

مشخصات نویسندگان مقاله:

سید محمد خاتمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی - مالی، کارمند بانک ملی سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

چکیده 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 مدنظر قرار دادن خواسته مشتریان نسبت به از بین بردن نقاط ضعف و ارتقاء نقاط قوت اقدام نمود که در این مسیر داشتن ابزار اندازه‌گیری مناسب برای رسیدن به نتایج واقعی نیاز است. تحقیق حاضر سعی دارد تا با کمک کارشناسان و خبرگان بانک ملی به ایجاد یک روش مؤثر در این زمینه مبادرت ورزد. لذا براساس یافته‌های این پژوهش با هدف بررسی و اولویت‌بندی شاخص‌های ارزیابی عملکرد بانک ملی شعب سمنان با استفاده از کارت امتیازی متوازن و روش سلسله مراتبی فازی (AHP) با توزیع ۲ نمونه پرسشنامه بین کارشناسان و خبرگان بانک (پرسشنامه ۱ برای تبیین شاخص‌ها و پرسشنامه ۲ برای اولویت‌بندی آنها) از بین ابعاد چهارگانه، بعد مالی در رتبه اول، بعد مشتری در رتبه دوم و ابعاد رشد و یادگیری و فرآیند داخلی به ترتیب در رتبه‌های سوم و چهارم قرار دارند و در کل شاخص‌های مورد مطالعه، دسترسی آسان به خدمات بانکی از بعد مشتری در جایگاه اول اهمیت قرار داشته و فعالیت‌های بازاریابی از بعد فرآیند داخلی کمترین اهمیت را دارا است. ضمناً پیشنهاد می‌گردد با انجام تحقیقاتی مشابه و استفاده از شاخص‌های مورد استفاده در این تحقیق، عملکرد بانک ملی در سایر استان‌ها و نیز کل کشور مورد ارزیابی قرار گیرد.

واژگان کلیدی:

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، سلسله مراتبی فازی (AHP).