

راهبرد های کارت امتیازی متوازن در توسعه و ارزیابی عملکرد سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران با نرم افزار Scorecard

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 . 09122302576

² r_moayedfar@yahoo.com . 09123943583

³ Abdolrahim.zoghi@yahoo.com . 09359560497

چکیده

به منظور رشد و توسعه و تغییر و تحولات کارآمد در سیستم های حمل و نقل عمومی ، با کاربرد مدل نوین کارت امتیازی متوازن ، استراتژی ها، اهداف عملیاتی ، عملکرد مورد انتظار، معیار ها و برنامه ها، در چهار وجه رشد و یادگیری، فرایند داخلی، مشتری و مالی و به صورت به هم پیوسته و متصل به هم در زنجیره های چشم انداز سازمان تاکسیرانی در کنار هم قرار میگیرند. در تحقیق حاضر جهت مشخص شدن حوزه های متوازن و نامتوازن سازمان تاکسیرانی تهران استراتژی ها به مجموعه ای از شاخص های کمی و کیفی تبدیل شده و از طریق توزیع پرسشنامه در منظر مسافران و کاوش در اسناد سازمان تاکسیرانی 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 : تاکسیرانی، ارزیابی عملکرد، مدیریت استراتژی، کارت امتیازی متوازن.

