

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر در پرورش و توانمندسازی بهینه کارکنان پست بانک با استفاده از کارت امتیاز متوازن (مورد: کارکنان پست بانک شهر تهران)

محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در مدیریت و اقتصاد مقاومتی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

اسفندیار دشمن زیاری - استاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیک تهران

محمدصادق ضیایی - استاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیک تهران

امیرصادق رضوی داودی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیک تهران

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر در پرورش و توانمندسازی بهینه کارکنان پست بانک با استفاده از کارت امتیاز متوازن انجام شده است. روش مورد استفاده در این پژوهش بر حسب هدف از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارشناسان شعب پست بانک شهر تهران می باشد که شامل 860 نفر هستند. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران 270 نفر مدیران و کارشناسان ستادی و شعب به دست آمد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه BSC ویژه ارزیابی عملکرد سازمان ها است که توسط شرکت پارس مدیر (1392) طراحی و هنجاریابی شده است. در این پایان نامه از روش های آمار توصیفی و استنباطی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شد که در تحلیل توصیفی از جداول توزیع فراوانی، نمودارها، میانگین، دامنه تغییرات و ... استفاده می شود و در تحلیل استنباطی از آزمون T به کمک نرم افزار SPSS20 استفاده شد. نتایج نشان می دهد کلیه منظرهای کارت امتیاز متوازن در پرورش و توانمندسازی بهینه کارکنان پست بانک تاثیر دارند. منظر رشد و یادگیری با $ci:0/608$ دارای بیشترین تاثیر پس از آن منظر مالی با $ci:0/583$ و پس از آن منظر فرآیندهای داخلی با $ci:0/563$ و منظر مشتریان با $ci:0/532$ دارای پایین ترین تاثیر است.

کلمات کلیدی:

توانمندسازی، پست بانک، کارت امتیاز متوازن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/824518>

