

ارزیابی مؤلفه‌های مدیریت جهادی بر عملکرد سازمانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن روح‌الله تولایی*، سجاد شکوهیار**

چکیده

مدیریت می‌تواند در اشکال گوناگونی خود را نشان دهد؛ اما زمانی می‌تواند دستاوردهای بزرگ مورد انتظار را تحقق بخشد که این مدیریت با مؤلفه‌های جهادی همراه باشد. در صورتی که مدیریت خردمند با رویکرد جهادی به هدایت سازمان بپردازد می‌تواند علاوه بر اهداف مالی به اهداف غیرمالی و متعالی سازمانی نیز نائل گردد. از سوی دیگر رویکرد مدیریت جهادی به عنوان یک رویکرد مدیریتی نیازمند شناخت بهتر توسط سازمان‌های ایرانی می‌باشد. تحلیل و ارزیابی هر رویکرد مدیریتی لازمه شناخت و تبیین بهتر آن رویکرد می‌باشد. لذا هدف این تحقیق، شناسایی و ارزیابی مؤلفه‌های کلیدی مدیریت جهادی بر عملکرد سازمانی با استفاده از کارت امتیازی متوازن (BSC) می‌باشد. در این تکنیک علاوه بر شاخص مالی سه شاخص مشتری، فرایندهای کلیدی و رشد و یادگیری جهت ارزیابی عملکرد سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرد. هنگامی که هم شاخص‌های مالی و هم شاخص‌های غیرمالی مورد بررسی قرار گیرد، سازمان ترغیب می‌شود تا هم اهداف مالی و هم غیرمالی را دنبال نموده و میان منافع بلندمدت و کوتاه مدت سازمانی تعادل برقرار شود. در این تحقیق با استفاده از تحقیقات پیشین و تکنیک دلفی شاخص‌های کلیدی عملکرد در مدیریت جهادی توسط خبرگان و مدیران شهرداری تهران و همچنین اساتید حوزه و دانشگاه شناسایی شده و سپس با به کار بستن روش ارزیابی کارت امتیازی متوازن، شاخص‌های موثر در هر یک از مناظر چهارگانه طبقه‌بندی شده است. در ادامه از روش AHP برای مشخص نمودن اهمیت هر یک از ابعاد چهارگانه کارت امتیازی متوازن و همین‌طور ارزیابی مؤلفه‌های عملکردی شناسایی شده مدیریت جهادی استفاده شده است. در نهایت مشخص شده که در هر بعد، کدام مؤلفه‌ها بیشترین اهمیت را دارا می‌باشند و از میان ابعاد چهارگانه کارت امتیازی متوازن کدام ابعاد بیشترین اهمیت و بیشترین میزان تأثیرپذیری را از مؤلفه‌های مدیریت جهادی نسبت به سایر ابعاد دارد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت جهادی؛ ارزیابی عملکرد؛ کارت امتیازی متوازن؛ تصمیم‌گیری چندمعیاره؛ منطق فازی.

تاریخ دریافت مقاله: شهریور ۱۳۹۳، تاریخ پذیرش مقاله: مهر ۱۳۹۳.

* استادیار، دانشگاه شهید بهشتی.

** استادیار، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).