

## عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی شاخصهای کلیدی عملکرد به کمک کارت امتیازی متوازن و تصمیم گیری با معیارهای چندگانه - مطالعه موردی اداره پست مرکزی استان اصفهان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

سمیه شریفی دارانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد گروه مهندسی صنایع نجف آباد ایران

علی نصر اصفهانی - دانشگاه اصفهان گروه مدیریت اصفهان ایران

هادی شیرویه زاد - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد گروه مهندسی صنایع اصفهان ایران

## خلاصه مقاله:

به دلیل اینکه موفقیت و بقای هر سازمان به چگونگی عملکردش وابسته است اندازه گیری عملکرد سازمان نقش بسیار مهمی در این زمینه ایفا می کند برای ارزیابی عملکرد به شاخص و معیار مشخصی نیاز است شاخصهای کلیدی عملکرد شاخصهایی هستند که بر روی ابعادی که در موفقیت سازمان نقش حیاتی دارند متمرکز هستند لذا به دلیل اینکه کارت امتیازی متوازن یک ابزار سنجش عملکرد است در این تحقیق به کمک مرور ادبیات تعداد 47 شاخص کلیدی عملکرد شناسایی شده است سپس به کمک کارشناسان خبره در اداره پست 43 شاخص را انتخاب کرده و با توجه به اطلاعات دریافتی از پرسشنامه های توزیع شده و با استفاده از چهار منظر مالی مشتری فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری از کارت امتیازی متوازن و نیز روش تصمیم گیری با معیارهای چندگانه شاخص ها اولویت بندی شده اند نتایج حاصل از اولویت بندی شاخصهای کلیدی عملکرد نشان داد که شاخص کیفیت کار و خدمت مهمترین شاخص کلیدی عملکرد شناسایی شد و پس از آن شاخصهای کارایی نیروی کار، رقیب نوآوری شایستگی مدیران و اثربخشی برنامه ریزی دارای رتبه های دوم تا ششم گردیدند لذا مدیران سازمان برای دستیابی به عملکرد مطلوب و رسیدن به موفقیت لازم است که بر این شاخصهای مهم تمرکز کنند

## کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، شاخصهای کلیدی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، تصمیم گیری چندمعیاره

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/251443>

