

ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از روش ترکیبی BSC ، TOPSIS و AHP

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مهمترین فرایندهای استراتژیک سازمان -ها و جوامع عصر نوین، ابزاری توانمند در جهت پیاده-سازی برنامه-های سازمان و تحقق اهداف آن به شمار می-رود.

ارزیابی عملکرد، در گذشته بیشتر از طریق به کارگیری شاخص های مالی اجرا شده است ولی در دو دهه اخیر موضوعاتی مانند یادگیری سازمانی، خلق دانش و ظرفیت نوآوری، به عنوان عوامل تعیین کننده مزیت رقابتی مورد توجه قرار گرفته-اند و این تمرکز به دلیل ظهور جهانی-سازی، تشدید رقابت، و پیشرفت بی-سابقه تکنولوژیکی بخصوص در زمینه ارتباطات و اطلاعات بوده است و به همین دلیل سازمان ها برای یافتن شاخص های فراگیر اندازه گیرنده عملکرد در تلاش هستند تا با استفاده از مدل کارت امتیاز متوازن، روشی را برای ارزیابی عملکرد سازمانی با شناسایی شاخص-های کمی و کیفی طراحی نموده، و سپس با استفاده از روش-های

AHP

(فرآیند تحلیل سلسله -مراتبی) و

TOPSIS

، به یک نتیجه عملیاتی دست یابد.

ارزیابی عملکرد: به فرایند سنجش جامع عملکرد و در قالب عباراتی نظیر: کارایی، اثربخشی، معناداری، توانمندسازی قابلیت پاسخگویی در چارچوب اصول و مفاهیم برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی، ساختاری، برنامه‌ای و توسعه بلندمدت سازمان ارزیابی عملکرد سازمان اطلاق می‌شود

AHP : به منظور تصمیم گیری و انتخاب یک گزینه از میان گزینه های متعدد تصمیم، با توجه به شاخص-هایی که تصمیم گیرنده تعیین می-کند، بکار می رود. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی منعکس کننده رفتار طبیعی و تفکر انسانی است. این تکنیک، مسائل پیچیده را بر اساس آثار متقابل آنها مورد بررسی قرار می دهد و آنها را به شکلی ساده تبدیل کرده، به حل آن می پردازد.

TOPSIS: این تکنیک از جمله روشهای جبرانی در MADM (روش-های تصمیم-گیری چند معیاره) می-باشد.
منظور
از
جبرانی
بودن
اینست که
مبادله
بین
شاخص-ها
در
این
مدل
مجاز
است.

BSC یا کارت امتیازی متوازن: کارت امتیاز متوازن یک الگو و یا به عبارتی یک چارچوب مفهومی جهت تدوین مجموعه‌ای از شاخص‌های عملکرد در راستای اهداف استراتژیک می باشد. این الگو از چارچوبی پیرو می کند که در اولین گام آن می بایست دیدگاه آتی سازمان مشخص گردد. سپس در راستای دیدگاه‌های حاکم بر سازمان اهداف استراتژیک تدوین شده باشند
می-بایست تدوین شده باشند
تدوین می یابند و یا