

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شاهرود
دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد "M.A"
گرایش: مدیریت منابع انسانی

عنوان:

ارزیابی عملکرد نظام مدیریت استراتژیک اداره کل راه آهن شمال شرق (شاهرود)
بر اساس کارت امتیازی متوازن

استاد راهنما:
دکتر مهدی صانعی

استاد مشاور:
دکتر نورالدین نوری

نگارش:
محسن معینی فیض آبادی

زمستان ۱۳۹۱

Winter 2013



دانشگاه آزاد اسلامی

بسمه تعالی

تعهدنامه اصالت رساله پایان نامه

اینجانب محسن معینی فیض آبادی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی که در تاریخ

۱۳۹۱/ / از پایان نامه خود تحت عنوان ارزیابی عملکرد نظام مدیریت استراتژیک اداره کل راه آهن شمال شرق (شاهرود) بر اساس کارت امتیازی متوازن با کسب نمره و درجه دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش از دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح پایین تر و بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت تحصیل قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطع زمانی موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

محسن معینی فیض آبادی

تقدیم به

عزیزانی که دلسوزانه همیشه پشتیبانم بوده‌اند و به

مهربانترینم

که با صبر و دلسوزی بستر لازم جهت انجام این تحقیق را برایم فراهم نمود

همسر عزیزم

سپاسگزاری

بسی شایسته است از استادان فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر مهدی صانعی و جناب آقای دکتر نوری که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کارساز و سازنده بارور ساختند تقدیر و تشکر نمایم.

معلمانا مقامت ز عرش برتر باد همیشه توسن اندیشه ات مظفر باد.
به نکته های دلاویز و گفته های بلند صحیفه های سخن از تو علم پرور باد.

همچنین از پدر و مادر و همسر عزیز، دلسوز و مهربانم که آرامش روحی و آسایش فکری فراهم نمودند تا با حمایت های همه جانبه در محیطی مطلوب، مراتب تحصیلی و نیز پایان نامه درسی را به نحو احسن به اتمام برسانم؛ سپاسگزاری نمایم.

شکر خدا که هر چه طلب کردم از خدا بر منتهای همت خود کامران شدم

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده	۱
مقدمه	۲
فصل اول: طرح تحقیق	
۱-۱. بیان مساله	۴
۲-۱. اهمیت پژوهش	۷
۳-۱. اهداف پژوهش	۸
۴-۱. سوال اصلی تحقیق (مساله تحقیق)	۸
۵-۱. سوالات فرعی تحقیق	۹
۶-۱. فرضیات تحقیق	۹
۷-۱. مدل تحلیلی پژوهش	۱۰
۸-۱. متغیرهای تحقیق	۱۰
۹-۱. تعاریف نظری	۱۳
۱۰-۱. تعاریف عملیاتی	۱۴
۱۱-۱. طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها	۱۶
۱۲-۱. مدل فرایند پژوهش	۱۷
فصل دوم: ادبیات تحقیق	
مقدمه	۱۹
۱-۲. بخش اول: مباحث نظری	۱۹

۵۶	۱-۳. روش تحقیق
۵۶	۲-۳. جامعه آماری و حجم نمونه (روش نمونه گیری)
۵۸	۳-۳. ابزار جمع آوری اطلاعات
۶۰	۴-۳. نحوه اجرای تحقیق (آزمون مقدماتی)
۶۱	۵-۳. روش تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات
۶۲	۶-۳. محدودیتهای پژوهش

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۶۴	مقدمه
۶۵	۱-۴. تجزیه و تحلیل داده ها
۶۵	۱-۱-۴. شاخص مشتری
۷۹	۲-۱-۴. شاخص مالی
۱۰۶	۳-۱-۴. شاخص فرایند داخلی
۱۲۶	۴-۱-۴. شاخص رشد و یادگیری
۱۴۱	۵-۱-۴. شاخص جامعه
۱۴۲	۶-۱-۴. شاخص صاحبان کالا
۱۴۴	۷-۱-۴. شاخص صاحبان واگن
۱۴۶	۸-۱-۴. شاخص کارکنان ستادی
۱۴۹	۹-۱-۴. شاخص کارکنان صف
۱۵۲	۲-۴. شاخص های رضایتمندی
۱۵۲	۱-۲-۴. کارکنان ستادی
۱۵۷	۲-۲-۴. کارکنان صف
۱۶۲	۳-۲-۴. صاحبان کالا
۱۶۷	۴-۲-۴. صاحبان واگن
۱۶۹	۵-۲-۴. جامعه

