

ارایه مدل درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها با دو رویکرد بانکداری نوین و ادغام شعب با استفاده از AHP و DEA

اسدالله فصیحی^۱ | محمد خرسند زاک^۲ | مهدی کمالی^۳ | حمید آسایش^۴*

چکیده

هدف: هدف این تحقیق تبیین معیارهای درجه بندی ادارات و سرپرستی های شعب در بانکداری با دو رویکرد بانکداری نوین و ادغام شعب می باشد. **ضرورت:** مطابق آمار و اطلاعات، تعداد شعب بانکی در ایران دو برابر استاندارد جهانی هستند و کاهش شعب بانکها از جمله مواردی بوده که از ادوار گذشته تا کنون به واسطه قانون و توسط مسئولان مختلف به آن تاکید بسیار شده است، لازمه حذف شعب، کارا عمل کردن ادارات امور شعب و سرپرستی های بانکی می باشد، در گام اول بایستی مدل کارایی مناطق و سرپرستی ها بررسی شود، درخصوص سنجش کارایی بانکها مطالعات مختلفی یافت شده که گاه نتایج متناقضی نیز داشته اند اما با عنایت به دو رویکرد همزمان بانکداری نوین و ادغام شعب، درخصوص تبیین چارچوب بررسی کارایی در سطح سرپرستی ها و ادارات شعب تاکنون تحقیقی یافت نشده است.

روش شناسی: در این تحقیق برای تعیین معیارهای درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها براساس شاخص های بانکداری نوین و رویکرد ادغام شعب از تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده می شود و برای درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها براساس شاخص های بانکداری نوین و رویکرد ادغام شعب از تحلیل پوششی داده ها (DEA) استفاده می گردد.

یافته ها: از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی های بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از ادارات کل امور شعب و سرپرستی های بانک در اداره امور شعب و سرپرستی های آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی و هرمزگان.

نتیجه گیری:

کل ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک کارا عمل نمی کند. ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی کشور طی سال های ۱۳۹۵-۱۴۰۰ بطور کلی همواره کارا عمل کرده اند. مدیریت این اداره امور شعب و سرپرستی ها می تواند مورد تشویق قرار گرفته شود و به عنوان الگویی برای سایر اداره امور شعب و سرپرستی ها قرار گیرد. هر چند، روش تحلیل پوششی داده ها به خوبی برای هر اداره امور شعب و سرپرستی الگوها را معرفی می کند.

کلیدواژه ها:

کارایی، تحلیل سلسله مراتبی، تحلیلی پوششی داده ها، اداره امور شعب و سرپرستی بانک

استناد: فصیحی، اسدالله، خرسند زاک، محمد، کمالی، مهدی، آسایش، حمید (۱۴۰۲). ارایه مدل درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها با دو رویکرد بانکداری نوین و ادغام شعب با استفاده از AHP و DEA.

^۱ دانشجوی دکترای اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الیگودرز، الیگودرز، ایران amin.matin.sanei@gmail.com

^۲ استادیار، گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الیگودرز، الیگودرز، ایران m.khorsandzak@gmail.com

^۳ استادیار، گروه اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم، قشم، ایران mahdikamali174@gmail.com

^۴ دانشیار، گروه اقتصاد، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران (نویسنده مسئول) hamid.asayesh@abru.ac.ir

دریافت مقاله:

پذیرش مقاله:

مقدمه

امروزه بسیاری از خدمات بانک‌ها با استفاده از گوشی‌های هوشمند و نصب برنامه‌ها به شکل ۲۴ ساعته و غیرحضوری قابل اجرا است. افتتاح انواع حساب‌های سپرده، انتقال وجوه از طریق شبکه شتاب، پایا، ساتنا، کارت به کارت، سپرده به سپرده، کارت به سپرده، صدور انواع چک‌های الکترونیکی، ثبت و تایید چک‌های صیادی، صدور انواع ضمانت نامه‌ها (برات و سفته الکترونیکی)، اعطای برخی از تسهیلات خرد از جمله مواردی هستند که به شکل غیر حضوری و با بانکداری نوین قابل انجام هستند، در این شرایط مطابق آمار و اطلاعات، تعداد شعب بانکی در ایران دو برابر استاندارد جهانی هستند و کاهش شعب بانک‌ها از جمله مواردی بوده که از ادوار گذشته تا کنون به واسطه قانون و توسط مسئولان مختلف به آن تاکید بسیار شده است، لازمه حذف شعب، کارا عمل کردن ادارات امور شعب و سرپرستی‌های بانکی می باشد، در گام اول بایستی مدل کارایی مناطق و سرپرستی‌ها بررسی شود، درخصوص سنجش کارایی بانک‌ها مطالعات مختلفی یافت شده که گاه نتایج متناقضی نیز داشته‌اند اما با عنایت به دو رویکرد همزمان بانکداری نوین و ادغام شعب، درخصوص تبیین چارچوب بررسی کارایی در سطح سرپرستی‌ها و ادارات شعب تاکنون تحقیقی یافت نشده است. این تحقیق به دنبال بررسی کارایی در سطح سرپرست‌های بانک می باشد. بنابراین اولین چالش برای محاسبه کارایی در درجه بندی شعب براساس این دو رویکرد، تبیین معیارهای تعیین ادارات و سرپرستی‌های شعب می باشد. شایان ذکر است که در زمینه کارایی بانک‌ها تحقیق‌های مختلفی با معیارهای مختلف انجام شده است اما درخصوص تبیین کارایی و بهره‌وری با دو رویکرد بانکداری نوین و ادغام شعب کار تحقیقی چندانی در سیستم بانکی انجام نشده است. لذا هدف این تحقیق تبیین معیارهای درجه بندی ادارات و سرپرستی‌های شعب در بانکداری با دو رویکرد بانکداری نوین و ادغام شعب می باشد. که در این رویکرد از پرسشنامه و نظر متخصصان بانکی نیز استفاده می نماید و در ادامه این تحقیق به دنبال درجه بندی ادارات و سرپرست‌ها براساس این رویکردها می باشد.

۱. مروری بر ادبیات

شاخص‌های درجه بندی

کارایی، به اجرای درست کارها در سازمان مربوط می شود، یعنی تصمیماتی که با هدف کاهش هزینه‌ها، افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت محصول اتخاذ می شوند. کارایی نسبت بازدهی واقعی به بازدهی استاندارد است (روغنیان و همکاران، ۲۰۱۲). کارایی سازمان عبارت است از مقدار منابعی که برای تولید یک واحد محصول به مصرف رسیده است و می توان آنرا برحسب نسبت مصرف به محصول محاسبه کرد. اگر سازمانی بتواند در مقایسه با سازمان دیگر با صرف مقدار کمتری از منابع به هدف مشخص برسد، می گویند که کارایی بیشتری دارد (دفت، ۱۳۸۸). به عبارت دیگر کارایی به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی برای بیشترین کار انجام شده است. یا در واقع نسبت مقدار کاری که انجام می شود به مقدار کاری که باید انجام شود (امام وردی واحمدی، ۱۳۸۷).

