

ارزیابی عملکرد بانک رفاه با استفاده از کارت امتیازی متوازن (مورد: شعب مشهد)

زهرا عابدی^۱، زهرا وظیفه^۲

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، واحد الکترونیکی دانشگاه آزاد اسلامی

۲- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

چکیده:

این مقاله با هدف ارزیابی عملکرد بانک رفاه مشهد بر اساس کارت امتیازی متوازن نگاشته شده است. این پژوهش از نوع پیمایشی است. جهت جمع آوری داده ها مقادیر واقعی تعدادی از شاخص های تحقیق حاضر با توجه به وجود آمار و ارقام کمی قابل استخراج است و برای استخراج مقادیر سایر شاخص ها از پرسشنامه کارت امتیازی متوازن استفاده شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک رفاه مشهد می باشد که تعداد آنها ۲۳۴ نفر است و برای تعیین حجم نمونه از روش کوکران استفاده می شود و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود که با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه ۱۴۶ نفر محاسبه شد. روش تجزیه و تحلیل داده های آماری در این پژوهش از روش های آمار توصیفی و استنباطی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شد که در تحلیل توصیفی از جداول توزیع فراوانی، نمودارها و ... استفاده شد و در تحلیل استنباطی علاوه بر بررسی پایایی پرسشنامه از آزمون t استفاده شد. نتایج نشان داد میزان عملکرد واقعی بانک رفاه مشهد در هر یک از شاخص های مورد بررسی در منظر فرآیند های داخلی، منظر رشد و یادگیری، منظر مالی و منظر مشتریان مناسب است. همچنین نتایج بررسی ها نشان می دهد عملکرد بانک رفاه در عمل به استراتژی های ۱۰ گانه مناسب بوده است.

واژه های کلیدی: بانک رفاه مشهد، کارت امتیازی متوازن، منظر فرآیند های داخلی، منظر رشد و یادگیری، منظر مشتریان.