

ارزیابی کارایی و رتبه بندی ایستگاههای مترو تهران و حومه با استفاده از روش ترکیبی کارت امتیازی متوازن و تحلیل پوششی داده ها

دکتر سید جعفر سجادی، استاد تمام دانشگاه علم و صنعت، تهران، خیابان فرجام، دانشگاه علم و صنعت¹
لیلا سنگ تراش، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه علم و صنعت، رسالت، جنب کوچه
کیخسروی²

امید مقدر دوست، کارشناس ارشد مهندسی صنایع دانشگاه امیر کبیر³

¹sjsadjadi@iust.ac.ir, 09121880060

²Leila.sangtarash@gmail.com, 09121487893

³Moghaddardoost@yahoo.com, 09113334231

چکیده

امروزه تمامی مدیران در همه سازمان ها، خواستار استفاده بهینه از امکانات و ظرفیت های موجود در بخش های مختلف می باشند. بنابراین وجود مدلی به منظور ارزیابی بازخورد در راستای بهبود عملکرد شعب مختلف سازمان ها و دستیابی به ابزاری جهت برآوردن این نیاز مدیران، بسیار ضروری و منطقی به نظر می رسد. در راستای ضرورت فوق در این مقاله سعی و تلاش خواهد شد تا مدلی مناسب جهت ارزیابی عملکرد ایستگاه های مترو برای شناسایی ایستگاه های کارا و ناکارا جهت بهبود عملکرد ایستگاههای ناکارا و یا ایستگاههایی که کارایی کمتری دارند و تقویت هرچه بیش تر این ایستگاه ها ارائه شود. این تحقیق تجربه ای از به کارگیری مدل تحقیقی کارت امتیازی متوازن و تحلیل پوششی داده ها در ارزیابی عملکرد ایستگاه های مترو استان تهران می باشد. در این مقاله در ابتدا با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن که ابزاری مناسب جهت طراحی شاخص های ارزیابی عملکرد و سنجش آنها از چهار دیدگاه: مشتری، درون سازمانی، رشد و نوآوری، و مالی می باشد، شاخصهای مناسب جهت ارزیابی کارایی استخراج شده سپس کارایی این ایستگاه ها با استفاده از تحلیل پوششی داده ها اندازه گیری خواهد شد.

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، تحلیل پوششی داده ها، مترو