

ارزیابی عملکرد با رویکرد ترکیبی BSC و FAHP و FTOPSIS (مطالعه

موردی: شعب بانک ایران زمین استان خوزستان)

سید مهدی جزایری^{۱*}، صابر ملاعلیزاده^۲

۱- گروه صنایع ، دانشکده فنی مهندسی، واحد مسجدسلیمان ، دانشگاه آزاد اسلامی ، مسجدسلیمان ، ایران mreza28@yahoo.com

۲- استادیار گروه صنایع، دانشگاه مسجدسلیمان، ایران

چکیده

در این تحقیق به رتبه بندی و عملکرد بانک ایران زمین (شعب استان خوزستان) با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن BSC مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به چهار منظر کارت امتیازی متوازن، در این تحقیق ابتدا زیر معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد را که از ادبیات مرتبط با ارزیابی عملکرد بانک ها استخراج شده بطور خلاصه بیان می شود. سپس ۲۹ زیر معیار متناسب با هر یک از چهار منظر BSC که با نظر خبرگان انتخاب شده اند آورده شده است و در ادامه وزن های مرتبط با چهار منظر کارت امتیازی متوازن و زیر معیارهای مربوطه با تکنیک آنالیز سلسله مراتب فازی محاسبه شده است و در نهایت، با استفاده از یکی از ابزارهای تصمیم گیری چند معیاره (FTOPSIS) شعب مذکور رتبه بندی شده و شکاف های موجود بین چهار معیار کارت امتیازی متوازن مشخص گردیده است. نتایج نشان داد که شعبه شریعتی اهواز با وزن ۰/۷۵۰ از سایر شاخص ها برجسته تر است.

واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، تصمیم گیری چند معیاره، FTOPSIS، FAHP

۱- مقدمه

ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی، یک وظیفه مهم و حیاتی است. رویکرد کارت امتیازی متوازن، یک چارچوب سنجش عملکرد است که با مجموعه ای از مقیاس های مالی و غیر مالی، نگاهی جامع به عملکرد سازمان دارد. از جمله مهم ترین جایگاه استفاده از کارت امتیازی متوازن، بانک ها هستند که به عنوان قلب تپنده اقتصاد کشور مطرح می باشند [۱]. آگاهی از وضعیت عملکردی بانک ها امکان ایجاد شناسایی نقاط قوت و ضعف را فراهم آورده و سبب می گردد مدیران استراتژیک به شکل فعالانه تری در مقایسه با رقبا عمل نمایند و سهم بازار بیشتری را به دست آورند [۲]. گسترش خدمات بانکی در جهان از طریق شبکه های فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه بانک ها و موسسات مالی مجازی و نیمه مجازی و حضور نظام بانکداری خصوصی در کشور، رقابت بالایی را در صنعت بانکداری به وجود آورده است. ماهیت و روش ارائه خدمات نوین بانکداری الکترونیکی، توقعات و خواسته های مشتریان را با توجه به تغییر نوع زندگی و خدمت رسانی به آنها متحول ساخته است. لذا به جاست که وضعیت خدمات ارائه شده از سوی بانک ها توسط یک سیستم اندازه گیری عملکرد که دید جامعی از کسب و کار به مدیران ارائه می دهد، مورد سنجش قرار گیرد [۳].