

چکیده:

در دنیای رقابتی امروز، بسیاری از شرکت‌های تولیدی و خدماتی از جمله بانک‌ها، ناگزیر شده‌اند به رویکردهای جدید مدیریتی و روش‌های ارزیابی عملکرد سازمانی رو بیاورند. از جمله این رویکردها، می‌توان به یکی از روش‌های جدید ارزیابی عملکرد به نام تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها که نقش مهمی در بهبود عملکرد یک سازمان دارند، اشاره کرد از چالش‌های مدل‌های سستی تکنیک DEA¹ اعلام همزمان امتیاز کارایی یک، برای چندین واحد تصمیم‌گیرنده می‌باشد، که برای تعدیل این محدودیت مدل‌های ابرکارایی تحلیل پوششی داده‌ها یکی از مدل‌های اصلاح شده و پیشنهادی جهت بهبود وضعیت مدل‌های تکنیک DEA می‌باشد، در واقع مدل‌های ابرکارا توانایی محاسبه امتیاز کارایی برای هر واحد و به طور همزمان اعلام رتبه‌بندی واحدهای مورد بررسی را دارا هستند. که در این پژوهش بر آن شدیم با یکی از روش‌های نوین ارزیابی عملکرد، به نام تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) و با "فرم پوششی مدل ابرکارایی AP تحت بازده به مقیاس ثابت ماهیت ورودی"² از آن به سنجش کارایی ۱۲۹ شعبه‌ی بانک ملی استان گیلان در سال ۱۳۹۴، که به روش حذف سیستماتیک ۳۰ شعبه‌ی فعال درجه‌ی ۱، ۲، ۳، انتخاب گردید، پرداخته و به طور خلاصه نتایج نشان داد که میانگین امتیاز کارایی شعب بانک ملی مذکور در سال ۱۳۹۴، ۰/۷۵ می‌باشد، شعبه‌ی درجه یک گلسار رشت به عنوان کاراترین واحد و بندر کیشهر به دلیل احتساب امتیاز کارایی ۰/۸ و پایین‌تر از میانگین کل شعب به عنوان ناکاراترین شعب معرفی شد. همچنین نتایج نشان داد بیشترین عامل در عدم مدیریت هزینه‌ی شعب ناکارا مربوط به هزینه تبلیغات و بازاریابی و بیشترین ضعف در برنامه‌ریزی مربوط به حوزه‌ی آموزش کارکنان شعب ناکارا بوده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها، مدل‌های ابرکارا، بانک ملی

¹ Data Envelopment Analysis

² Data Envelopment Analysis