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۷۴	۱-۵. بحث و نتیجه گیری
۱۷۸	۲-۵. پیشنهادات

۳-۵. رهنمودی برای پژوهش های آینده ۱۷۹

پیوست

۱-پ. کارکنان ستاد ۱۸۱

۲-پ. کارکنان صف ۱۸۸

۳-پ. صاحبان واگن ۱۹۴

۴-پ. صاحبان کالا ۲۰۲

۵-پ. جامعه ۲۰۹

فهرست منابع فارسی ۲۱۴

فهرست منابع غیرفارسی ۲۱۶

فهرست منابع از اینترنت ۲۱۸

چکیده انگلیسی ۲۱۹

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

۱۰	نمودار (۱-۱). مدل تحلیلی پژوهشی	
۱۷	نمودار (۲-۱). مدل فرایند آموزشی	
۲۲	نمودار (۱-۲). چشم انداز استراتژی	
۶۶	نمودار (۱-۴). نمودار مقایسه فراوانی مطلق پاسخگویی به شکایات مسافری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۶۷	نمودار (۲-۴). نمودار مقایسه فراوانی مسافری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۶۹	نمودار (۳-۴). نمودار مقایسه فراوانی مسافری ورودی به ایستگاه راه آهن در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۷۰	نمودار (۴-۴). نمودار مقایسه فراوانی مسافری خروجی به ایستگاه راه آهن در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۷۲	نمودار (۵-۴). نمودار مقایسه فراوانی تعداد شرکت های در ارتباط با راه آهن در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۷۳	نمودار (۶-۴). نمودار مقایسه درصد فراوانی امکانات رفاهی برای شرکت ها در ایستگاه های تشکیلاتی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۷۵	نمودار (۷-۴). نمودار مقایسه درصد فراوانی امکانات رفاهی برای مسافری در ایستگاه های تشکیلاتی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	
۷۶	نمودار (۸-۴). نمودار مقایسه فراوانی رضایت مسافری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	

نمودار ۹-۴) نمودار مقایسه فراوانی رضایت شرکت های در ارتباط با راه آهن در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۷۷
نمودار ۱۰-۴) نمودار مقایسه نسبت جاری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۰
نمودار ۱۱-۴) نمودار مقایسه نسبت سریع در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۲
نمودار ۱۲-۴) نمودار مقایسه نسبت بدهی ها در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۳
نمودار ۱۳-۴) نمودار مقایسه درصد سود ناخالص در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۵
نمودار ۱۴-۴) نمودار مقایسه دوره گردش موجودی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۷
نمودار ۱۵-۴) نمودار مقایسه نسبت سود عملیاتی به دارایی های جاری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۸۸
نمودار ۱۶-۴) نمودار مقایسه نسبت سود عملیاتی به فروش در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۰
نمودار ۱۷-۴) نمودار مقایسه نسبت نرخ بازده دارایی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۱
نمودار ۱۸-۴) نمودار مقایسه نسبت نرخ بازده حقوق کارکنان در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۳
نمودار ۱۹-۴) نمودار مقایسه ارزش افزوده در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۴
نمودار ۲۰-۴) نمودار مقایسه شاخص سرمایه گذاری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۶
نمودار ۲۱-۴) نمودار مقایسه حاشیه سود % در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۷
نمودار ۲۲-۴) نمودار مقایسه درآمد حمل بار داخلی در ناحیه در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۹۹
نمودار ۲۳-۴) نمودار مقایسه درآمد بین المللی ترانزیت، صادره و وارده در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۰
نمودار ۲۴-۴) نمودار مقایسه درآمد بار صادره و وارده در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۲
نمودار ۲۵-۴) نمودار مقایسه درآمد حمل کل بار در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۳
نمودار ۲۶-۴) نمودار مقایسه تعداد درزین های ناحیه در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۶
نمودار ۲۷-۴) نمودار مقایسه مصرف سوخت گازوئیل (لیتر) در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۸
نمودار ۲۸-۴) نمودار مقایسه تعداد لکوموتیو تعمیر شده در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۰۹
نمودار ۲۹-۴) نمودار مقایسه تعداد واگن باری تعمیر شده در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۱۰
نمودار ۳۰-۴) نمودار مقایسه تعداد ایستگاه های علائمی سی تی سی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۱۱
نمودار ۳۱-۴) نمودار مقایسه تعداد ایستگاه های علائمی محلی در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۱۲
نمودار ۳۲-۴) نمودار مقایسه تعداد پل های ناحیه در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰	۱۱۴

