

# ارزیابی و مقایسه عملکرد با استفاده از رویکرد تلفیقی کارت امتیازی متوازن و فرایند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی (مطالعه موردی: بانک‌های سپه، مسکن و رفاه)

سید حسین پور رضایی آستانه \*، 169،

1395-6-24

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 پیاده سازی 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 سلسله مراتبی (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 سلسله مراتبی به بررسی و مقایسه عملکرد سه بانک سپه، مسکن و رفاه پرداخته شد. طبق آمار بانک مرکزی ایران در سال 1394 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 Chopise Expert 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.

کلمات کلیدی : کلید واژه‌ها: مدیریت عملکرد، ارزیابی عملکرد، کارت امتیازدهی متوازن، تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)