

عنوان مقاله:

مقایسه و رتبه بندی عملکرد شعب بانک با رویکرد تحلیل پوششی داده ها و کارت امتیازی متوازن

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

علیرضا صادقیان فر - دانشجو رشته مدیریت تکنولوژی مدیریت تحقیق و توسعه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

اعظم فقیهی - دانشجو رشته مدیریت بازرگانی مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، 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 فاکتورهایمالی 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 هر منظر به عنوان مولفه های اصلیتحقیق تعیین گردید. با تحلیل پرسشنامه ها به ترتیب منظر مالی، منظر مشتری، منظر فرآیند داخلی و منظر رشد و یادگیری با استفاده از تکنیک مقایسات زوجی حایز بیشترین اهمیت شدند. همچنین 6 معیاربرای منظر مالی، 3 معیار برای منظر مشتری، 3 معیار برای منظر فرآیند داخلی و 3 معیار برای منظر رشد و یادگیری به تفکیک ستاده و نهاده از بین 45 معیار اولیه مشخص گردید. تمامی 54 شعبه مورد مطالعهبر اساس مدل BCC ورودی محور با فرض بازده به مقیاس متغیر با استفاده از تکنیک تحلیل پوششیداده ها (DEA) و مدل سازی نرم افزار DEAP برای هر 4 منظر فوق امتیاز دهی و در نهایت رتبه بندی شدند. براساس نتایج حاصله شعبه شماره 1 دارای بیشترین و شعبه شماره 47 دارای کمترین امتیازکارایی عملکرد می باشند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، رتبه بندی، BSC، DEA

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/718809>

