

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شعب بانک مسکن با رویکرد تلفیقی DEMATEL و DEA (مطالعه موردی: در منطقه غرب تهران)

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره 11، شماره 42 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسندگان:

ساناز عزیزی - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

عارفه فدوی اصغری - استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

یکی از عوامل موفقیت کشورهای پیشرفته، توجه به کارآمدی واحدهای اقتصادی به خصوص بانک ها می باشد. در همین راستا، مدیران بانک ها موظفند در قبال سؤالاتی که در مورد بهره وری بانک می شود، پاسخ مناسبی ارائه دهند که این امر بدون ارزیابی کارایی شعب تحت نظارتشان عملاً امکان ناپذیر است. در همین راستا به بررسی کارایی و ارزیابی عملکرد شعب بانک مسکن با استفاده از تکنیک DEA و DEMATEL پرداخته می شود. هدف اصلی در این تحقیق بررسی کارایی شعب بانک مسکن و تعیین شعب کارا و ناکارا می باشد. جامعه آماری در این تحقیق مدیران شعب مدیریت غرب تهران شامل 50 شعبه می باشد. در این تحقیق ابتدا با استفاده از ادبیات تحقیق و نظر خبرگان 9 متغیر ورودی و 8 متغیر خروجی بدست آمده و سپس با استفاده از تکنیک 4، DEMATEL متغیر ورودی (تعداد پرسنل، مطالبات مشکوک الوصول، هزینه اداری، ارزش دارایی) و 6 متغیر خروجی (سپرده گذاری، تعداد وام ها، تسهیلات، تعداد حسابها، کارمزد دریافتی خدمات، خدمات ارائه شده) دارای اولویت بالاتر قرار گرفته و به عنوان متغیرهای ورودی و خروجی مدل DEA قرار می گیرند. میزان کارایی شعب با استفاده از دو مدل BCC-خروجی محور و مدل جمعی (SBM) مشخص می شود، بنابراین شعب کارا و ناکارا تعیین می گردد، سپس با استفاده از مدل اندرسون-پیترسون شعب کارا نیز رتبه بندی شده و همچنین پیشنهاداتی جهت کارایی شعب ناکارا ارائه گردید.

## کلمات کلیدی:

کارایی، ارزیابی عملکرد، DEA، DAMATEL، مدل جمعی (SBM)

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/958157>

