

شماره مقاله: ۱۱۴۷

رتبه بندی معیارهای سنجش عملکرد و استراتژی های شرکت پست با استفاده از رویکرد کارت امتیازی متوازن و روش فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (مورد مطالعه: دفاتر پست شهر شیراز)

علی محمدی^۱، مهرداد کیانی^{۲*}، محمود امینی^۳^{۱،۲،۳}گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز

*نویسنده مسئول مکاتبات: s.mkiani@rose.shirazu.ac.ir

چکیده:

کارت امتیازی متوازن^۱ نمایی کلی از عملکرد سازمان ها را به نشان می دهد. این مدل معیارهای مالی را با دیگر شاخص های کلیدی عملکرد مانند نگاه مشتریان به سازمان، فرآیندهای داخلی کسب و کار، رشد، یادگیری و نوآوری سازمانی تلفیق و یکپارچه می کند. امروزه برنامه ریزی استراتژیک برای فعالیتهای کسب و کار یک سازمان بسیار حیاتی است. در این مقاله با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی^۲ و بر مبنای کارت امتیازی متوازن به اولویت بندی معیارهای سنجش عملکرد و استراتژی ها پرداخته شده است. در این پژوهش، استراتژی ها و اهداف مرتبط را از چهار منظر کارت امتیازی متوازن و همچنین انتخاب و یا طراحی مناسبترین و مفیدترین شاخص های کارت امتیازی متوازن در دفاتر پستی نشان داده می شود. جامعه آماری پژوهش حاضر، ۲۹ نفر از مدیران دفاتر پستی شهر شیراز می باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی می باشد و ابزار مورد تحلیل آن نرم افزارهای EXCEL و SUPER DECISION می باشد. نتایج نشان می دهد که معیارهای مالی و مشتری دارای اهمیت بیشتری هستند و افزایش بهره وری، افزایش درآمد و ترافیک، مدیریت هزینه و تحویل بموقع، به ترتیب برای اجرای استراتژی ها در اولویت هستند.

کلمات کلیدی:

کارت امتیازی متوازن؛ ارزیابی عملکرد؛ فرآیند تحلیل سلسله مراتبی؛ دفاتر پستی

۱ مقدمه

سازمانها و دستگاههای اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سود آوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی میشود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و رفاه جامعه است. ارزیابی عملکرد و به طور کلی تر مدیریت عملکرد فرایندی است که از طریق آن می توان اطلاعات مفید و سودمندی در مورد چگونگی انجام مؤثر کارها برای تقویت رفتارهای مثبت و حذف رفتارهای نامناسب و غیرضروری به دست آورد. مدیریت عملکرد کار چندان ساده ای نیست و عوامل زیادی در اثربخشی آن دخیل اند و از آنجا که به طور زنده در محیط کار رخ می دهد، حساسیت زیادی دارد [۱].

کارت امتیازی متوازن از نوآوریهایی اخیر مدیریتی است که توسط نورتون و کاپلان در سال ۱۹۹۲ به عنوان ابزار اندازه گیری عملکرد، در سال ۱۹۹۶ به عنوان ابزاری جهت استراتژی و در سال ۲۰۰۴ به عنوان مدلی برای برقراری همراستایی بین نیروی انسانی سازمان، اطلاعات و سرمایه های سازمان مطرح شد، این ابزار کنترل راهبردی در تصمیمات راهبردی مدیریت کاربرد فراوان دارد [۲]. در سال های اخیر، مقالات بسیاری در مورد BSC منتشر شده است، و در تعدادی از آن ها نتایج پیاده کردن کاربردی این مدل گزارش شده است. شرکت ها در حال حاضر، به دنبال یکدیگر سیستم های سنجش عملکرد جدیدی را به منظور پیگیری معیارهای غیر مالی بکار برده اند. امروزه در ادبیات مدیریت استراتژیک، کارت امتیازی متوازن نشان دهنده ارتباطی قوی بین برنامه های استراتژیک و معیارهای سنجش عملکرد می باشد. و این موضوع با مطالعات کاپلان و نورتون [۳]، میسائیل [۴]، لپ و سالتیو [۵]، نورکلین [۶] و اورت [۷] تأیید شده است.