

امکان‌سنجی ارزیابی عملکرد با استفاده از شش منظر کارت امتیازی متوازن (BSC) در شرکت فارس پلاستیک پویا

هادی نیازمندی^۱، کاظم نحاس^۲، مهرداد صالحی^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری مدیریت، موسسه آموزش عالی زند شیراز
H.Niazi2013@Gmail.com

۲- مربی و عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی زند شیراز

۳- استادیار حسابداری، واحد نورآباد ممسنی، دانشگاه آزاد اسلامی، نورآباد ممسنی، ایران

چکیده

ارزیابی متوازن دارای چهار منظر مالی، مشتری، فرایندهای داخلی و یادگیری و رشد می‌باشد که به عقیده عده‌ای از صاحب‌نظران در این حوزه می‌بایست دو منظر دیگر تحت عنوان "فرایندهای قانونی و اجتماعی" و "رضایت کارکنان" به آن اضافه شود. در پژوهش حاضر به بررسی امکان‌سنجی کاربرد تکنیک ارزیابی متوازن در سنجش عملکرد شرکت فارس پلاستیک پویا بر اساس شش منظر پرداخته شده است. روش‌شناسی پژوهش حاضر، کاربردی، توصیفی-پیمایشی و از نوع مقطعی است و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه می‌باشد. جامعه آماری شامل مدیریت، معاونین و کارکنان شرکت فارس پلاستیک پویا می‌باشد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ نشان داد که شاخص‌سازی در هر شش منظر ارزیابی متوازن در شرکت فارس پلاستیک پویا امکان‌پذیر می‌باشد. همچنین با بررسی‌های بیشتر، در این پژوهش مشخص گردید که دیدگاه مالی مهم‌ترین عامل است و دیدگاه مشتری، فرایندهای داخلی، رضایت کارکنان، یادگیری و رشد، مسئولیت اجتماعی در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، امکان‌سنجی، صنعت پلاستیک، BSC

۱- مقدمه

امروزه مدیران در چنان محیط رقابتی و پیچیده‌ای فعالیت می‌کنند که ایجاد اهداف صحیح و درک چگونگی نیل به آن‌ها، به امری حیاتی تبدیل شده است. یکی از مهم‌ترین علل موفقیت بیشتر سازمان‌های خصوصی نسبت به سازمان‌های دولتی نزدیک‌تر بودن این سازمان‌ها به سازمان‌های استراتژیک محور است. این سازمان‌ها شیوه جدیدی از مدیریت را به نام مدیریت استراتژیک برگزیده‌اند. همه سازمان‌ها چه دولتی چه خصوصی، برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی امروز، به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد اثربخش نیاز دارند، که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و نیروی انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که تنها ۵٪ از نیروی کار از استراتژی‌های شرکت آگاهی دارند و تنها ۲۵٪ از مدیران به استراتژی‌های سازمان اهمیت می‌دهند و ۶۰٪ از سازمان‌های بین بودجه سازمان و استراتژی‌های سازمان ارتباط برقرار نمی‌کنند و ۸۵٪ از تیم‌های اجرایی کمتر از یک ساعت در ماه بر روی استراتژی‌های شرکت بحث می‌کنند (دیکسون، ۲۰۰۹، به نقل از نعمتی‌زاده و میبیدی، ۱۳۹۴).

با توجه به بدیهی بودن سازمان‌ها و حضور در جامعه جهانی وجود سیستم ارزیابی و رسیدگی به چگونگی تحقق اهداف و نحوه رشد و تکامل آن‌ها روشن و مشخص است. ولی برای ایجاد ابزار اندازه‌گیری روش‌های مختلفی وجود دارد که یکی از شیوه‌ها و روش‌های نظام یافته در ارزیابی عملکرد سازمانی BSC می‌باشد (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۳). رابرت کاپلان استاد صاحب‌نام دانشگاه هاروارد و دیوید نورتون مشاور برجسته‌ی مدیریت با تحقیقاتی که در سازمان‌ها انجام دادند، به یک مشکل عمده برخورد نمودند، مدیران این سازمان‌ها فعالیت‌های مدیریتی خود را تنها بر اساس معیارهای مالی و اقتصادی بنا