

تکنیک ترکیبی نوین BSC و DEA به منظور ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و تعیین شاخص‌های بهینه عملکردی

احمد رضا جعفریان مقدم

دانشکده عمران و حمل و نقل، دانشگاه اصفهان، اصفهان ۷۳۴۴۱-۸۱۷۴۶، ایران. آدرس رایانامه: ar.jafarian@trn.ui.ac.ir

⋮

چکیده

ارزیابی و مقایسه عملکرد واحدهای مشابه قسمت مهمی از مدیریت یک سازمان می‌باشد. تحلیل پوششی داده‌ها (DEA^۱) ابزاری است که عملکرد نسبی سازمان‌ها با ورودی و خروجی‌های مشابه اندازه‌گیری و کارایی یک واحد را در مقایسه با سایر واحدها ارزیابی می‌کند. از طرفی کارت امتیازی متوازن (BSC^۲) به عنوان یکی از مباحث مهم در ارزیابی عملکرد واحدها و سازمان‌های مختلف و همچنین به عنوان مدلی برای تحلیل اطلاعات استراتژیک هر نوع سازمان می‌باشد که به عنوان ابزاری برای مدیریت استراتژیک، مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. در این مقاله متدولوژی ترکیبی جدیدی ارائه خواهد شد که در آن با استفاده از تکنیک DEA و براساس معیارهای تعریف شده در BSC، عملکرد، وزن اهمیت و رتبه سازمان‌های مختلف مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت و مقادیر بهینه شاخص‌های تعریف شده در BSC در چارچوب منظرهای مختلف آن ارائه خواهد شد تا بدین ترتیب نواقص موجود در BSC پوشش داده شود. در پایان، متدولوژی ارائه شده برای مثالی متشکل از ۱۶ سازمان اجرا می‌شود.

واژه‌های کلیدی: تحلیل پوششی داده‌ها، کارت امتیازی متوازن، مدیریت استراتژیک، سنجش عملکرد، تحلیل استراتژیک.

۱- مقدمه

ارزیابی و مقایسه عملکرد واحدهای مشابه قسمت مهمی از مدیریت یک سازمان می‌باشد. تحلیل پوششی داده‌ها که توسط چارنز، کوپر و رودز در سال ۱۹۷۸ ارائه شد [۱]، یکی از تکنیک‌های قدرتمند مدیریتی است که ابزاری در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا بتوانند بوسیله آن عملکرد شرکت خود را در قبال سایر رقبا محک زنند و براساس نتایج آن برای آینده‌ای بهتر تصمیم‌گیری کنند. این ابزار کارایی نسبی واحدهایی (DMU^۳) که دارای ورودی‌ها و خروجی‌های مشابه می‌باشند، اندازه‌گیری

^۱ DEA: Data Envelopment Analysis

^۲ BSC: Balanced Score Card

^۳ Decision Making Unit(s)