

## عنوان مقاله:

تاثیر پیاده سازی روش کارت ارزیابی متوازن بر بهبود عملکرد سازمان و افزایش سطح کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع (مورد مطالعه: اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان کرمانشاه)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

علی نادری - گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

سیدفرهاد حسینی - استادیار گروه مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

مهسا هوشیار - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

فاطمه رضایی - گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

## خلاصه مقاله:

در سالهای پایانی دهه 1980 بسیاری از سازمان ها از پیاده سازی راهبردهای خود ناامید شدند. در تحقیقی که سال 1982 انجام شد و نتایج آن در مجله فورچون منتشر گردید، مشخص شد که فقط 10 درصد راهبردهایی که به خوبی فرموله شده اند در عمل با موفقیت پیاده میشوند. در چنین شرایطی مدیران به دنبال ابزاری هستند که آنها را در تحقق راهبردهایشان یاری دهد. کنترل به طور عام و ارزیابی عملکرد به طور خاص، از مهمترین مکانیزم های اجرایی جهت اعمال مدیریت اثر بخش است. الزام کنترل موثر، سنجش و ارزیابی است. می توان اظهار نمود که هر چه قابل کنترل نباشد، مدیریت پذیر نخواهد بود. از این رو امروزه هم در بعد نظری و هم در بعد عملی، مقوله ارزیابی عملکرد مخصوصا در سطح سازمانی مورد توجه شدید صاحب نظران و مدیران واقع شده است. اندازه گیری عملکرد سازمان یک مبحث پیچیده است، زیرا عملکرد یک پدیده چند وجهی است که عناصر آن ممکن است تناقض متقابل داشته باشند. روش ارزیابی متوازن به عنوان ابزاری نیرومند در این زمینه مطرح میگردد. این روش علاوه بر شاخصهای مالی، شاخصهای مربوط به محرکه های عملکرد آینده یعنی شاخص های هادی را نیز مد نظر قرار میدهد. سازمانهای مختلف انتفاعی و غیر انتفاعی از این مدل برای نشان دادن فعالیت هر بخش در راستای تحقق استراتژی بهره بردند تا هم استراتژی محقق شود و هم افراد پی به اهمیت کار خود ببرند. این مقاله به منظور بررسی تاثیر پیاده سازی روش کارت ارزیابی متوازن بر بهبود عملکرد سازمان و افزایش سطح کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع در اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان کرمانشاه انجام شده است. هدف این پژوهش بررسی تاثیر پیاده سازی روش کارت ارزیابی متوازن بر بهبود عملکرد سازمان و افزایش سطح کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع می باشد. این پژوهش از نوع توصیفی همبستگی با هدف کاربردی می باشد که به صورت پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان کرمانشاه که تعداد آنها 356 نفر برآورد شده و محقق با استفاده از جدول مورگان تعداد 185 نفر به عنوان حجم نمونه تعیین نموده است و به ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه که روایی و پایایی آن محاسبه شده است، پاسخ داده اند. پس از جمع آوری داده ها از روش های آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون، نرم افزار SPSS برای تحلیل داده ها استفاده شده است. در نهایت نتایج تحقیق نشان داد میان پیاده سازی روش کارت ارزیابی متوازن و شاخص های مشتری مداری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری در اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان کرمانشاه رابطه معنا داری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

کارت ارزیابی متوازن، ارزیابی عملکرد سازمان، مشتری، استراتژیک، بهبود ارائه خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756175>

