

## عنوان مقاله:

مقایسه و رتبه بندی عملکرد شعب بانک با رویکرد DEA از منظر مالی و مشتری

## محل انتشار:

کنفرانس ملی رویکردهای نوین علوم انسانی در قرن 21 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

اعظم فقیهی - دانشجو رشته مدیریت بازرگانی مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

فرزانه حیدریور - دانشیار گروه حسابداری، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

ارزیابی عملکرد سازمان ها به موضوع بسیار مهمی تبدیل شده و استفاده از نتایج ارزیابی ها، به عنوانیک ابزار مدیریتی غیرقابل چشم پوشی است. در ارزیابی عملکرد شعب بانک ها علاوه بر فاکتورهای مالی که مشخص کننده کارایی مالی شعبه می باشند باید به عوامل غیرمالی هم توجه کرد. این پژوهش از جنبه هدف کاربردی و گردآوری داده ها به صورت توصیفی، پیمایشی است که از مفهوم کارت امتیازمتوازن (BSC) بر اساس چهار منظر به عنوان یک مدل ارزیابی عملکرد برای شعب بانک استفاده شده است، و با توزیع پرسشنامه، اهمیت هر یک از مناظر و معیارهای دو منظر با اهمیت تر به عنوان مولفه های اصلی تحقیق تعیین گردید. با تحلیل پرسشنامه ها به ترتیب منظر مالی و منظر مشتری با استفاده از تکنیک مقایسات زوجی حایز بیشترین اهمیت شدند. همچنین 6 معیار برای منظر مالی، 3 معیار برای منظر مشتری به تفکیک ستاده و نهاده از بین 45 معیار اولیه مشخص گردید. تمامی 54 شعبه مورد مطالعه بر اساس مدل BCC ورودی محور با فرض بازده به مقیاس متغیر با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها (DEA) و مدل سازی نرم افزار DEAP برای هر 2 منظر فوق امتیاز دهی و در نهایت رتبه بندی شدند. براساس نتایج حاصله شعبه شماره 13 دارای بیشترین و شعبه شماره 14 دارای کمترین امتیاز کارایی عملکرد می باشند.

## کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، رتبه بندی، تحلیل پوششی داده، کارت امتیازی متوازن، BCC

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/718807>

