) در رتبه سوم و رودبار با امتیاز (۰/۱۰۲) در رتبه چهارم و تالش با امتیاز (۰/۱۰۰) در رتبه پنجم قرار گرفت.

## کلمات کلیدی:

عملکرد سازمانی، کارت امتیازی متوازن، فرایند تحلیل سلسله مراتبی، اداره ی راه و شهرسازی، استان گیلان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1473796>

