

بررسی و اولویت بندی معیارهای ارزیابی عملکرد واحدهای تولیدی با استفاده از مدل های ترکیبی کارت امتیازی متوازن، دلفی فازی و تکنیک تحلیل سلسله مراتبی

ابوذر کریمی بندرآبادی^{۱*}

۱- نویسنده مسئول: دانشجوی دکترای مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

خلاصه

حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد کارکنان آن سازمان است. همچنین سازمان به منظور آگاهی از مطلوبترین و مرغوبیت فعالیت های خود نیاز مبرم به ارزیابی عملکرد دارد. هدف اصلی تحقیق، شناسایی و اولویت بندی شاخص های مهم ارزیابی عملکرد واحدهای تولیدی بر اساس مدل BSC و با استفاده از روش دلفی فازی و تکنیک تحلیل سلسله مراتبی AHP در کارخانه فولاد آلیاژی ایران می باشد. جامعه آماری تحقیق، متشکل از ۱۶ نفر خبره در سطح مدیران و کارشناسان خبره کارخانه فولاد آلیاژی ایران می باشد. پس از بررسی مطالعات پیشین و نظرسنجی از خبرگان ۴۹ شاخص شناسایی گردید. به منظور شناسایی شاخص های مهم پرسشنامه های تهیه گردیده و در اختیار خبرگان مربوطه قرار گرفت. پس از جمع آوری نظرات و با استفاده از تکنیک دلفی فازی، شاخص های ارزیابی عملکرد مهم شناسایی شد. مرحله بعدی تحقیق، اولویت بندی شاخص های ارزیابی عملکرد مهم بر اساس مناظر مدل BSC با استفاده از تکنیک AHP است. نتایج حاصل از اولویت بندی شاخص های مهم بر اساس مدل BSC، عبارت است از: «رضایت مشتری، کنترل هزینه، کیفیت محصول، نرخ سود خالص، بهبود فرآیند تولید و...»

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، مقایسه زوجی، دلفی فازی، شاخص، AHP، BSC

۱- مقدمه

هر سازمان به منظور آگاهی از مطلوبترین و مرغوبیت فعالیت های خود نیاز مبرم به ارزیابی عملکرد دارد. از سوی دیگر فقدان وجود سیستم ارزیابی عملکرد و کنترل عملکرد یک سازمان به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می شود. که پیامد آن کهولت و نهایتاً مرگ سازمان می باشد. هر سازمان زمانی عملکرد خوب دارد که کارکردش را اندازه گیری نماید (ارگنلی و بیتمیسا، ۲۰۱۳).

* Email: K.Aboozar@gmail.com