

عنوان: ارزیابی عملکرد شعب بانک رفاه استان قزوین با استفاده از الگوی TOPSIS و AHP, BSC

نویسنده : بهروز هادی زاده

بهروز هادی زاده ، مدرس دانشگاه ، hadizadeh53@yahoo.com

چکیده

بانک ها و موسسات مالی باید عملکرد موفقیت آمیزی در انجام اهداف خود داشته باشند. آگاهی از اینکه عملکرد سازمان تا چه حد در رسیدن به این اهداف بوده و موقعیت سازمان در محیط پیچیده و پویای امروزی کجاست، برای مدیران و سازمانها اهمیت فراوانی دارد. در این راستا، داشتن الگویی جهت ارزیابی عملکرد سازمان ضروری است. پژوهش حاضر با استفاده از تلفیق تصمیم گیری چند معیاره و کارت امتیاز دهی متوازن BSC ، روشی برای ارزیابی عملکرد شعب بانک رفاه استان قزوین ارائه می دهد. در ابتدا با نظر متخصصین بانک و پیشینه تحقیق، به جمع آوری شاخص های مرتبط با ارزیابی عملکرد بانکها پرداخته شد و سپس با نظر خبرگان صنعت بانکی شاخص های مناسب در قالب کارت امتیازدهی متوازن در نظر گرفته شدند. به علاوه، اوزان نسبی شاخص ها و معیارها با استفاده از نظر خبرگان و از طریق تحلیل سلسله مراتبی AHP محاسبه گردید. سپس با استفاده از تکنیک Topsis به رتبه بندی شعب مورد کاوی شده پرداخته شد. نتایج نشان داد که اهمیت وجه ها در ارزیابی عملکرد شعب بانک رفاه عبارت اند از، مشتری 0.405، مالی 0.345، رشد یادگیری برابر با 0.142 و فرایند ها 0.108.

کلید واژه ها: ارزیابی عملکرد، کارت امتیاز دهی متوازن، تصمیم گیری چند معیاره