

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد حوزه خدمات شهری مبتنی بر مدل تلفیقی BSC و EFQM (مطالعه موردی: حوزه خدمات شهری شهرداری مشهد)

محل انتشار:

دوازدهمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین حسابداری، مدیریت و علوم انسانی در هزاره سوم (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

محمد ارباب زاده - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد و مدرس دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

ابوالفضل سرگزی - کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک دانشگاه امام رضا علیه السلام و کارمند آستان قدس رضوی، مشهد، ایران

ریحانه مودن نژاد - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی گرایش خط مشی گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

رضا صفایی - کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی گرایش تجارت الکترونیک، دانشگاه تابران، مشهد، ایران

محمد رضا سارانی متین - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - بازرگانی بین المللی، موسسه غیرانتفاعی خردگرایان مطهر مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

ارزیابی عملکرد در دنیای متغیر کنونی ابزار مناسبی برای ارتقای بهره‌وری سازمانی است. اما تعداد معدودی از سازمانها از اثربخشی فرایندهای ارزیابی عملکرد رضایت دارند. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عملکرد حوزه خدمات شهری شهرداری مشهد با دو مدل تلفیقی EFQM و BSC انجام شده است. روش این پژوهش از نظر هدف، کاربردی- توسعه‌ای و ماهیت آن توصیفی است. جامعه آماری را کارکنان حوزه خدمات شهری شهرداری ۱۵۰ (نفر) در قلمروی زمانی آبان ۱۴۰۰ الی دی ۱۴۰۰ شامل شده‌اند. حجم نمونه آماری از فرمول کوکران ۱۱۰ نفر، روش نمونه‌گیری در دسترس و ابزار تحقق بقی پرسشنامه تعیین شد. روایی محتوایی پرسشنامه توسط خبرگان و پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. روش جمع‌آوری داده‌ها کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفت. به منظور بررسی داده‌ها و آزمون فرضیات از آمار توصیفی و استنباطی و نرم افزارهای آماری SPSS و اکسل استفاده شد. نتایج تحقیق بیانگر این بود که عملکرد واقعی این حوزه را شناسایی و با عملکرد مطلوب و مورد انتظار مقایسه نمود. همچنین انحرافات، نقاط قوت و زمینه‌های نیازمند بهبود شناسایی شد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، خدمات شهری، کارت امتیازی متوازن، مدل تعالی سازمانی، EFQM، BSC

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2019428>