- نمودار ۳۳-۴). نمودار مقایسه تعداد واگن های بارگیری شده در ناحیه بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۱۵
- نمودار ۳۴-۴). نمودار مقایسه تناژ بارگیری شده در ناحیه بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۱۷
- نمودار ۳۵-۴). نمودار مقایسه تن کیلومتر بار حمل شده بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۱۸
- نمودار ۳۶-۴). نمودار مقایسه تعداد قطارهای مسافری رفت و برگشت بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۰
- نمودار ۳۷-۴). نمودار مقایسه تعداد قطارهای باری رفت و برگشت بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۱
- نمودار ۳۸-۴). نمودار مقایسه وضعیت تجهیزات ارتباطی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۲
- نمودار ۳۹-۴). نمودار مقایسه طول خطوط فرعی و اصلی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۲
- نمودار ۴۰-۴). نمودار مقایسه تعداد سوزن ها بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۴
- نمودار ۴۱-۴). نمودار مقایسه میزان امکانات جهت توسعه فناوری اطلاعات بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۷
- نمودار ۴۲-۴). نمودار مقایسه تعداد دوره های آموزش بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۲۸
- نمودار ۴۳-۴). نمودار مقایسه تعداد کارکنان رسمی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۰
- نمودار ۴۴-۴). نمودار مقایسه تعداد کارکنان غیر رسمی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۱
- نمودار ۴۵-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان کارشناسی ارشد بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰. ۱۳۳
- نمودار ۴۶-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان کارشناسی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۴
- نمودار ۴۷-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان کاردانی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۵
- نمودار ۴۸-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان دیپلم بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۷
- نمودار ۴۹-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان زیر دیپلم بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۸
- نمودار ۵۰-۴). نمودار مقایسه وضعیت تحصیلی کارکنان ابتدایی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۳۹
- نمودار ۵۱-۴). نمودار مقایسه میانگین مولفه های شاخص جامعه ۱۴۱
- نمودار ۵۲-۴). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سن و میزان تحصیلات آزمودنی های جامعه ۱۴۲
- نمودار ۵۳-۴). نمودار مقایسه میانگین مولفه های شاخص صاحبان کالا ۱۴۳
- نمودار ۵۴-۴). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سن و میزان تحصیلات آزمودنی های صاحبان کالا ۱۴۳
- نمودار ۵۵-۴). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سابقه استفاده از خدمات و میزان حمل کالا آزمودنی های صاحبان کالا ۱۴۳
- نمودار ۵۶-۴). نمودار مقایسه میانگین مولفه های شاخص صاحبان واگن ۱۴۴
- نمودار ۵۷-۴). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سن و میزان تحصیلات در آزمودنی های صاحبان واگن . ۱۴۵