مفهوم کارایی یعنی تخصیص دادن منابع بصورت مطلوب است. لذا سنجش و تحلیل کارایی به سه صورت در سه سطح می باشد که شامل: سطح کلان: در این سطح نتایج اقتصادی در سطح کلان به معنای تبیین تخصیص بهینه منابع به بخشهای مختلف اقتصادی در کشور با نتایج ایده آل و مقرون به کارایی منوط به تامین شرط بهینه پرتو است.

سطح صنعت: در این حالت سنجش کارایی نسبی بنگاههای یک صنعت و مورد بررسی واحدهای تولیدی برای سنجش عملکرد بنگاهها هستند

سطح بنگاه منفرد (خرد): کارایی در سطح بنگاه منفرد (خرد) نیز متمرکز بر تخصیص منابع بنگاه است. اندازه گیری در سطح خرد از معیارهای سنجش در سطح صنعت که مبتنی بر مجموعه‌ای از امکانات تولید مشخص برای هر بنگاه (تکنولوژی ثابت) هستند فراتر می رود و مسائل مدیریتی و مهندسی را که

بنگاه در راستای دستیابی به حداکثر محصول ممکن با آن روبرو است نیز در بر می گیرد. برای محاسبه کارایی در سطح بنگاه "با دیدگاه نسبی از کارایی" یا باید عملکرد بنگاه را در دوره‌های مختلف زمانی با هم مقایسه کرد، یا باید عملکرد واحدهای زیرمجموعه بنگاه را مورد مقایسه قرار داد (زنوز، ۱۳۸۱). تعریف کارایی از دیدگاه ایستا به این معنا که بررسی عملکرد و مورد مقایسه در یک نقطه از زمان بر واحدهای اقتصادی مقایسه قرار گیرند، به عبارتی دیگر هر گونه مطالعه در طول زمان بر تغییرات عملکرد واحدها در شاخصهای کارایی ایستا منعکس نمی‌شوند. در حالی که از دیدگاه پویا کارایی تغییرات عملکرد بنگاه در طول زمان و از دیدگاه جامع کارایی، بیشتر مفهومی پویا است تا ایستا. زیرا هر بنگاهی که بهره‌وری آن کمتر از رقباش از یک طرف، می‌تواند ناکارا در مقایسه با دیگر بنگاههای صنعت تلقی شود. و ممکن است بنگاه ناکارای در زمان دیگری نسبت به بنگاههای دیگر کارا شود. لذا این رتبه بندی کارایی می‌تواند از مقایسه عملکرد واحد های مختلف در صنعت بدست می‌آید، که در طول زمان متغیر خواهد بود. در نتیجه در دوره های مختلف تحلیل کارایی و عملکرد بنگاههای یک صنعت مورد بررسی قرار گیرند.

از طرف دیگر، وجود شوکهای مختلفی، در یک صنعت بر بنگاههای مختلفی در نوع تعدیلشان نسبت به شوکها متفاوت باشند.

برای بدست آوردن میزان کارایی یک واحد اقتصادی، باید میزان توان بالقوه تولیدی واحد مذکور در ترکیبهای مختلف نهاده‌ها را تعیین کنیم. به عبارتی، شاخص‌هایی کمی می‌تواند این ترکیب‌های مختلف نهاده‌ها را بدست می‌آورند. و عملکرد بنگاه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند. این دیدگاه از کارایی (کارایی مطلق) توسط باتون^۱ برای سنجش ناکارایی در صنایع مورد استفاده قرار گرفته است (یوسفی، ۱۳۸۵). از مزایایی این دیدگاه مقایسه صنایع و کارا تر را فراهم می‌سازد. همچنین تبیین شاخص‌های کمی برای تعیین کارایی بنگاه‌ها بطوریکه جامع و کامل باشد، کار آسانی نیست.

میزان کارایی بر اساس عملکرد یک واحد اقتصادی در یک دوره زمانی با عملکرد واحدهای اقتصادی در دوره های مختلف در تحلیل کارایی واحد مورد بررسی قرار داد. مشکلی که این امر بوجود می‌آورد این است که برای محاسبه کارایی در سطح خرد و شرکت های خصوصی، استفاده از آمار و اطلاعات شرکت های خصوصی دیگر در صنعت در تحلیل کارایی از قدرت لازم برخوردار باشد در صورتیکه دسترسی به این آمار و اطلاعات امر آسانی نیست.

مشکلاتی همچون نقطه تولیدی مطلوب (تولید بالقوه) از یافتن بهترین تولید در بین واحدها می‌باشد که اگر عملکرد هیچکدام از واحدهای مورد بررسی در حد استاندارد نباشد (از نظر کیفی مطلوب نباشد)، میزان کارایی محاسبه شده برای واحدهای مذکور منعکس نمی‌شود

روش های محاسبه کارایی و بهره‌وری

بطور کلی روش های مختلفی برای سنجش کارایی وجود دارد، اما دو روش عمدتاً برای محاسبه کارایی مطرح می‌باشند (رضایی، ۱۳۸۲).

الف) روش‌های پارامتری^۲

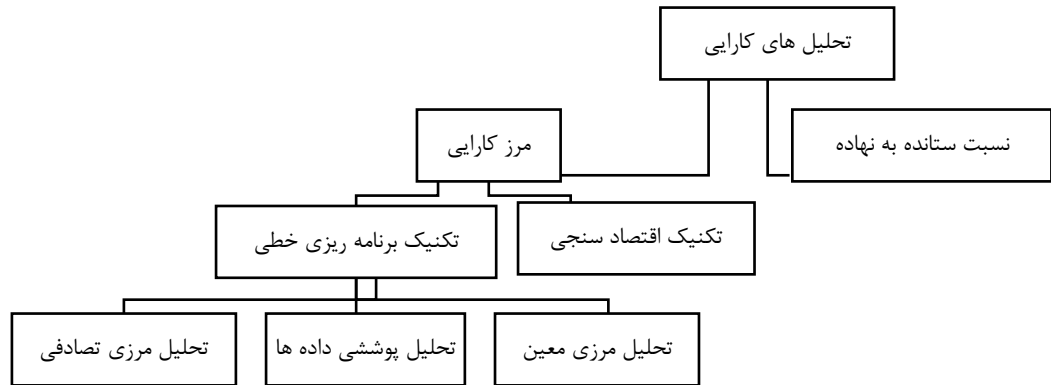
ب) روش‌های غیرپارامتری^۳ یا ناپارامتری

علاوه بر این روش‌ها، روش‌های دیگر از قبیل روش‌های تصمیم‌گیری مدیریتی از قبیل تحلیل سلسله‌مراتبی، تاپسیس و ... برای سنجش کارایی و رتبه بندی بانک‌ها نیز در مطالعات مختلف استفاده شده‌اند.

در یک تقسیم بندی دیگر روش‌های محاسبه کارایی با توجه به تعاریف کارایی به صورت نمودار زیر تقسیم شده است.

