

چکیده

عملکرد سازمانی یکی از مواردی است که برای کلیه سازمان‌ها اعم از خدماتی یا تولیدی دارای اهمیت ویژه‌ای است. در این میان بانک‌ها یکی از مهمترین سازمان‌های خدماتی هر کشور محسوب می‌شوند که عملکرد آنها به صورت مستقیم، اقتصاد آن کشور را تحت تاثیر قرار می‌دهد. یکی از مهمترین ابزارهای مورد نظر برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی استفاده از ابزار استراتژیک کارت امتیازی متوازن است که سازمان‌ها را از چهار بعد رشد و یادگیری، فرایندهای داخلی، مشتری و بعد مالی مورد بررسی قرار می‌دهد. از این رو هدف اصلی این تحقیق ارزیابی عملکرد چند بعدی شعب بانک قوامین استان گیلان با استفاده از روش ترکیبی کارت امتیازی متوازن و فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی است. در این راستا سوال اصلی تحقیق به این صورت مطرح شده است که رتبه بندی عوامل موثر ارزیابی عملکرد شعب بانک قوامین با استفاده از روش ترکیبی کارت امتیازی متوازن و فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی چگونه است؟ این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها به عنوان تحقیق توصیفی به شمار می‌رود. جامعه آماری تحقیق شعب بانک قوامین در استان گیلان است که تعداد آن ۳۰ شعبه است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق از نوع خوشه‌ای است و ۵ شعبه بر اساس مناطق جغرافیایی در استان گیلان انتخاب شده است. نمونه آماری در این تحقیق منتخب شعب بانک قوامین می‌باشد که ۵ شعبه به عنوان نمونه انتخاب شده است. لازم به ذکر است که مدیران ارشد این شعب که شامل روسا شعب، معاونین، روسای حسابداری، روسای اعتبارات و همچنین ۱۰ نفر از مدیران ارشد شعبه سرپرستی به عنوان پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه انتخاب شده‌اند، که به صورت مجموع ۳۰ پرسشنامه در بین آنها توزیع شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه بود و از نرم‌افزار اکسپرت چویس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون مدل در اولویت بندی نهایی شعبه مرکز با امتیاز (۰/۴۵۹) در رتبه اول و شعبه شمال با امتیاز (۰/۲۴۴) در رتبه دوم و شعبه شرق با امتیاز (۰/۱۶۳) در رتبه سوم و شعبه غرب با امتیاز (۰/۰۸۶) در رتبه چهارم و در نهایت شعبه جنوب با امتیاز (۰/۰۴۷) در رتبه پنجم قرار گرفته است.

واژگان کلیدی: عملکرد سازمانی، کارت امتیازی متوازن، فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی، بانک قوامین.