

توسعه ارزیابی شاخص های عملکردی شرکت بهره برداری راه آهن شهری تهران و حومه (مترو) با رویکرد نوین کارت امتیازی متوازن

علی منصور خاکی، دانشیار، دانشکده مهندسی عمران، دانشگاه علم و صنعت ایران¹
رضا موید فر، استادیار، راه و ترابری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب²
عبدالرحیم ذوقی، دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی حمل و نقل، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب³

¹ mkhaki@iust.ac.ir ، 091223025076

² r_moayedfar@yahoo.com ، 09123943583

³ Abdolrahimzoghi@yahoo.com ، 09359560497

چکیده

همه سازمان های دولتی و یا خصوصی برای توسعه رشد و پایداری در عرصه رقابتی امروز به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد اثر بخشی نیاز دارند، مدل نوین کارت امتیازی متوازن در چهار جنبه، مالی به عنوان نتیجه عملکرد گذشته (شاخص های گذشته نگر) و سه جنبه فرایندها، مشتری و رشد و یادگیری (شاخص آینده نگر) توجه دارد. در تحقیق حاضر جهت مشخص شدن حوزه های متوازن و نامتوازن شرکت بهره برداری مترو تهران استراتژی ها به مجموعه ای از شاخص های کمی و کیفی تبدیل شده و از طریق توزیع 150 پرسشنامه در منظر مسافران، کارمندان و کاوش در اسناد شرکت مترو در غالب یک فرایند سیستماتیک تکمیل شده است و از طریق اجرای آن، می توان اطمینان یافت که هیچ حوزه کاری مهمی نادیده نمانده است و در نتایج تحقیق چگونگی وضعیت سازمان و نقاط قوت و ضعف نشان داده می شود و توصیه هایی برای تحولات عملکردی در برنامه های آینده سازمان ارائه گردیده است.

کلید واژه: مترو، ارزیابی عملکرد، استراتژی، کارت امتیازی متوازن.