² Parametric Method

³ Non Parametric Method



نمودار(۱)- تحلیل های کارایی

ماخذ: پورکاظمی و غضنفری، ۱۳۹۰

برای بدست آوردن توابع مرزی دو روش ناپارامتری و پارامتری بکار گرفته می شود. چارنز، کوپر و رودز اولین بار در روش ناپارامتری از تحلیل فراگیر یا (پوششی داده ها) استفاده کرد. در این روش منحنی مرزی کارا، از یکسری نقاط - که با برنامه ریزی خطی تعیین می شود بعد از یک فرآیند بهینه سازی مشخص می شود که آیا بنگاه مورد نظر روی خط کارایی قرار گرفته است یا خارج از آن قرار دارد؟ بدین وسیله بنگاههای کارآ و ناکارآ از یکدیگر تفکیک می شوند. مطالعات به روش پارامتری توسط "یگنر و چاو" به دو روش پارامتری قطعی آماری^۱ و پارامتری آماری^۲ تفکیک می شوند. روش پارامتری قطعی آماری شامل تابع تولید و یک جز خطای یکطرفه است که مشخص کننده موقعیت بنگاه در سطح رو یا زیر خط مرزی می باشد و ناکارایی را منعکس می کند. در این روش دلیل اختلاف بین تولید واقعی و تولید مرزی بنگاه، تنها عدم کارایی و حداقل فنی است. تابع تولید مرزی قطعی آماری، به دو روش حداکثر درستمایی^۳ و حداقل مربعات معمولی^۴ برآورد می شود (افیمیوس و همکاران، ۲۰۰۳). در روش پارامتری آماری، دلیل تفاوت بین تولید واقعی و مرزی، علاوه بر عدم کارایی فنی، عامل تصادفی است.

کارایی بانک

برای محاسبه کارایی از هر روش باید نهادهها (ورودی ها) و ستاندهها (خروجی ها) مشخص شود. ماهیت نهادهها و ستاندههای هر واحد اقتصادی از جمله بانک بستگی به انتظارات و تعریف از آن واحد اقتصادی دارد. با تغییر تعریف از بانک، ماهیت داده ها و ستانده های بانک نیز تغییر خواهد کرد. در ادبیات اقتصادی مربوط به فعالیت بانکداری، بانک از دو دیدگاه بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. در دیدگاه اول بانک در قالب واحد تولیدی مورد بررسی قرار می گیرد (نگرش تولیدی^۵) و در دیدگاه دوم بانک به عنوان موسسه ای مالی در نظر گرفته می شود (نگرش واسطه ای^۶) و گاهی دیدگاه های دیگر نیز مطرح شده اند (امام وردی و احمدی، ۱۳۸۷).

۲. پیشینه پژوهش

مطالعات زیادی در محاسبه کارایی در ارزیابی صورت گرفته، که این مطالعات در تحلیل ارزیابی اعتبار، تعیین عوامل مؤثر بر میزان عملکرد، انجام گرفته است. در زیر به خلاصه برخی از تحقیقات در زمینه کارایی، در حوزه بانکی در دو قالب مطالعات داخلی و خارجی اشاره می شود:

¹ Deterministic statistical Parametric

² Deterministic Parametric

Maximum Likelihood Estimation³

Ordinary Least Squares⁴

Production approach⁵

Intermediation approach⁶

جدول (۱) خلاصه مطالعات و تحقیقات خارجی کارایی و رتبه بندی بانک ها

محقق	سال تحقیق	مکان	شاخص کارایی	شاخص های موثر
بهاتاچارتا و دیگران	۱۹۹۷	70 بانک دولتی، بانک خصوصی و بانک با مالکیت خارجی	سهم بازار	مالکیت
وربروگ و همکاران	۱۹۹۹	32 بانک در 32 کشور عضو OECD و 5 کشور در حال توسعه	نسبت های سودآوری، کارمزد دریافتی و کفایت سرمایه	خصوصی سازی
براز	۱۹۹۹	بانک های خصوصی پرتغال	دارایی به تعداد کارکنان	رشد شبکه بانکی و سرعت افزایش شعب
بارث و همکاران	۲۰۰۴	107 کشور	تسهیلات بانکی	مالکیت دولتی
هالک و همکاران	۲۰۰۴	بخش بانکداری یونان	نسبت های مالی	دارایی
یالکیم سکم و همکاران	۲۰۰۹	بانکداری ترکیه	شاخص های مالی و غیر مالی	-
کومار و گالاتی	۲۰۱۰	27 بانک بخش دولتی هند	تسهیلات	شاخص های مالی
فوجی و همکاران	۲۰۱۴	بخش بانکی هند	ستانده بانکی	نوع مالکیت

جدول (۲) خلاصه مطالعات و تحقیقات داخلی کارایی و رتبه بندی بانک ها

محقق	سال تحقیق	قلمرو تحقیق	شاخص کارایی	عوامل موثر
علی زاد صانع	۱۳۷۸	شعب بانک صادرات ایران	تسهیلات	سپرده ها
ختایی و عابدی فر	۱۳۷۹	صنعت بانکداری ایران	حجم تسهیلات اعطایی به بخش خصوصی	ابعاد بانک و نسبت شعب مستقر در تهران بزرگ، حجم تسهیلات اعطایی به بخش خصوصی ستانده بانک و تعداد کارکنان، دارایی های ثابت، حجم سپرده های قرض الحسنه، سرمایه گذاری
هادیان و عظیمی حسینی	۱۳۸۳	10 بانک کشور	تسهیلات و سپرده ها	شعب، نیروی کار
امیری و رییس صفری	۱۳۸۴	بانک های تجاری،	سپرده	دارایی های ثابت و سپرده ها و عوامل محیطی
حسین بحرینی و همکاران	۱۳۸۷	بانک های خصوصی و دولتی	سپرده و تسهیلات	نیروی انسانی و دارایی های بانک
زره نژاد و یوسفی نژاد حاجی آباد	۱۳۸۸	شعب بانک مسکن استان خوزستان	تسهیلات	نیروی انسانی و سپرده ها

محقق	سال تحقیق	قلمرو تحقیق	شاخص کارایی	عوامل موثر
براداران حسن زاده و همکاران	۱۳۸۸	بانکهای دولتی و غیردولتی استان های آذربایجان غربی و شرقی	معیارهای اصلی عملکرد مالی از جمله نقدینگی و سرمایه گذاری	-
طیبی و همکاران	۱۳۸۸	بانک های خصوصی و دولتی	تسهیلات	نوع منابع بانکی
عالم تبریز و همکاران	۱۳۸۸	کارایی شعب بانک	تسهیلات	سپرده
شجاع و همکاران	۱۳۸۹	بانک های ایران	تسهیلات شعب و سپرده ها	-
الوانی و همکاران	۱۳۸۹	شعب بانک سپه	تسهیلات	نیروی کار و سپرده
منصورفر و همکاران	۱۳۹۱	شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی	نسبت سود به درآمد	سن و مدرک تحصیلی مدیران، تعداد پرسنل شعب، مانده تسهیلات و سپرده ها و درصد مطالبات معوق
پناهیان و آبیگ	۱۳۹۲	3 بانک (ملی، صادرات و ملت)	حجم تسهیلات و مجموع درآمد	تعداد شعب، حجم سپرده بانک و مجموعه هزینه ها

