

ایران استراتژیست

www.iranstrategist.com





استاد: دکتر خلیل نژاد
تهیه کننده: بابک طلعتی
دانشجوی کارشناسی ارشد
مدیریت بازرگانی
(گرایش استراتژی)

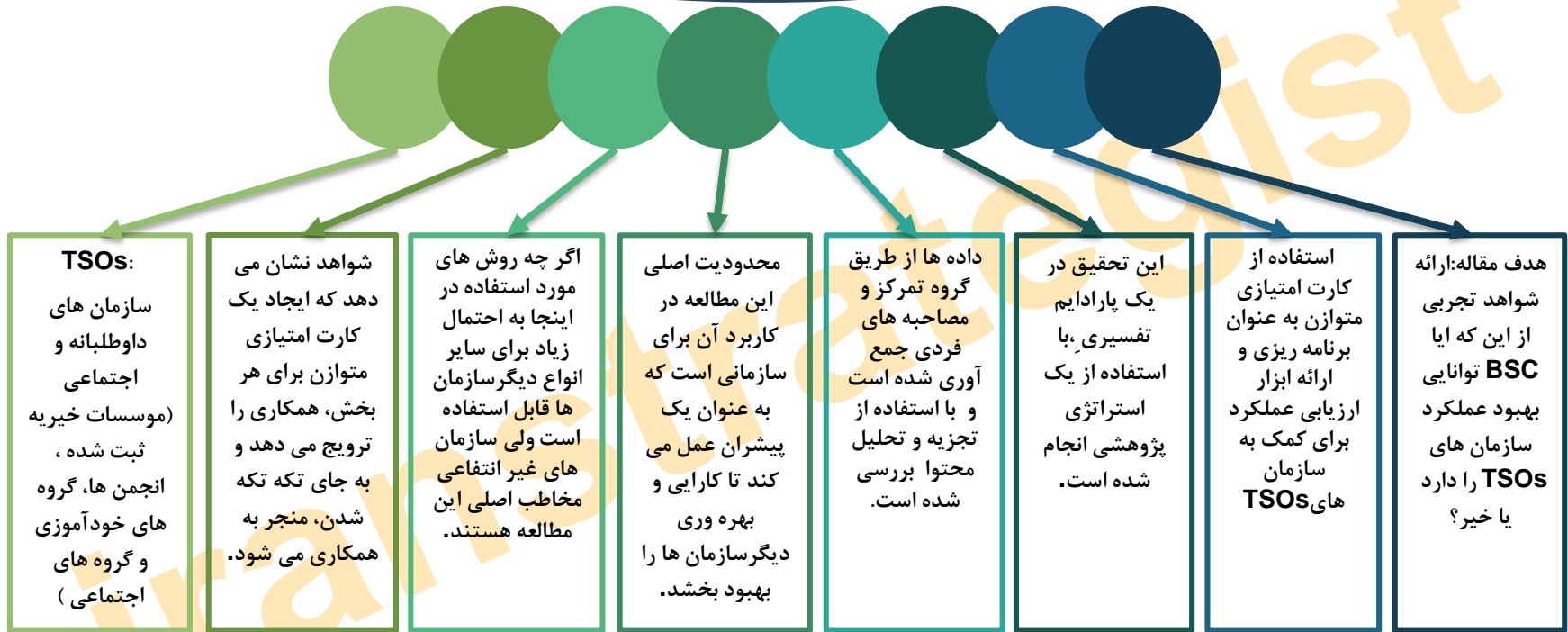
طراحی پاورپوینت
مهديه ابوالقاسمی



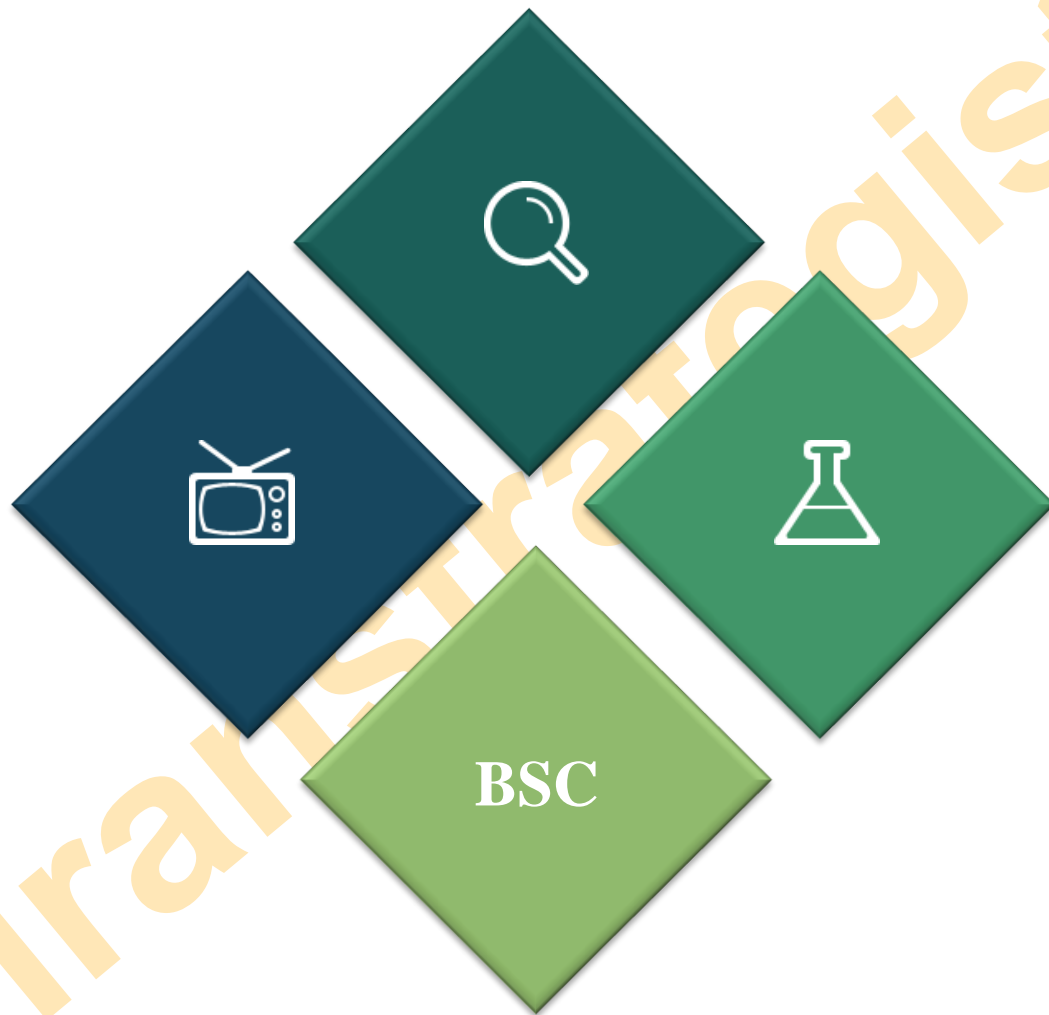
کارت امتیازی متوازن به عنوان یک ابزار مدیریت عملکرد برای سازمان های بخش سوم (TSOs)

مورد مطالعه:
بنیاد آرتور برنارد، کشور برزیل

چکیده تحقیق



پیش زمینه نظری تحقیق



افزایش استفاده سازمان های دولتی از شاخص های عملکردی همچون BSC، مدل کسب و کار متعالی، سرمایه گذاران در افراد و ISO 9000 و... و دریافت نتایج مثبت عملکردی قابل ملاحظه



مشاهده، بررسی و شناسایی روش BSC به عنوان موثرترین شاخص عملکردی برای بهبود عملکرد سازمان ها دولتی



وجود شواهد تجربی مبنی بر استفاده کم از شاخص BSC در مناطق و شهرهای کوچک کشور برزیل و همچنین در سازمان های TSOs



تلاش در راستای به کارگیری کارت امتیازی متوازن در سازمان های TSOs

BSC

روش شناسی تحقیق



روش تحقیق

با توجه به کم بود نسبی مطالعات تفسیری ، تحقیقات اکتشافی با تمرکز بر کارت امتیازی به صورت نیمه ساختار یافته انجام شده است



جامعه آماری