- نمودار ۴-۵۸). نمودار داده های فراوانی تقاطعی تحصیلات و میزان همکاری آزمودنی های صاحبان واگن ۱۴۵
- نمودار ۴-۵۹). نمودار مقایسه میانگین مولفه های شاخص کارکنان ستادی..... ۱۴۶
- نمودار ۴-۶۰). نمودار داده های فراوانی تقاطعی جنسیت و سن آزمودنی های کارکنان ستادی ۱۴۷
- نمودار ۴-۶۱). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سن و میزان تحصیلات آزمودنی های کارکنان ستادی ۱۴۷
- نمودار ۴-۶۲). نمودار داده های فراوانی تقاطعی میزان تحصیلات و سابقه تجربی آزمودنی های کارکنان ستادی..... ۱۴۸
- نمودار ۴-۶۳). نمودار داده های فراوانی تقاطعی تحصیلات و وضعیت استخدامی آزمودنی های کارکنان ستادی..... ۱۴۸
- نمودار ۴-۶۴). نمودار مقایسه میانگین مولفه های شاخص کارکنان صف ۱۴۹
- نمودار ۴-۶۵). نمودار داده های فراوانی تقاطعی جنسیت و سن در آزمودنی های کارکنان صف..... ۱۴۹
- نمودار ۴-۶۶). نمودار داده های فراوانی تقاطعی سن و میزان تحصیلات آزمودنی های کارکنان صف ۱۵۰
- نمودار ۴-۶۷). نمودار داده های فراوانی تقاطعی تحصیلات و سابقه تجربی آزمودنی های کارکنان صف ۱۵۰
- نمودار ۴-۶۸). نمودار داده های فراوانی تقاطعی تحصیلات و درآمد آزمودنی های کارکنان صف ۱۵۱
- نمودار ۴-۶۹). نمودار داده های فراوانی تقاطعی تحصیلات و وضعیت استخدامی آزمودنی های کارکنان صف ۱۵۱
- نمودار ۴-۷۰). نمودار داده های فراوانی تقاطعی وضعیت استخدامی و درآمد آزمودنی های کارکنان صف. ۱۵۲
- نمودار ۴-۷۱). نمودار Error Bar و Mean Plot متغیر رضایتمندی کارکنان ستادی در بین گروه های سنی. ۱۵۳
- نمودار ۴-۷۲). نمودار Error Bar و Mean Plot متغیر رضایتمندی کارکنان ستادی در بین گروه های با تحصیلات مختلف..... ۱۵۳
- نمودار ۴-۷۳). نمودار Error Bar و Mean Plot متغیر رضایتمندی کارکنان ستادی در بین گروه های با سابقه تجربی مختلف ۱۵۴
- نمودار ۴-۷۴). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان ستادی در بین گروه های با وضعیت استخدامی مختلف..... ۱۵۵
- نمودار ۴-۷۵). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان ستادی در بین گروه های با درآمد مختلف

نمودار ۴-۷۶). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان صف در بین گروه های سنی مختلف	۱۵۸
نمودار ۴-۷۷). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان صف در بین گروه های تحصیلی مختلف	۱۵۹
نمودار ۴-۷۸). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان صف با سوابق تجربی مختلف	۱۶۰
نمودار ۴-۷۹). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان صف با وضعیت استخدامی مختلف	۱۶۱
نمودار ۴-۸۰). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی کارکنان صف با وضعیت استخدامی مختلف	۱۶۲
نمودار ۴-۸۱). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان کالا با وضعیت تحصیلی مختلف. ۱۶۳	
نمودار ۴-۸۲). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان کالا با گروه های سنی مختلف.... ۱۶۴	
نمودار ۴-۸۳). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان کالا با سابقه استفاده از خدمات مختلف	۱۶۵
نمودار ۴-۸۴). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان کالا با میزان حمل کالای مختلف ۱۶۶	
نمودار ۴-۸۵). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان کالا با میزان حمل کالای مختلف	۱۶۷
نمودار ۴-۸۶). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی صاحبان واگن در گروه های سنی مختلف ۱۶۸	
نمودار ۴-۸۷). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی جامعه در گروه های تحصیلی مختلف.... ۱۷۰	
نمودار ۴-۸۸). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی جامعه در گروه های سنی مختلف..... ۱۷۱	
نمودار ۴-۸۹). نمودار Error Bar و Mean Plot رضایتمندی جامعه در گروه های با سابقه همکاری مختلف	۱۷۲

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۶۶	جدول ۴-۱- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای پاسخگویی به مسافران و ارباب رجوع در کلیه بخشها.
۶۸	جدول ۴-۲- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای تعداد مسافران
۶۹	جدول ۴-۳- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای مسافرین ورودی به ایستگاه راه آهن
۷۱	جدول ۴-۴- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای مسافرین خروجی به ایستگاه راه آهن
۷۲	جدول ۴-۵- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای تعداد شرکت های در ارتباط با راه آهن
۷۴	جدول ۴-۶- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای امکانات رفاهی برای شرکت ها در ایستگاه های تشکیلاتی
۷۵	جدول ۴-۷- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای امکانات رفاهی برای مسافرین در ایستگاه های تشکیلاتی
۷۷	جدول ۴-۹- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای رضایت شرکت های در ارتباط با راه آهن
۷۸	جدول ۴-۱۰- جدول توصیفی شاخص های مولفه مشتری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰
۸۱	جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت جاری
۸۲	جدول ۴-۱۲- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت جاری
۸۴	جدول ۴-۱۳- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت بدهیها
۸۶	جدول ۴-۱۴- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای درصد سود ناخالص
۸۷	جدول ۴-۱۵- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای دوره گردش موجودی
۸۹	جدول ۴-۱۶- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت سود عملیاتی به دارایی های جاری
۹۰	جدول ۴-۱۷- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت سود عملیاتی به فروش
۹۲	جدول ۴-۱۸- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت نرخ بازده دارائی

