

استفاده از روش کارت امتیازی متوازن (BSC) در مدیریت کیفیت خدمات شرکتها

صبا اعتمادی^۱، حمید اکبری^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس ارشد مترجمی زبان انگلیسی، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)

چکیده

هدف از این مقاله آزمون نقش روش شناسی کارت امتیازی متوازن در کیفیت خدمات وب سرویس ها است. یک چهارچوب کارت امتیازی متوازن برای کیفیت وب سرویسها توسط شناسایی عوامل حیاتی موفقیت ارائه شده است که اهداف تجاری، شاخص ها، مقاصد و ابتکار عمل ها را ترکیب می نماید. چهارچوب مدیریت کیفیت خدمات و کاربرد کارت امتیازی متوازن توسط یکپارچه کردن کارت امتیازی متوازن و وب سرویس ها صورت می گیرد. سپس نمونه های مطالعاتی در دو سازمان در صنعت کشاورزی بررسی و چهارچوب مورد نظر تست قرار می گیرد. یافته های این مطالعه اکتشافی نشان داد که فرآیند چرخشی که با استفاده از این رویکرد به منظور ارزیابی کیفیت کاربردهای وب سرویس ها و کیفیت یکپارچگی ایجاد می شود، نقشه استراتژی را ارائه می دهند و نشان می دهد چگونه اطلاعات پخش خواهند شد و بنابراین پتانسیل استفاده از وب سرویس ها می تواند مورد توجه قرار گیرد. این مطالعه به افراد حرفه ای این امکان را می دهد که سیستمی داشته باشند که بازخوردهای به موقع، قابل مدیریت، قابل اطمینان، قابل قیاس و موثر از نظر هزینه را در عملکرد های استراتژیک خود ارائه می دهد. کارت امتیازی متوازن توسط آزمون های همزمان از عملکردها در چهار چشم انداز رشد و یادگیری، فرایندهای داخلی تجاری، مشتری و مالی دیدگاهی کلی از شرکتها می دهد. تحقیقات گذشته بر استفاده از کارت امتیازی متوازن در ارزیابی اثر اقتصادی در یک شرکت تاکید داشت. این مقاله در خصوص نقش کارت امتیازی متوازن بر بهبود کیفیت خدمات شرکتها با استفاده از وب سرویس تمرکز می کند. به علاوه آموخته هایی دارد که شرکت ها با توجه به آن می توانند کیفیت خدماتی که ارائه می دهند را بهبود بخشند.

واژه های کلیدی: اینترنت، سطوح خدمات، مدیریت کیفیت، کارت امتیازی متوازن