مطابق جداول فوق، عمده این مطالعات حجم تسهیلات و سپرده ها به عنوان، ستانده بانک ها در شاخص کارایی در نظر گرفته اند. که البته تحقیق در سطح ادارات امور شعب یافت نشده است. باید توجه داشت که در سطح شعب و سیستم بانکی کارهای تحقیقاتی خارجی بمانند برهانی (۱۹۹۴)، صوفیان (۱۹۹۷)، برگر و هامفری (۱۹۹۷)، بهاتاچارتا و دیگران (۱۹۹۷)، فری و هارکر (۱۹۹۹)، وربروژ و همکاران (۱۹۹۹)، بروگ و همکاران (۱۹۹۹)، براز (۱۹۹۹)، بونین و همکاران (۲۰۰۲)، لاپورتا و دیگران (۲۰۰۲)، بوباکری (۲۰۰۳)، بک کولو جروم (۲۰۰۳)، افتمیوس و همکاران (۲۰۰۳)، دیموا (۲۰۰۴)، بارث و همکاران (۲۰۰۴)، هالک و همکاران (۲۰۰۴)، بونین و همکاران (۲۰۰۵)، کورنت و همکاران (۲۰۰۵)، ناکن و وین تراب (۲۰۰۵)، عمران (۲۰۰۶)، گوپال و دو (۲۰۰۶)، سچمه و همکاران (۲۰۰۹)، یالکیم سکم و همکاران (۲۰۰۹)، کورنت و همکاران (۲۰۱۰)، مقاله کومار و گالاتی (۲۰۱۰)، مرادی و همکاران (۲۰۱۱)، یانگ و لویی (۲۰۱۲)، رافائل (۲۰۱۳)، ژیانگ و همکاران (۲۰۱۳)، بایورت (۲۰۱۳)، لی و کیم (۲۰۱۳)، چیانگ لی و همکاران (۲۰۱۴) و فوجی و همکاران (۲۰۱۴) و تحقیقات داخلی بمانند علی زاد صانع (۱۳۷۸)، ختایی و عابدی فر (۱۳۷۹)، سلامی و طلاچی لنگرودی (۱۳۸۱)، حقیقت و نصیری (۱۳۸۲)، نادری کزج و صادقی (۱۳۸۲)، هادیان و عظیمی حسینی (۱۳۸۳)، بیدگلی و کاشانی پور (۱۳۸۳)، امیری و رییس صفری (۱۳۸۴)، گیلک حکیم آبادی و همکاران (۲۰۰۵)، موسسه عالی بانکداری ایران (۱۳۸۵)، حسین زاده بحرینی و همکاران (۱۳۸۷)، زراء نژاد و یوسفی نژاد حاجی آباد (۱۳۸۸)، سلیمان زاده و برقی (۱۳۸۸)، عالم تبریز و همکاران (۱۳۸۸)، براداران حسن زاده و همکاران (۱۳۸۸)، طیبی و همکاران (۱۳۸۸)، موتمنی و همکاران (۱۳۸۹)، هاشم زاده همایونی (۱۳۸۹)، جعفرنژاد و همکاران (۱۳۸۹)، عباسقلی پور (۱۳۸۹)، شجاع و همکاران (۱۳۸۹)، الوانی و همکاران (۱۳۸۹)، دهقانی (۱۳۹۰)، خوش سیما و شهیکی تاش، (۱۳۹۱)، پناهیان و آبیگ (۱۳۹۲)، مسگرپور امیری و یدالله زاده طبرس (۱۳۹۳)، اصغریان و همکاران (۱۳۹۰)، بافنده زنده و رفیعی (۱۳۹۴)، خدیور و محمدی (۱۳۹۴)، نعمتی و طباطبایی (۱۳۹۵)، یوسفی حاجی آباد و همکاران (۱۳۹۶)، نعمتی و طباطبایی (۱۳۹۶) و امیری (۱۳۹۷) اشاره نمود. درخصوص کارایی و درجه بندی ادارات و سرپرستی های کار تحقیقی یافت نشده است در ادامه برخی از تحقیق ها درخصوص رتبه بندی دربانک ها اشاره می گردد:

پژوهش امیری (۱۳۹۷)، به اندازه گیری کارایی ۱۵ بانک منتخب ایران به تفکیک بانکهای خصوصی، دولتی و دولتی خصوصی شده با روش تحلیل پوششی داده ها که روشی پویا و پیشرو در اندازه گیری کارایی و بهره وری است، می پردازد. برای این منظور از متغیرهای دارایی های ثابت، هزینه های عملیاتی، سپرده ها و حقوق صاحبان سهام به عنوان متغیر ورودی و متغیرهای سود خالص، جمع درآمدها و تسهیلات به عنوان متغیر خروجی استفاده شده

است. در مرحله بعد با استفاده از مدل‌های پانل تأثیر متغیرهای درون بانکی (نسبت سرمایه گذاری به کل دارایی، نسبت بدهی به کل دارایی و اندازه بانک) و کلان اقتصادی (رشد اقتصادی، نرخ تورم، تغییر نرخ ارز، نوسانات نرخ تورم، نوسانات تغییر نرخ ارز و نرخ رشد نقدینگی) بر روی کارایی بررسی شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که به طور میانگین، کارایی بانکهای دولتی ۸۴ درصد، کارایی بانک های خصوصی ۹۴ درصد و کارایی بانکهای دولتی خصوصی شده ۹۷ درصد است. براساس نتایج پژوهش، نااطمینانی نوسانات تغییر نرخ ارز و تورم، تأثیر منفی بر کارایی بانکهای ایران دارند. همچنین نرخ تورم و تغییرات نرخ ارز نیز با کارایی بانکهای ایران رابطه منفی و معناداری دارد. به منظور افزایش کارایی بانک ها پیشنهاد می شود که بانک ها به سمت خصوصی شدن حرکت کنند و موجبات کاهش دارایی های ثابت و هزینه های عملیاتی خود را فراهم کنند.

در تحقیق خانزاده و همکاران (۱۳۹۷) ضمن استفاده از مبانی نظری و یافته های تجربی در زمینه متدولوژی رتبه بندی اعتباری بانکها، ابعاد و مؤلفه ها و شاخص های رتبه بندی اعتباری بانکها مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و استفاده از شرایط محیطی ایران، پرسشنامه مربوطه سؤال طراحی و در اختیار تعدادی از صاحب نظران و خبرگان حوزه بانکها و مؤسسات اعتباری قرار گرفت و دیدگاه های ایشان راجع به ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های رتبه بندی اعتباری بانکها با توجه به آزمون های به عمل آمده منجر به طراحی الگوی نهایی شامل ۴ بُعد، ۳۱ مؤلفه و ۱۳ شاخص شده است.

