

بکارگیری روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (F-AHP)

جهت ارزیابی عملکرد بخش بانکداری با استفاده از کارت امتیازی متوازن (BSC)

بانک صادرات ایران

نظام بانکی، خدماتی عرضه میکند که بدون آن نظام اقتصادی کشور از حرکت باز میایستد. همه سازمان های موفق مشخصه های مشترکی دارند که شامل: دورنمای خاص، اعمال مثبت و ارزیابی عملکرد موثر است. کارت امتیازی متوازن، ابزار گسترده ارزیابی عملکرد است که به صورت مناسب سازمان را برای رسیدن به اهدافش برنامه ریزی و کنترل می کند. بنابراین فعالیت بهینه بانک ها و استفاده موثر از ابزارهای سنجش عملکردی که بتواند به صورت جامع هم از لحاظ مالی و هم غیرمالی بانک را مورد ارزیابی قرار دهد امری حیاتی بوده و باعث شناسایی نقاط قوت و ضعف آن شده و به بهبود وضعیت بانک منجر می شود.

دلایل مختلفی مانند فشار رقابتی، توسعه تکنولوژی و اقتصادی و مقررات قانونی مدیریت سطوح بالا، وضعیت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، فرهنگ مدیریت و شرکتی برای شناسایی معیارهای ارزیابی عملکرد مالی و غیر مالی وجود دارد. معیار عملکرد مالی به عنوان یک مبنای جهت ایجاد رویه ها و برنامه های استراتژیکی کافی نیست امروزه، در بعد ارزیابی عملکرد معیار عملکرد غیر مالی به عنوان یک عنصر پایدار عمل می نماید مانند: رضایت مشتری، تعداد مشتریان جدید، سهم بازار، سودمندی، کیفیت فرآیند، تفویض اختیارات به اشخاص، کیفیت و انعطاف پذیری، نوآوری و فرآیند تولید محصولات جدید، منابع مکمل و ترکیب جمعیت. خصوصاً برای جذب رضایت مشتری. در بخش بانکداری، معیار عملکرد غیر مالی می تواند در سازمانهای بزرگ و پیچیده، روش FAHP در تلفیق با کارت امتیازی متوازن (BSC) مورد استفاده قرار گرفته و می تواند عملکرد بانکداری را در قالب دو معیار اصلی (مالی و غیر مالی) تقسیم بندی نماید و می تواند فرصتی را فراهم نماید تا این معیارها به یک شیوه ای منظم و در زمان یکسان، مورد آزمون قرار گیرند.