

توسعه مدل کارت امتیازی متوازن با استفاده از روش‌های اولویت‌بندی چندمعیاره (مطالعه موردی: ترکیب روش BSC با روش AHP و TOPSIS در ارزیابی واحدهای شرکت محور ماشین)

محمد نیکومرام^۱، محسن طباطبایی^۲، عباس افرازه^۳، فریبا نظری فرد^۴

nimohammad@yahoo.com

tabatabaie@aut.ac.ir

afraze@aut.ac.ir

faribanazarifard@aut.ac.ir

چکیده

در این مقاله یک الگوی توسعه یافته از مدل کارت امتیازی متوازن ارائه می‌شود که قابلیت‌های این الگو را برای مقایسه عملکرد بین واحدهای مختلف افزایش می‌دهد. بدین منظور دو تکنیک از تکنیک‌های اولویت‌بندی چندمعیاره برای ترکیب با مدل کارت امتیازی متوازن انتخاب شده‌اند و نتایج آن در شرکت محور ماشین مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در این تحقیق عملکرد چهار واحد سازمانی با استفاده از دو روش BSC-AHP و BSC-AHP-TOPSIS ارزیابی و رتبه‌بندی شده است و نتایج حاصل از دو روش با هم مقایسه شده است. نتایج نشان می‌دهد رتبه‌بندی بر اساس هر دو روش یکسان است اما روش BSC-AHP-TOPSIS می‌تواند به تعدیل امتیازات حاصل از روش BSC-AHP کمک نماید و رتبه‌بندی نسبی واقعی‌تری را به نمایش بگذارد.

کلمات کلیدی

کارت امتیازی متوازن، فرایند تحلیل سلسله مراتبی، روش TOPSIS، ارزیابی عملکرد

۱- مقدمه

سازمان‌ها برای موفقیت خود باید از شرایط موجود خویش آگاهی داشته باشند و بتوانند وضعیت آینده را پیش‌بینی کنند و واکنشی مناسب نسبت به تغییرات محیطی نشان دهند که لازمه این امر تدوین راهبردهای مناسب و اجرای صحیح آنها و ارزیابی دقیق اجرای آن‌ها است. در واقع سازمان‌ها نیاز به سیستم‌های مدرن و جامع ارزیابی عملکردی دارند که با در نظر گرفتن راهبردهای مناسب، با دیدی جامع نگر آن را مورد ارزیابی قرار دهد [۱]. عملکرد واحدهای سازمانی به هیچ وجه یک پدیده ساده نیست، بلکه یک مفهوم پیچیده و چند بعدی است [۲].

ارزیابی عملکرد عبارت است از: «فرایند کمی کردن کارایی و اثربخشی عملیات» که می‌توان دلایل آن را به سه گروه اصلی زیر تقسیم کرد: ۱- اهداف استراتژیک ۲- اهداف ارتباطی ۳- اهداف انگیزشی [۷]. چارچوب‌های اندازه‌گیری عملکرد را در دو دسته الگوهای ساختاری و الگوهای رویه‌ای می‌توان جای داد که یکی از شناخته‌شده‌ترین این روش‌ها روش کارت امتیازی متوازن است [۹]. مدل کارت امتیازی متوازن^۵ BSC نه تنها یک روش اندازه‌گیری عملکرد فرایند یکپارچه است بلکه یک سیستم مدیریتی با رویکرد جدید مدیریت استراتژیک است که در دهه نود توسط کاپلان و نورتون معرفی شده است [۳]. این روش در حقیقت مجموعه‌ای متنوع از شاخص‌های عملکرد را در ۴ منظر ارائه می‌دهد که شامل منظر مالی، منظر فرایند داخلی، منظر رشد و یادگیری و منظر

^۱ و * نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

^۲ دانشجوی دکتری دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

^۳ دانشیار دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

^۵ balanced scorecard