مدیران و کارکنان بنیاد ارتور برنارد



بازه زمانی

سپتامر ۲۰۰۶ تا سپتامر ۲۰۰۷





اقدامات سال ۲۰۰۶

در سال سپتامر ۲۰۰۶ روسای بنیاد گرد هم آمدند و طی جلسه ای تصمیم بر این شد تا ماموریت، چشم انداز، اهداف و اقدامات جدید در راستای انجام کارت امتیازی متوازن تعیین شود. همچنین هدف برای سال ۲۰۰۷ تعیین شد.



نتایج به دست آمده در سپتامر ۲۰۰۷



مشتریان

بهبود ۷۰ درصدی
رضایت مشتریان از
خدمات
بنیاد



مالی

افزایش تمرکز بر
اهداف و جذب
سرمایه بیشتر برای
بنیاد



کارکنان

افزایش کامل
محسوس مهارت
های کارکنان در
بخش های مختلف
بنیاد



فرایندها

بهبود انجام و
افزایش کنترل بر
عملکرد ها و فرایند
های
بنیاد



نتیجه کلی

کارت امتیازی متوازن
توانایی بهبود عملکرد
سازمان های بخش
سوم را نیز دارد

هدف گذاری برای سال ۲۰۰۸ بر اساس BSC

مالی

یافتن منابع جایگزین از بخش خصوصی به دلیل کاهش منابع دولتی

مشتریان

بهبود رضایت مشتریان از بنیاد
بهبود تصویر بنیاد در ذهن
مشتریان

قانونی

کاهش آسیب پذیری های قانون
بنیاد

فرآیندها

ایجاد یک ساختار پایدار و یکپارچه
بر اساس BSC

کارکنان

توسعه منابع انسانی از طریق
آموزش و...

Thanks!

You can find us at
www.iranstrategist.com

[@iranstrategist](#)