- جدول ۴-۱۹- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت نرخ بازده حقوق کارکنان ۹۳
- جدول ۴-۲۰- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای ارزش افزوده ۹۵
- جدول ۴-۲۱- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای شاخص سرمایه گذاری ۹۶
- جدول ۴-۲۲- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای حاشیه سود ۹۸
- جدول ۴-۲۳- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای درآمد حمل بار داخلی در ناحیه ۹۹
- جدول ۴-۲۴- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای درآمد بین المللی ۱۰۱
- جدول ۴-۲۵- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای درآمد بار صادره و وارده ۱۰۲
- جدول ۴-۲۶- نتایج آزمون کروسکال – والیس برای نسبت درآمد حمل کل بار ۱۰۴
- جدول ۴-۲۷- آمار توصیفی شاخص های مولفه مالی بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۰۵
- جدول ۴-۲۸- نتایج آزمون یو من ویتنی برای تعداد درزینهای ناحیه ۱۰۷
- جدول ۴-۲۹- نتایج آزمون یو من ویتنی برای مصرف سوخت گازوئیل ۱۰۸
- جدول ۴-۳۰- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد لکوموتیو تعمیر شده ۱۰۹
- جدول ۴-۳۱- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد ایستگاههای علائمی سی تی سی ۱۱۱
- جدول ۴-۳۲- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد ایستگاههای علائمی محلی ۱۱۳
- جدول ۴-۳۳- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد پلهای ناحیه ۱۱۴
- جدول ۴-۳۴- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد واگن های بارگیری شده ۱۱۶
- جدول ۴-۳۵- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تناژ بارگیری شده در ناحیه ۱۱۷
- جدول ۴-۳۶- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تن کیلومتر بار حمل شده ۱۱۹
- جدول ۴-۳۷- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد قطارهای مسافری رفت و برگشت ۱۲۰
- جدول ۴-۳۸- نتایج آزمون کروسکال والیس برای طول خطوط اصلی و فرعی ۱۲۳
- جدول ۴-۳۸- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد سوزنها ۱۲۴
- جدول ۴-۳۹- آمار توصیفی مربوط به شاخص های مولفه فرایند داخلی ۱۲۶
- جدول ۴-۴۰- نتایج آزمون کروسکال والیس برای میزان امکانات جهت توسعه فناوری اطلاعات ۱۲۷
- جدول ۴-۴۱- نتایج آزمون کروسکال والیس برای میزان امکانات جهت توسعه فناوری اطلاعات ۱۲۹
- جدول ۴-۴۲- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد کارکنان رسمی ۱۳۰
- جدول ۴-۴۳- نتایج آزمون کروسکال والیس برای تعداد کارکنان غیررسمی ۱۳۲
- جدول ۴-۴۴- نتایج آزمون کروسکال والیس برای وضعیت تحصیلی کارکنان کارشناسی ارشد ۱۳۳

