

عنوان مقاله:

سنجش سطح عملکرد بر پایه مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) مطالعه موردی: شهرداری ایلخچی

محل انتشار:

کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

احمد رجیبی خاصوانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

خلاصه مقاله:

همه سازمانها چه دولتی و چه خصوصی، برای رشد، توسعه و پایداری در عرصه رقابتی امروز به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد اثربخش نیاز دارند که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه های سازمان، فرآیند و نیروی انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. سازمانهای کارآبه جمع آوری و تحلیل داده ها بسنده نمی کنند بلکه از این داده ها برای بهبود سازمان و تحقق رسالت و استراتژی های سازمان استفاده میکنند. امروزه نیز مدیران به ارزش و تاثیر ابزار سنجش عملکرد سازمان پی برده اند، اما بندرت به فکر استفاده از آن به عنوان بخشی از استراتژی شرکت افتاده اند. مدل کارت امتیازی متوازن است که با دیدی وسیع و کلان بر عملکرد سازمان می نگرد و براساس چهار دیدگاه مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و رشد و یادگیری به ارزیابی عملکرد شهرداری می پردازد. هدف این پژوهش سنجش سطح عملکرد شهرداری ایلخچی می باشد. روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی، به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش اجرا پیمایشی است. ابزار گردآوری دادهها شامل پرسشنامه محقق ساخته می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS V21 جهت تجزیه و تحلیل های آماری محاسبه میانگین و واریانس داده ها، سنجش پایایی پرسشنامه ها، نرمال بودن داده ها و آزمون t استفاده گردیده است. نتایج نشان می دهد که از نظر ابعاد و معیار های مالی، مشتری و فرآیندهای داخلی در سطح بالای متوسط و در بعد رشد و یادگیری کمتر از متوسط می باشد و در کل نمره عملکرد شهرداری در طیف لیکرت با بازه 1 تا 5، نمره 3.31 می باشد

کلمات کلیدی:

کارت امتیازی متوازن، معیار مالی، معیار مشتری، معیار فرآیندهای داخلی و معیار رشد و یادگیری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/324791>

