

اولویت‌بندی واحدهای سازمانی بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد با رویکرد چابکی سازمانی با

استفاده از QFD و TOPSIS؛ مورد مطالعه: شرکت داراکار

المیرا شاه‌قلی^۱، فریماه مخاطب رفیعی^۲، هادی شیرویه‌زاد^۳

^۱ دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ Elmira_shahgholi@yahoo.com

^۲ دانشگاه صنعتی اصفهان، دانشکده مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ farimah@cc.iut.ac.ir

^۳ دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران؛ Hadi.Shirouyehzad@gmail.com

چکیده

در سال‌های اخیر، رقابت بین سازمان‌ها افزایش یافته و سازمان‌ها به دنبال ایجاد مزیت رقابتی برای خود می‌باشند تا از این طریق بتوانند خود را در محیط رقابتی فعلی حفظ نمایند. چابکی سازمانی، فرهنگی را در سازمان ایجاد می‌کند تا از این طریق سازمان به بهبود مستمر و کیفیت مطلوب مشتریان دست پیدا کند و به مزیت رقابتی مورد نظر خود برسد. از این رو در این مقاله به ارائه روشی برای اولویت‌بندی واحدهای سازمانی بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد با رویکرد چابکی سازمانی می‌پردازد. بدین منظور در ابتدا به تعیین KPIها و شاخص‌های توانمندساز چابکی پرداخته خواهد شد و در ادامه به کمک پرسشنامه محقق ساخته، میزان تاثیرگذاری هر یک از شاخص‌های چابکی بر روی KPIها مشخص می‌شود. در این پژوهش از مدل TOPSIS به منظور اولویت‌بندی واحدها استفاده می‌شود. جهت انجام این پژوهش شرکت داراکار به عنوان مطالعه موردی انتخاب شد و نتایج حاصل نشان می‌دهد که در سازمان مذکور شاخص‌های "تغییر" و "آموزش و پرورش" بیشترین تاثیر را بر روی شاخص‌های کلیدی عملکرد دارند و از سوی دیگر واحد "تولید" برترین رتبه را دارا می‌باشد.

کلمات کلیدی

اولویت‌بندی واحدهای سازمانی، شاخص‌های کلیدی عملکرد^۲، تاپسیس، QFD

Performance evaluation of Organizational units based on key performance indicators with agility approach by using MADM, QFD; a case study in Darakar Company

ABSTRACT

In recent years, rivalry among organizations has been increased due to keeping their stability. Organizational agility creates cultural organizations to make continuous improvement and quality of the organization's clients and gain competitive advantage to reach its desired. Hence, in this paper we present a method for priority ranking organizational units based on key performance indicators with agility approach. Organizations are looking to create a competitive advantage for themselves; in this way, they are enabling to maintain its current competitive environment. At the first KPI and agility indicators will be identified. Furthermore, by questionnaire, the effectiveness of each of the agility indicators on KPI is specified. In this study, TOPSIS model for prioritizing units was used. Darakar was selected as a case of study for this study and the results show that "change" and "education" have the greatest effect on key performance indicators and the Unit "production" is the highest rank.

KEYWORDS

PRIORITIZE ORGANIZATIONAL UNITS, KEY PERFORMANCE INDICATORS, TOPSIS, QFD

^۱ المیرا شاه‌قلی: ایران، اصفهان، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد؛ ۰۹۱۳۳۰۹۱۲۶۶

^۲ Key Performance Indicator