- جدول ۴-۴۵- نتایج آزمون کروسال و الیسبرای وضعیت تحصیلی کارکنان کارشناسی ۱۳۵
- جدول ۴-۴۶- نتایج آزمون کروسال و الیسبرای وضعیت تحصیلی کارکنان کاردانی ۱۳۶
- جدول ۴-۴۷- نتایج آزمون کروسال و الیسبرای وضعیت تحصیلی کارکنان دبیرم ۱۳۷
- جدول ۴-۴۸- نتایج آزمون کروسال و الیس برای وضعیت تحصیلی کارکنان زیر دبیرم ۱۳۸
- جدول ۴-۴۹- نتایج آزمون کروسال و الیسبرای وضعیت تحصیلی کارکنان ابتدائی ۱۴۰
- جدول ۴-۵۰- آمار توصیفی شاخص های مولفه رشد و یادگیری در بین سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۰ ۱۴۱
- جدول ۴-۵۱- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های سنی ۱۵۳
- جدول ۴-۵۲- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های تحصیلی ۱۵۴
- جدول ۴-۵۳- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های با سابقه تجربی مختلف ۱۵۵
- جدول ۴-۵۴- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های با وضعیت استخدامی مختلف ۱۵۶
- جدول ۴-۵۵- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های با درآمد مختلف ۱۵۷
- جدول ۴-۵۶- جدول مقایسه میانگین مستقل متغیر رضایتمندی کارکنان صف در بین دو جنسیت ۱۵۷
- جدول ۴-۵۷- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های سنی مختلف ۱۵۸
- جدول ۴-۵۸- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در بین گروه های با تحصیلات مختلف ۱۵۹
- جدول ۴-۵۹- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در کارکنان با سوابق تجربی مختلف ۱۶۰
- جدول ۴-۶۰- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در کارکنان با سوابق تجربی مختلف ۱۶۱
- جدول ۴-۶۱- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی در کارکنان با میزان درآمد مختلف ۱۶۲
- جدول ۴-۶۲- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان کالا با تحصیلات مختلف ۱۶۳
- جدول ۴-۶۳- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان کالا با گروه های سنی مختلف ۱۶۴
- جدول ۴-۶۳- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان کالا با سابقه استفاده از خدمات مختلف ۱۶۵
- جدول ۴-۶۴- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان کالا با سابقه استفاده از خدمات مختلف ۱۶۶
- جدول ۴-۶۵- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان واگن با تحصیلات مختلف ۱۶۷
- جدول ۴-۶۵- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی صاحبان واگن با گروه سنی مختلف ۱۶۸
- جدول ۴-۶۶- آزمون مقایسه میانگین مستقل رضایتمندی صاحبان واگن با سابقه همکاری مختلف ۱۶۹

جدول ۴-۶۷- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی جامعه با تحصیلات مختلف ۱۷۰

جدول ۴-۶۸- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی جامعه در گروه های سنی مختلف ۱۷۱

جدول ۴-۶۹- تحلیل واریانس یک عاملی متغیر رضایتمندی جامعه در گروه های با سابقه همکاری مختلف ۱۷۲

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۲۶	شکل ۱-۲). الگوی زنجیره ارزش سازمان.....
۴۵	شکل ۲-۲). نقشه نظام مدیریت راهبردی دانشگاه اوک نول.....
۴۶	شکل ۳-۲). نقشه نظام مدیریت راهبردی دانشگاه اوک نول.....

چکیده

سازمان ها برای توسعه و رشد نیاز حیاتی به سیستم ارزیابی عملکرد اثربخش دارند که در نتیجه آن بتوانند کارآیی و اثربخشی برنامه های سازمان را مورد سنجش قرار دهند. ارزیابی عملکرد جامع، سنگ بنای مناسبی برای مدیریت عملکرد سازمان است. کارت امتیازی متوازن مولفه های مهم فرایندهای سازمان را برای ارزیابی عملکرد پوشش می دهد تا میزان تحقق اهداف مشخص و موانع آن تعریف گردد. صنعت ریلی از محوری ترین حوزه های حمل و نقل کشور می باشد که بسیار مورد تاکید مدیریت کلان کشور بوده است. هدف اصلی از تحقیق ارزشیابی عملکرد نظام مدیریت استراتژیک اداره کل راه آهن شمال شرق (شاهرود) بر اساس مدل کارت امتیاز متوازی می باشد

این تحقیق، با روش پیمایشی توصیفی بصورت مقطعی صورت گرفته استدر این تحقیق جامعه آماری عبارت از مشتریان داخلی و خارجی اداره کل راه آهن شمال شرق (شاهرود) بود که ۳۵۰ نفر نمونه پژوهش را تشکیل دادند. همچنین برای جمع آوری داده های رضایتمندی از پرسشنامه استفاده گردید که بصورت بسته پاسخ و طیف لیکرت طراحی شد. نتایج بدست آمده در بعد فرایند های داخلی و بعد مشتری از سطح نسبتا مطلوبتری نسبت به بعد مالی برخوردار می باشد و بعد رشد و یادگیری نسبت به سه بعد قبلی رشد و مطلوبیت بهتری برخوردار می باشد و این نشان از آن دارد که سازمان در بخش آموزش و نیازهای نیروی انسانی توجه خاصی معطوف داشته است.

واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، برنامه راهبردی، اداره راه آهن، شاهرود