

عنوان مقاله:

بررسی و رتبه بندی شاخص های ارزیابی عملکرد بانک ملی با استفاده از مدل کارت امتیاز متوازن و AHP فازی با تأکید بر شاخص های مالی

محل انتشار:

همایش پژوهش های کاربردی در مدیریت صنعتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سید کاظم ابراهیمی - گروه مدیریت اجرایی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، ایران

سید محمد خاتمی - گروه مدیریت اجرایی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به اینکه رشد سیستم بانکداری به موازات رشد بازارها افزایش یافته و موجب رقابت شدید بین بانکهای دولتی و خصوصی گردیده لذا برای حفظ مشتریان و سهم بازار نیاز است تا عوامل مؤثر در ارزیابی عملکرد شناسایی و با مد نظر قرار دادن خواسته مشتریان، نسبت به از بین بردن نقاط ضعف و ارتقاء نقاط قوت اقدام نمود که در این مسیر داشتن ابزار اندازه گیری مناسب برای رسیدن به نتایج واقعی نیاز است. تحقیق حاضر سعی دارد تا با کمک کارشناسان و خبرگان بانک ملی نسبت به ایجاد یک روش مؤثر در این زمینه مبادرت ورزد. لذا براساس یافته های این پژوهش با هدف بررسی و اولویت بندی شاخص های ارزیابی عملکرد بانک ملی شعب سمنان با استفاده از کارت امتیازی متوازن و روش سلسله مراتبی فازی AHP با توزیع 2 نمونه پرسشنامه بین کارشناسان و خبرگان بانک پرسشنامه 1 برای تبیین شاخص ها و پرسشنامه 2 برای اولویت بندی آنها از بین ابعاد چهار گانه، بعد مالی در رتبه اول، بعد مشتری در رتبه دوم و ابعاد رشد و یادگیری و فرآیند داخلی به ترتیب در رتبه های سوم و چهارم قرار داشته و در کل شاخصهای مورد مطالعه، دسترسی آسان به خدمات بانکی از بعد مشتری در جایگاه اول اهمیت و فعالیتهای بازاریابی از بعد فرآیند داخلی کمترین اهمیت را دارا هستند. ضمناً پیشنهاد می گردد با انجام تحقیقاتی مشابه و استفاده از شاخص های مورد استفاده در این تحقیق، عملکرد بانک ملی در سایر استان ها مورد ارزیابی قرار گیرد

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، سلسله مراتبی فازی AHP، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/486730>

