

## عنوان مقاله:

تدوین استراتژی با رویکرد کارت امتیازی متوازن و اولویت بندی آن با رویکرد ترکیبی سیستم استنتاج فازی با شبکه عصبی مصنوعی (مورد مطالعه: بانک مهر اقتصاد)

## محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت نوین در افق 1404 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

## نویسندگان:

حامد عرفانی

فرشاد فائزی

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی پیشنهادی برای طراحی کارت امتیازی متوازن با رویکرد ترکیبی سیستم استنتاج فازی با شبکه عصبی مصنوعی در بانک مهر اقتصاد انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل 33 شعبه بانک مهر اقتصاد در سطح استان البرز در نظر گرفته شده است. در این پژوهش ارزیابی عملکرد صنعت بانکداری در شش منظر (مالی، مشتریان، فرآیند های داخلی، رشد و یادگیری، رضایت کارکنان و محیط و جامعه) و تعیین شاخص کلیدی عملکرد مرتبط با کارت امتیازی متوازن در آن حوزه، وزن دهی به مناظر و شاخص ها با تکنیک آنتروپی سلسله مراتبی فازی و رتبه بندی بانک های دولتی و خصوصی بر مبنای این شاخص ها، با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی بوده است. ما به یک مدل تلفیقی از کارت امتیازی متوازن (ابزار ارزیابی عملکرد) و سیستم استنتاج فازی (ابزار تصمیم گیری) پرداخته ایم. پژوهش های زیادی در زمینه بانکداری انجام شده که اکثرا فاکتورهای مالی را جهت ارزیابی عملکرد بانک ها در نظر گرفته است. اخیرا توجه به منظرها و فاکتورهای غیر مالی افزایش یافته است اما اکثر شاخصهای انتخابی در پژوهش های انجام شده یا تکراری بوده است یا رتبه بندی مناسبی برای این شاخصها در نظر گرفته نشده است. مقاله حاضر علاوه بر در نظر گرفتن شاخص های جدید و کاربردی، رتبه بندی مناسبی را برای این شاخص ها را در نظر گرفته است و سپس ارزیابی عملکرد این شعب را مقایسه کرده است. بدین جهت رویکرد انتخابی این مقاله پژوهشی، کاری جامع و جدید بوده و می تواند ابزار مفید و اثربخشی برای ارزیابی عملکرد واحدهای تجاری باشد.

## کلمات کلیدی:

استراتژی، کارت امتیازی متوازن، سیستم استنتاج فازی، شبکه عصبی مصنوعی، بانک مهر اقتصاد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/550264>