هدف اصلی تحقیق یوسفی و همکاران (۱۳۹۷)، طراحی الگوی برای کارایی بانکداری اسلامی با رویکرد تفسیری ساختاری می باشد. تحقیق حاضر از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و نوع تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی می باشد در این تحقیق که جامعه آماری آن مشتریان شعب بانک کشاورزی در سطح شهر اردبیل بوده، نمونه گیری با استفاده از شیوه تصادفی طبقه ای متناسب با حجم نمونه انجام شده است. ابزار پژوهش، پرسش نامه محقق ساخته بوده که روایی (صوری و محتوایی) آن براساس نظر تعدادی از کارشناسان بانکی شهر اردبیل تأیید شد و پایانی آن با استفاده از ضریب آلفا کرون اخ تأیید گردید. یافته های پژوهش نشان می دهد که از نظر مشتریان، مهم ترین عامل در کارایی بانکداری اسلامی، بکارگیری تسهیلات پرداختی بیشتر در عقدهای مشارکتی بجای معاملات و مشارکت بیشتر بانک در امر سرمایه گذاری و تولید می باشد. با کمک مدل سازی ساختاری تفسیری و نظرخواهی از ده نفر خبره بانک کشاورزی استان اردبیل عوامل مربوط به عدم تمایل بانک ها به اجرای بانکداری اسلامی تجزیه و تحلیل و روابط بین متغیرها کشف شد. نتایج نشان داد که عامل اطلاعات و اعتماد کافی مردم به بانکداری اسلامی دارای نقش کلیدی بوده و در زمینه افزایش کارایی بانکداری اسلامی در اولویت قرار گیرد

هدف پژوهش دروری و امینی (۱۳۹۸)، بررسی کارایی شعب بانکها با روش تحلیل پوششی داده ها در قالب رویکرد پنجره ای می باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و تحلیل های آن دارای ماهیت، توصیفی کمی می باشد. متغیرهای ورودی شعب شامل سه متغیر بهای تمام شده خدمات، تعداد پرسنل، مبلغ مطالبات معوق به کل تسهیلات اعطایی هر شعبه می باشد. در بانک های برتر از لحاظ کارایی به مراتب وضعیت بهای تمام شده و مبلغ مطالبات معوق نسبت به وام پایین تری وجود دارد. متغیر خروجی شامل منابع جذب شده، مصارف و تعداد مشتریان برای هر سال نسبت به دوره های قبل هر آیتم، ابتدا با نرم افزار GAMS و windeap سپس، نتایج با تحلیل پوششی داده ها با رویکرد پنجره ای مورد تحلیل قرار گرفته و شعب کارا و ناکارا مشخص و بر این اساس رتبه بندی شدند.

در مطالعه ترخانی و همکاران (۱۳۹۹) از روش دو مرحله ای سیمار و ویلسون (۲۰۰۷) برای شناسایی عوامل مؤثر بر کارایی بخش بانکی ایران استفاده شده است. در مرحله اول با استفاده از روش بوت استرپ تحلیل پوششی داده ها کارایی بخش بانکی ایران طی دوره ۱۳۹۴-۱۳۸۴ برآورد شد و در مرحله دوم نیز با استفاده از رگرسیون بوت استرپ، عوامل مؤثر بر کارایی بانکها مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از مرحله اول، منجر به شناسایی بانکهای کارا و ناکارا از یکدیگر شد و همچنین افزایش کارایی بخش بانکی ایران در دوره مورد نظر را نشان داد. در مرحله دوم متغیرهایی از قبیل سرمایه گذاری، اندازه بانک، ریسک اعتباری، نرخ تورم، هزینه های عملیاتی و متغیر مجازی (نشاندنده خصوصی یا دولتی بودن بانکها) از میان کلیه متغیرها بر کارایی مؤثر بودند.

در پژوهش علاجی (۱۴۰۰) سعی بر این است که رتبه بندی شعب بانک کشاورزی در استان به روش هوشمند سازی با چند روش رتبه بندی مقایسه شود. رتبه بندی یکی از مهم ترین ابزارهای تبیین نقاط قوت و ضعف و شناسایی فرصت و تهدیدهای سازمانها بشمار می آید. بیشتر رتبه بندی ها با روش ها و شاخص های کمی و کیفی مختلف و با توجه به هدفی که سازمان ها دنبال می کنند انجام می گیرد. مسئله ی مهم تعیین معیارهای شاخص ها و مدل های مناسب برای این رتبه بندی هاست. یکی از عوامل موفقیت کشورهای پیشرفته، توجه به کارآمدی واحدهای اقتصادی خصوصاً بانک ها می باشد. در این

پژوهش از رویکرد کمی تحلیل پوششی داده‌ها، تاپسیس، فازی مثلثی و سامانه هوشمندسازی برای رتبه‌بندی بانکهای کشاورزی استان سیستان و بلوچستان استفاده شده است. عملکرد و رتبه‌بندی شعب بانک با استفاده از پنج شاخص کارایی، حجم کار، اثربخشی، تحلیلی سود و زیان نقطه سر به سر شعبه و بهره‌وری توسط خود بانک و همچنین با روشهای فوق انجام شده و سپس با هم مقایسه گردید. نتایج حاصل نشان می‌دهد که رتبه‌بندی به هر یک از روشهای فوق با رتبه‌بندی سامانه هوشمند خود بانک متفاوت می‌باشد.

در تحقیق ناصرزاده و همکاران (۱۴۰۱) تلاش می‌شود تا تاثیر شاخص کفایت سرمایه بر میزان کارایی و ریسک-پذیری بانک-های اسلامی و متعارف با استفاده از روش کوانتایل برای ۵۱ بانک اسلامی و متعارف در دوره زمانی ۲۰۱۲-۲۰۱۷ مورد بررسی قرار گیرد. نتایج این بررسی نشان می‌دهد که در گروه بانک-های متعارف، با افزایش کفایت سرمایه، کارایی نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج چندک-های مورد بررسی نشان می‌دهد که در چندک-های بالای کارایی، تاثیر کفایت سرمایه بر کارایی افزایش می‌یابد. به عبارتی با افزایش سطح کارایی، تاثیر کفایت سرمایه بر کارایی نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج برآورد برای گروه بانکی اسلامی نیز نشان می‌دهد که شاخص کفایت سرمایه تاثیر منفی و معناداری بر کارایی بانکی داشته است، اما در نرخ-های بالای کارایی، تاثیر منفی شاخص کفایت سرمایه بر کارایی بانکی کاهش یافته است. به عبارتی با افزایش کارایی بانک-های اسلامی، تاثیرات منفی کفایت سرمایه نیز کاهش یافته است. همچنین نتایج حاصل از برآورد مدل ریسک برای بانک-های اسلامی نشان می‌دهد که مدل دارای عرض از مبدا با علامت مثبت است؛ متغیرهای بانکی شامل نسبت خالص وام به دارایی کل، کفایت سرمایه و دارایی کل، رابطه منفی و معناداری با ریسک بانک-های اسلامی دارند و نیز نتایج حاصل از برآورد مدل ریسک برای بانک-های متعارف نشان می‌دهد که مدل دارای عرض از مبدا با علامت مثبت است؛ متغیرهای بانکی شامل نسبت خالص وام به دارایی کل، کفایت سرمایه و دارایی کل، رابطه منفی و معناداری با ریسک بانک-های اسلامی دارند. در مطالعه لی و کیم (۲۰۱۳) عملکرد بانک با شاخص مالم کوپست اندازه‌گیری می‌شود در این اندازه‌گیری نسبت‌های مالی مانند ROA و ROE استفاده شده است. در پایه این تحقیق تجربی علاوه بر اندازه‌گیری شاخص مالم کوپست و همچنین نسبت سود دهی، نوع مالکیت نیز مدنظر قرار گرفته است و نتایج حاکی از آن است که مدیریت غیردولتی اثرات عمدتاً نامطلوب بر عملکرد بانک داشته است.

