

عنوان مقاله:

ارائه چارچوبی ترکیبی به منظور ارزیابی عملکرد توسعه خدمت جدید (مورد مطالعه: صنعت بهداشت و درمان)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت نوآوری، دوره 6، شماره 3 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

Jalil Heidari Dehvi - عضو هیئت علمی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

Navid Mohammadi - کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی، دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

وجود چارچوبی به منظور سنجش عملکرد توسعه خدمت جدید علاوه بر آنکه می تواند معیاری برای ارزیابی میزان موفقیت برنامه های توسعه خدمت جدید یک سازمان باشد، در شناسایی نقاط قوت و ضعف و برنامه ریزی پروژه های بهبود بسیار مفید خواهد بود. پژوهش حاضر با هدف ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی عملکرد توسعه خدمت جدید در صنعت بهداشت و درمان با بهره گیری از رویکرد ترکیبی معادلات ساختاری تفسیری و روش های تصمیم گیری چندشاخصه انجام شده است. شاخص های احصاء شده، با کمک خبرگان در قالب مدل کارت امتیازی متوازن دسته بندی شده است. بدلیل وجود ارتباط داخلی میان معیارها، این مدل با استفاده از رویکرد مدل سازی ساختاری تفسیری مورد ارزیابی قرار گرفته و در 5 سطح مختلف مدل سازی گردید. وزن هر شاخص با استفاده از روش فرآیند تحلیل شبکه ای محاسبه شده است. در نهایت، عملکرد توسعه خدمت بیمارستان محب مهر به عنوان مورد مطالعه، مورد ارزیابی قرار گرفته است. نتایج حاکی از آن است که معیارهای ارزش برند و میزان جذب مشتریان به عنوان مهم ترین معیارهای ارزیابی عملکرد توسعه خدمت جدید انتخاب شده اند. عملکرد توسعه خدمت جدید بیمارستان محب مهر در مجموع، 54 امتیاز از 100 امتیاز را کسب نموده است. بر این اساس می توان بیان نمود که عملکرد توسعه خدمت این بیمارستان در سطح متوسط روبه بالا قرار دارد. در نهایت چارچوبی پیشنهاد گردیده است تا با کمک آن بیمارستان بتواند سیاست های عملکردی خود را متناسب با امتیازهای کسب شده اصلاح نماید و اقدامات حوزه توسعه خدمات جدید خود را به نحوی اثربخش بهبود بخشد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، توسعه خدمت جدید، بهداشت و درمان، ANP، ISM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1895442>

