

# رویکرد ترکیبی BSC، AHP و TOPSIS در ارزیابی عملکرد سازمان- مطالعه موردی شرکت همکاران سیستم

دکتر میرفیض فلاح شمس لیالستانی<sup>۱</sup>، معصومه راجی<sup>۲</sup>، محمود خواجه پور<sup>۳</sup>

۱. دانشگاه آزاد تهران مرکز، تهران، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد تهران مرکز، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

[masoume.raji@yahoo.com](mailto:masoume.raji@yahoo.com)

## مقدمه

ارزیابی عملکرد و به طور کلی تر مدیریت عملکرد فرایندی است که از طریق آن می توان اطلاعات مفید و سودمندی در خصوص چگونگی انجام موثر کارها برای تقویت رفتارهای مثبت و حذف رفتارهای نامناسب و غیرضروری به دست آورد. مدیریت عملکرد کارچندان ساده ای نیست و عوامل زیادی در اثربخشی آن دخیل اند، و از آنجا که بطور زنده در محیط کار رخ می دهد، حساسیت زیادی دارد (قلی پور، ۱۳۹۱).

ارزیابی عملکرد، یکی از وظایف اصلی هر سازمان و یکی از وجوه مدیریت عملکرد می باشد که در گذشته بیشتر از طریق به کارگیری شاخص های مالی اجرا شده است (وانگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). 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 (امی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ رونالد یئو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). و به همین دلیل سازمان ها برای یافتن شاخص های فراگیر اندازه گیرنده عملکرد در فشار هستند.

از سوی دیگر سازمان ها هرچه بزرگ تر می شوند، نیاز به کنترل در آنها مضاعف می گردد. مساله اساسی امروزه در بسیاری از سازمان ها بویژه موسساتی که دارای شعب مختلف و یا حتی بخش های متعدد در سازمان هستند این است که روش ارزیابی عملکرد منطقی و صحیحی برای آنها ارائه نشده است. تا به امروز در صنایع مختلف از مدل های متفاوتی جهت ارزیابی عملکرد استفاده شده است که هر یک با رویکردی متفاوت به تحلیل ابعاد سازمان پرداخته اند. یکی از مدل های کارا در این زمینه، کارت امتیازی متوازن می باشد که به بررسی متعادل تمامی جنبه های سازمانی می پردازد. لذا در این تحقیق با در نظر گرفتن نقاط قوت مدل کارت امتیازی متوازن در ارزیابی عملکرد، از ترکیب با تکنیک تصمیم گیری چند معیاره TOPSIS و روش AHP، جهت ارزیابی عملکرد و رتبه بندی شعب مختلف شرکت همکاران سیستم استفاده می گردد.

از جنبه کاربردی می توان به نتایج حاصل از تحقیق در ارزیابی عملکرد شعب مختلف سازمان مورد مطالعه به منظور رتبه بندی آنها جهت تخصیص درست منابع، اصلاح سیستم پاداش، تخصیص بهینه پاداش و امکانات، ارزیابی مدیران و تدوین استراتژی های سازمان در ارتباط با نحوه کار با این شعب اشاره نمود.

## پیشینه پژوهش

<sup>1</sup> Wong-On-Wing Bernard, Lan Guo, Wei Li, Dan Yang

<sup>2</sup> Amy H. I. Lee, Wen-Chin Chen, Ching-jan Chang

<sup>3</sup> Roland Yeo