جانز و همکاران (۲۰۱۴) بانک‌های اسلامی را با بانکهای متعارف در ۱۸ کشور بین سالهای ۲۰۰۹-۲۰۰۴ با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها و MFA^۱ مقایسه کرده‌اند. آنها در این پژوهش کارایی را به دو مفهوم جدا تجزیه کرده‌اند؛ کارایی نوعی که بر اساس مرز کارایی خود بانک بوده و کارایی خالص، که کارایی مربوط به روش کار است. این تحقیق ابتدا با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها و MFA بانکها را از نظر کارایی کلی مقایسه کرده و به این نتیجه می‌رسد که از نظر کارایی تفاوت معناداری بین بانکهای اسلامی و بانک‌های متعارف وجود ندارد. اما زمانی که کارایی را به دو مفهوم کارایی نوعی^۲ و کارایی خالص^۳ تجزیه می‌کند، به نتایج متفاوتی می‌رسد. در کارایی نوعی، که کارایی بانکها را بر اساس مرز کارایی خود بانکها مقایسه می‌کند، به این نتیجه می‌رسد که تفاوت معناداری بین بانکهای اسلامی و بانکهای متعارف وجود دارد و بانکهای اسلامی در این مفهوم، از کارایی کمتری برخوردار هستند.

چیوما و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای که برای کشور نیجریه انجام داده است به این نتیجه رسید که تورم تأثیر منفی بر کارایی بانکها داشته است. وی برای ارزیابی شاخص کارایی سود تقسیمی هر سهم (EPS) و نرخ بازدهی حقوق صاحبان سهام (ROE) را استفاده کرده است.

بخوری و همکاران (۲۰۱۶) با استفاده از مدل مرز تولید به این نتیجه رسیدند که ریسک غیرسیستماتیک بانکها و ناطمینانی سیاست پولی بر سطح کارایی فنی بانکها مؤثر است.

استوارت، ماتوئسک و گوین (۲۰۱۶)، پژوهشی را با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها و نگرش واسطه‌ای بر روی ۳۱ بانک ویتنامی در طی دوره ۲۰۰۹-۱۹۹۹ انجام دادند که نتایج حاکی از آن است که کارایی رابطه مستقیم با اندازه بانک، دارایی‌های کلی بانک و تعداد شعب دارد.

بتیر و همکاران (۲۰۱۷) کارایی هزینه ای، تخصیصی و تکنیکی را در بانک های متعارف و مشارکتی ترکیه را با استفاده از روش تحلیل پوشش داده ها (DEA) بررسی کردند. نتایج نشان می دهد که کارایی بانکهای مشارکتی بالاتر از کارایی بانک های متعارف است. دلیس و همکاران (۲۰۱۷). با استفاده از داده های پانل برای بانک های ایالات متحده و تکنیک های بیزی برای دوره ۲۰۱۴-۱۹۷۶ مدل نظری در رابطه ریسک را آزمون کردند. نتایج نشان داد که رابطه منفی بین ریسک و کارایی با علیت دوطرفه وجود دارد.

۳. شکاف تحقیق و تعریف مسئله

ستانده بانک از طریق عرضه بدهی به جامعه به شکل سپرده ها، وجوهی را بدست می آورد. سپس وجوه حاصله به صورت وام به شرکت ها و یا خرید اوراق و اسناد موسسات در بازار به شرکت ها منتقل می کند. نتیجه نهایی این نقل و انتقال، هدایت وجوه با کمترین هزینه های مبادله^۱ و یا فعالیت مالی و نیز هزینه های کمیته اطلاعات از گروه پس انداز کنندگان به آنانی است که نیاز مالی دارند می باشد. فعالیت های یک بانک، صرفاً محدود به تجهیز و تخصیص منابع نبوده و خدمات دیگر بانکی نیز با هدف تسهیل مکانیسم های پرداخت در راستای تامین نیازهای مشتریان به آنها ارائه می گردد. مطمئناً این خدمات به عنوان فعالیت های مکمل در کنار سایر فعالیت های بانکی، ضمن کمک به افزایش سودآوری بانک از محل کارمزدهای ناشی از آنها، موجب تسهیل و تسریع در انجام امور و فعالیت های مربوط به مشتریان گردیده و باعث افزایش در رضایت و اطمینان خاطر آنها از بانک می گردد (موتمنی و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین معیارهای مختلف برای تبیین کارایی مدنظر است که بوسیله متخصصین اولویت بندی خواهند گردید، مانند معیار فعالیت، که این معیار تحت عنوان "ستانده بانکی"، که در جذب منابع بانک می باشد، و، مورد اندازه گیری و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. و به عنوان ستانده و سایر فعالیت ها صرفاً داده هایی مالی تلقی می شود. بنابراین در نگرش واسطه ای نهاده ها عبارت است از سپرده ها (به عنوان وجوه قابل پرداخت به صورت وام)، نیروی کار و سرمایه. و ستانده ها عبارت از وام های مختلف (مجموع مانده وام ها و مشارکت ها) می باشد. در واقع هدف جمع آوری وجوه سپرده گذاران، باعث رقابت میان بانک ها برای جذب مشتریان بیشتر می شود. هر فعالیت خالص بانکی که از نظر تجربی، مورد توجه قرار گیرد. می تواند به عنوان نهاده بکار گرفته شود. بنابراین، طبق روش هزینه کاربری، مثلاً می توان یک بار وام ها و تسهیلات بانکی را به عنوان متغیر وابسته و ستانده بانک در نظر گرفت. به طوری که این روش با روش های دارایی موافق ولی با روش حساب های ملی مغایر است و یا سپرده های دیداری را به عنوان تابع مصرف و ستانده بانکی تلقی نمود که در این صورت، سایر سپرده ها تحت عنوان داده و یا منابع اصلی برای فراهم سازی این ستانده در نظر گرفته می شود. در معیار مالی، اندازه گیری عملکرد بانکی، با توجه به وظایفی است که نه به عنوان یک واسطه مطلق بلکه به عنوان موسسه ای که مدیریت پرتفوی را به عنوان یک وظیفه اصلی برگزیده است، مورد توجه قرار می گیرد. برای معیار سودآوری، میزان موفقیت واحد تجاری در کسب سود است. این نسبت ها توانایی مدیران را در بکارگیری منابع در اختیار سازمان نشان می دهند (حجازی و حسینی، ۱۳۸۹). شاخص های مورد نظر در این بخش الف) بازده دارایی ها، ب) بازده ناخالص حقوق صاحبان سهام و ج) حاشیه سود است.

