

عنوان مقاله:

ارائه مدلی برای ارزیابی عملکرد شرکت مخابرات

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

فیروزه حدادی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور تهران

طاهره یعقوبی - استادیار، دانشگاه پیام نور اصفهان

خلاصه مقاله:

اندازه‌گیری عملکرد سازمان یک مبحث پیچیده است، زیرا عملکرد یک پدیده چندوجهی است که عناصر آن ممکن است تناقض متقابل داشته باشند. پژوهش حاضر، تحقیقی کاربردی است که در سال 1391 در شرکت مخابرات استان اصفهان انجام شد. هدف از این پژوهش بررسی عملکرد و رتبه بندی پنج واحد مختلف شرکت مخابرات اصفهان می باشد. بدین منظور از تلفیق چارچوب کارت امتیازی متوازن (BSC)، یک چارچوب با چند دیدگاه برای ارزیابی عملکرد و فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، یک ابزار تصمیم گیری برای اولویت بندی دیدگاهها و شاخصهای ارزیابی عملکرد، استفاده می کنیم. برای این منظور ابتدا لیستی از شاخص های ارزیابی عملکرد بر اساس چهار منظر رویکرد کارت امتیازی متوازن تهیه شد. سپس با استفاده از روش میدانی (توزیع پرسش نامه) و با انجام مقایسات زوجی بین 27 خبره، وزن هر شاخص محاسبه و اولویت بندی شاخصها صورت گرفت. سپس عملکرد پنج واحد شرکت مخابرات را با توجه به وزن شاخص ها رتبه بندی کردیم. نتایج این پژوهش نشان میدهد که بر اساس قضاوتهای مدیران در میان دیدگاههای چهارگانه کارت امتیازی متوازن، دیدگاه مالی نسبت به سایر دیدگاهها از اهمیت بیشتری برخوردار است. همچنین واحد مدیریت نواحی و شهرستانها از سه منظر مالی، مشتری و فرایندهای داخلی دارای بهترین عملکرد است و در دستیابی به شاخص های عملکردی برتری دارد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیاز متوازن، فرایند تحلیل سلسله مراتبی، شرکت مخابرات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/285517>

