

ارزیابی کارایی در یک متد لوژی ترکیبی BSC و DEA با ورودی های غیر قابل کنترل

سید اسماعیل نجفی*
دکتر میر بهادر آریا نژاد**
دکتر فرهاد حسین زاده لطفی***
دکتر سید اصغر ابن الرسول****

چکیده

اندازه گیری عملکرد همواره موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی می باشد کارت امتیازی متوازن بعنوان یک نظام ارزیابی عملکرد شاخص های خود را به چهار چشم انداز مالی؛ فرآیندها؛ مشتری و یادگیری و رشد نیروی انسانی توسعه داده و به دنبال ایجاد توازن بین اهداف مالی به عنوان نتیجه عملکرد گذشته (شاخص های گذشته نکر) و سه شاخص دیگر (شاخص های آینده نگر) است. از سوی دیگر مطالعات سنتی انجام شده در تحلیل پوششی داده ها بیشتر بصورت محاسبه کارایی بدون لحاظ نمودن فرآیند های داخل سیستم می باشد در این مقاله رویکرد چندین معیاره برای ارزیابی سازمانها به کمک تحلیل پوششی شبکه ای ارائه گردید یک مدل تلفیقی BSC و DEA که ورودیها و خروجیها از کارت امتیازی متوازن استخراج می گردد در محاسبه کارایی، فرآیند های درونی نیز لحاظ گردیده است که با تجزیه کارایی این فرآیند ها می توانیم عدم کارایی سیستم را برای بهبود آن در آینده مورد شناسایی قرار دهیم.

واژگان کلیدی:

کارت امتیازی متوازن (BSC) - تحلیل پوششی داده ها (DEA).

* دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (najafi1313@yahoo.com)
تهران- بزرگراه اشرفی اصفهانی- به سمت حصارک- دانشکده فنی و مهندسی - دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران
** استاد، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه علم و صنعت ایران
تهران- میدان رسالت- خیابان هنگام- خیابان دانشگاه- دانشگاه علم و صنعت ایران
*** استاد، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
تهران- بزرگراه اشرفی اصفهانی- به سمت حصارک- دانشکده فنی و مهندسی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران
**** استادیار، عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه صنعتی مالک اشتر
تهران- لویزان- دانشگاه صنعتی مالک اشتر

نویسنده مسئول یا طرف مکاتبه: سید اسماعیل نجفی