. به منظور بررسی کارایی ادارات و سرپرستی های بانک در استان ها شاخص هایی را به عنوان ورودی و خروجی را به شرح ذیل در نظر گرفته ایم:
خروجی های هر اداره امور شعب و سرپرستی (شاخص هایی که در تحقق اهداف بانک نقش دارد) به شرح ذیل در نظر گرفته شده است:
۱- کاهش ریسک ۲- افزایش سودآوری ۳- شاخص عملکردی جذب سپرده .

ورودی های هر اداره امور شعب و سرپرستی: نیروی انسانی وابسته به ادارات امور شعب و سرپرستی ها، ارزش افزوده استان مربوطه، تعداد دستگاه ATM و CashLess، تعداد شعب تحت سرپرستی، برآورد هزینه امکانات و تجهیزات الکتریکی هر واحد

۴. روش شناسی

جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کارکنان از رده کارشناسی بانک که در این پژوهش به قدر کفایت نظرات جامعه مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است.

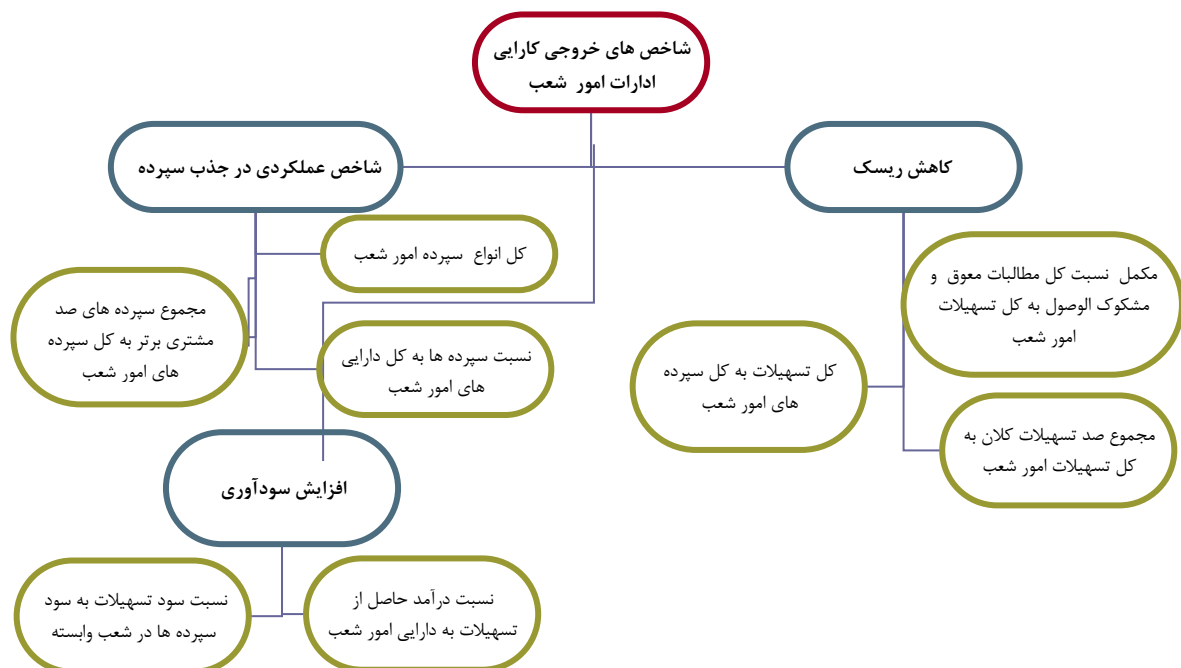
لذا این تحقیق در دو گام انجام می شود:

گام اول؛ تعیین معیارهای درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها براساس شاخص های بانکداری نوین و رویکرد ادغام شعب از تحلیل سلسله مراتبی^۱ (AHP) استفاده می شود
گام دوم؛ درجه بندی ادارات امور شعب و سرپرستی ها براساس شاخص های بانکداری نوین و رویکرد ادغام شعب براساس معیار کارایی از تحلیل پوششی داده ها^۲ (DEA) استفاده می شود.

۵. چارچوب پژوهش

برای هدف کارایی در سطح ادارات و سرپرستی امور شعب در تشریح درخت سلسله حداقل دارای سه سطح اصلی هدف، معیارها و گزینه‌ها است که سطح معیار آن قابل تقسیم به زیر معیارهای متعدد می‌باشد، ترسیم گردیده است. برای کشف شناسایی و دسته‌بندی معیارها، زیرمعیارها و جایگزین‌ها از افراد متخصص و کارهای تخصصی موجود، استفاده شد.

نمودار (۲) معیارهای اولیه خروجی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک

