

با افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات، نیاز سازمان‌ها به شاخص‌ها و الگوهایی برای بررسی عملکرد خود بیش از پیش شده است. یکی از موفق‌ترین ابزارها در زمینه‌ی پیاده‌سازی برنامه‌های استراتژیک سازمان به منظور دستیابی به یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد مناسب، کارت امتیازدهی متوازن (BSC) می‌باشد. اما این تکنیک با وجود شاخص‌های کمی گوناگون ارزش‌های عملکرد را ترکیب و یکپارچه نمی‌سازد و حتی اهمیت نسبی هر شاخص را نیز تحت یک چشم‌انداز واحد تخمین نمی‌زند. فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) می‌تواند برای حل مشکلات فوق‌الذکر با کارت امتیازی متوازن ترکیب شود. در این پژوهش با استفاده از رویکرد تلفیقی بین کارت امتیازدهی متوازن و فرایند تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی به بررسی و مقایسه عملکرد سه بانک سپه، مسکن و رفاه پرداخته شد. طبق آمار بانک مرکزی ایران در سال ۱۳۹۴ در میان بانک‌های دولتی ایران کمترین سهم بازار در جذب منابع از آن سه بانک سپه، مسکن و رفاه بوده است. از این رو در پژوهش حاضر تلاش شد تا عملکرد این سه بانک از دیدگاه‌های گوناگون مورد ارزیابی قرار گرفته و با یکدیگر مقایسه شوند. به منظور این کار از تکنیک AHP و نرم افزار Expert Chopise استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که شاخص مالی در میان چهار شاخص BSC از اهمیت بیشتری برخوردار است. همچنین در بعد مالی به ترتیب بانک مسکن، رفاه و سپه، در بعد مشتری به ترتیب بانک مسکن، سپه و رفاه، در بعد فرایندهای داخلی به ترتیب بانک سپه، مسکن و رفاه و در نهایت در بعد رشد و یادگیری به ترتیب بانک سپه، مسکن و رفاه از عملکرد بهتری برخوردارند. در نهایت مشخص شد که بانک مسکن، بانک سپه و بانک رفاه به ترتیب از عملکرد بهتری برخوردار هستند.

کلید واژه‌ها: مدیریت عملکرد، ارزیابی عملکرد، کارت امتیازدهی متوازن، تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی