

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شرکت بهره برداری مترو تهران با مدل کارت ارزیابی متوازن

## محل انتشار:

نهمین همایش حمل و نقل ریلی (سال: 1386)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسنده:

فواد صادقی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

## خلاصه مقاله:

شرکت مترو تهران که با گذشت بیش از سی سال از آغاز فعالیت آن، هم‌اکنون با حدود سه هزار پرسنل به فعالیت پرداخته و روزانه حدود 5/1 میلیون مسافر را در شهر تهران و حومه جابه‌جا می‌کند، همچون دیگر شرکت‌های دولتی یا عمومی با چالش ارزیابی عملکرد روبه‌روست. فقدان کارآیی سیستم ارزیابی سنتی که صرفاً بر معیارهای مالی تکیه دارد برای ارزیابی و بهبود عملکرد این‌گونه شرکت‌ها که ماهیتاً غیرانتفاعی بوده و شاخص‌های مالی در ارزیابی عملکرد آنان تعیین‌کننده نیستند، راه بهبود عملکرد را برای مدیریت دشوار می‌سازد. استفاده از مدل BSC که در کنار منظر مالی از سه منظر مشتری، فرآیند، یادگیری و رشد به ارزیابی عملکرد می‌پردازد، می‌تواند نظام ارزیابی کارآمدی را در اختیار مدیریت شرکت بهره‌برداری مترو قرار دهد. مبنای اصلی تحقیق حاضر، مدل ارزیابی متوازن است و پرسش اصلی این تحقیق این است که آیا عملکرد شرکت بهره‌برداری مترو تهران و حومه متوازن است؟ برای پاسخگویی به این پرسش، عملکرد شرکت در چهار منظر فوق با استفاده از 23 سنجه شامل 14 سنجه کمی حاصل از اطلاعات عملکرد شرکت و 9 سنجه کیفی برگرفته از توزیع دو پرسشنامه به شمارگان 1800 عدد ارزیابی شده است. سپس شاخص مربوط به هر یک از سنجه‌های مذکور محاسبه و پس از تلفیق امتیاز حاصل از ارزیابی عملکرد شرکت بهره‌برداری متروی تهران بدست آمده است.

## کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/29925>

