

رتبه‌بندی خطوط مسافربری شرکت ذوب آهن اصفهان بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد با بکارگیری

ابزارهای تحلیل سلسله‌مراتبی و تاپسیس فازی

پریچهر نواب دانشمند^۱، آرزو عتیقه چیان^۲، هادی شیروی‌زاد^۳

^۱دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد، دانشکده مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ parynavab@yahoo.com

^۲دانشگاه اصفهان، دانشکده مدیریت، اصفهان، ایران؛ a.atighechian@yahoo.com

^۳دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد، دانشکده مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ hadi.shirouyehzad@yahoo.com

* نویسنده مسئول مکاتبات: parynavab@yahoo.com

چکیده

در این پژوهش، به بررسی شاخص‌های کلیدی عملکرد حمل و نقل پرداخته می‌شود و بر این اساس، خطوط مسافربری شرکت ذوب آهن به عنوان مطالعه موردی رتبه‌بندی می‌شوند. در این راستا، ابتدا با مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی فهرستی از شاخص‌های کلیدی عملکرد بالقوه خطوط حمل و نقل جمع‌آوری و برای ارزیابی و انتخاب شاخص‌های اصلی، به متخصصین واگذار شده است. این شاخص‌ها با نظرات خبرگان موزون می‌شود. سپس، خطوط حمل و نقل ارزیابی بر اساس اوزان بدست‌آمده و با بکارگیری ابزارهای تاپسیس فازی و تحلیل سلسله‌مراتبی فازی رتبه‌بندی می‌شوند.

کلمات کلیدی

شاخص‌های کلیدی عملکرد، صنعت حمل و نقل، تاپسیس فازی، تحلیل سلسله‌مراتبی فازی.

Ranking Transportation Lines of ZOBAHAN Company Based on Key Performance Indicators (KPIs) Using FAHP and FTOPSIS

Parichehr Navab-daneshmand, Hadi Shirouyehzad, Arezu Atighechian

ABSTRACT

In this paper, key performance indicators (KPIs) related to transportation industry is studied and transportation lines of ZOBAHAN Company as a case study are ranked. In this regard, at first a list of candidate KPIs for transportation lines is gathered doing library and field studies and is concede to experts to be evaluated and selected the best ones. These KPIs are weighted based on experts' opinions. Then, transportation lines are ranked based on the KPIs and their corresponding weights employing fuzzy TOPSIS and fuzzy AHP approaches.

KEYWORDS

Key Performance Indicators (KPIs), Transportation lines, Fuzzy TOPSIS, Fuzzy AHP.

۱- مقدمه

جهان امروز شاهد تحولات و دگرگونی‌های مختلفی بوده است. هر روز تغییرات زیادی در سطح جهان توسط رسانه‌ها مخابره می‌شود و این تغییرات لزوم چابک بودن شرکت‌ها را هر چه بیشتر نوید می‌دهد. چرا که شرکت‌های چابک توانایی مقابله با تغییرات را دارند. در این میان همه چیز معطوف به ساختار و شالوده‌ی شرکت است. شرکت‌ها نیز هر یک تعریف ویژه‌ای از خود ارائه می‌دهند. مجموعه فعالیت‌هایی که شرکت‌ها انجام می‌دهند، اساس وجودی یا ماموریت شرکت‌ها نام دارد. بنابراین حداقل تلاش شرکت‌ها، که همان انجام فعالیت‌های روزمره آنها می‌باشد، ضامن بقای

^۱ پریچهر نواب دانشمند؛ اصفهان، فلکه شهدا، خیابان ابن سینا، بن بست شماره ۷؛ تلفن همراه ۰۹۱۳۲۱۴۶۳۹۱؛ شماره ۰۳۱۱۴۴۷۸۶۴۳.