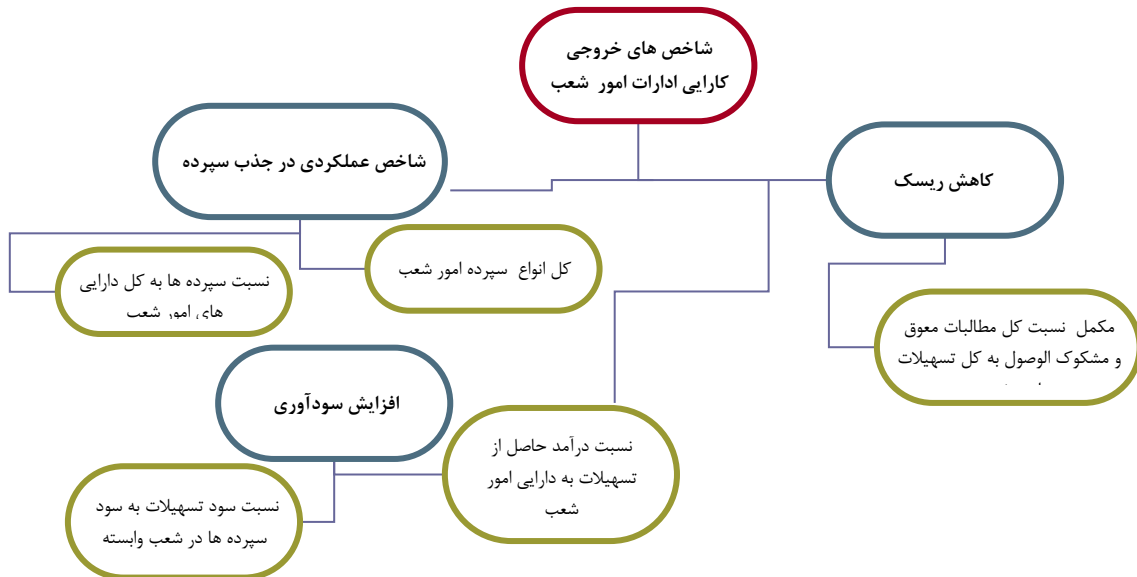


با توجه به بخش قبلی با استفاده از روش دلفی، مجموعه معیارها، زیر معیارها و جایگزین‌ها شناسایی و دسته‌بندی شده‌اند، استاندارد می‌گردند. برای این منظور مراحل تعیین گروه قضاوت کارشناسی و طراحی پرسشنامه اجرا گردید. پس از تعیین ارزش عددی وزن هر یک از معیارها توسط گروه قضاوت کارشناسی، عملیات اعتبارسنجی برای استاندارد کردن آنها آغاز می‌شود. در این مرحله از نظرات ۲۶۸ نفر متخصصان بانکی استفاده شده است. در این جا با استفاده از میانگین حسابی، میانگین هر یک از معیارها و سپس زیرمعیارهای مربوط به هر معیار محاسبه شد و در نهایت معیارها، زیرمعیارها و جایگزین‌های استاندارد شده را براساس مجموعه معیارها و زیرمعیارهایی که ارزش عددی ۷ و بالاتر داشت، انتخاب گردید. که الگوی شاخص های خروجی کارایی به شرح نمودار ۳ درآمد و متغیرهای ورودی نیز تایید گردیدند، در ادامه با توجه به محدودیت شاخص ها، با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی شاخص های خروجی اولویت بندی شدند.

¹ Analytical Hierarchy process

² Data Envelopment Analysis

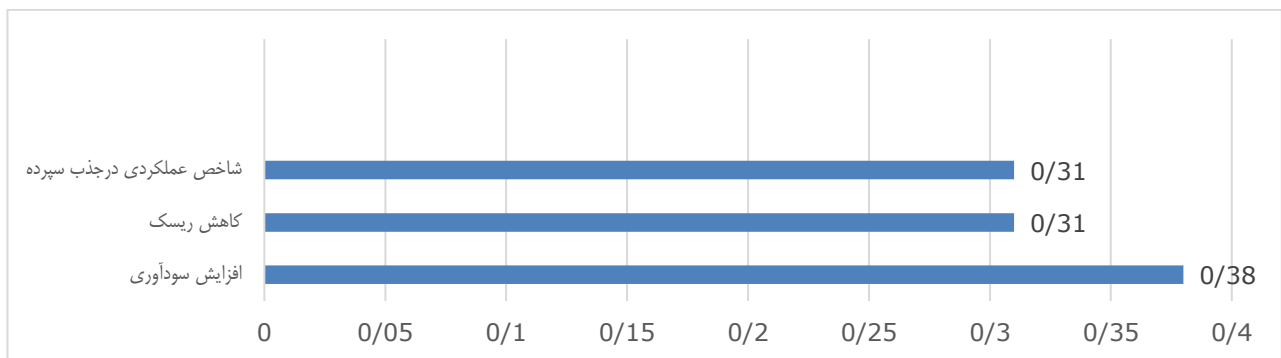
نمودار (۳) درخت اولیه تحلیلی سلسه مراتبی شاخص های خروجی کارایی ادارات امر شعب و سرپرستی های بانک



اهمیت شاخص های خروجی کارایی:

در این قسمت به موضوع شاخص های خروجی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی از نظر کارشناسان پرداخته شده است همان طور که در نمودار (۴) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice، شاخص سودآوری بیشترین اهمیت و شاخص های عملکردی در جذب سپرده و کاهش ریسک کمترین اهمیت را در شاخص های خروجی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک، از نظر کارشناسان داشته است. لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچکتر از ۰/۱ می باشد، فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.

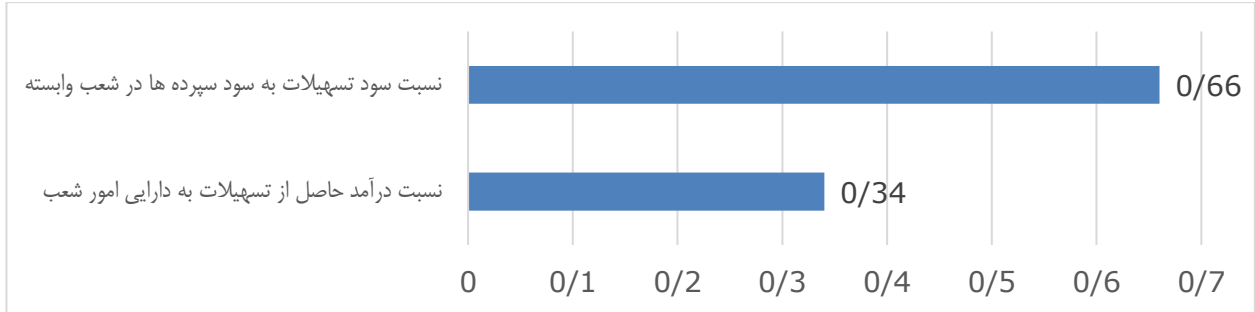
نمودار (۴) اهمیت شاخص های خروجی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک



اهمیت زیر شاخص های شاخص های سودآوری:

در این قسمت زیر شاخص های شاخص های سودآوری ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی از نظر کارشناسان پرداخته شده است. همان طور که در نمودار (۵) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice، شاخص نسبت سود تسهیلات به سود سپرده ها در شعب وابسته بیشترین اهمیت و شاخص نسبت درآمد حاصل از تسهیلات به دارایی امور شعب کمترین اهمیت را در شاخص خروجی سودآوری ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک، از نظر کارشناسان داشته است. لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچکتر از ۰/۱ می باشد فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.

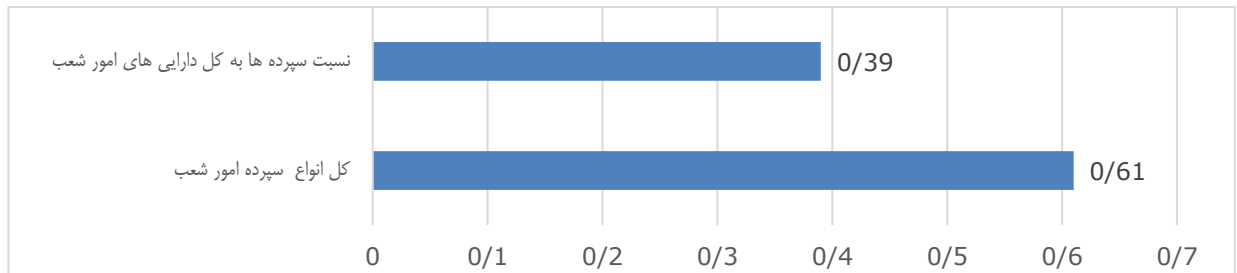
نمودار (۵) اهمیت شاخص های سودآوری ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک



اهمیت زیرشاخص های شاخص عملکردی جذب سپرده:

در این قسمت زیرشاخص های شاخص عملکردی جذب سپرده ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی از نظر کارشناسان پرداخته شده است، همان طور که در نمودار (۶) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice، شاخص کل سپرده ادارات امور شعب بیشترین اهمیت و شاخص نسبت سپرده ها به کل دارایی های ادارات امور شعب کمترین اهمیت را در شاخص های عملکردی جذب سپرده، از نظر کارشناسان داشته است. لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچکتر از ۰/۱ می باشد، فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.

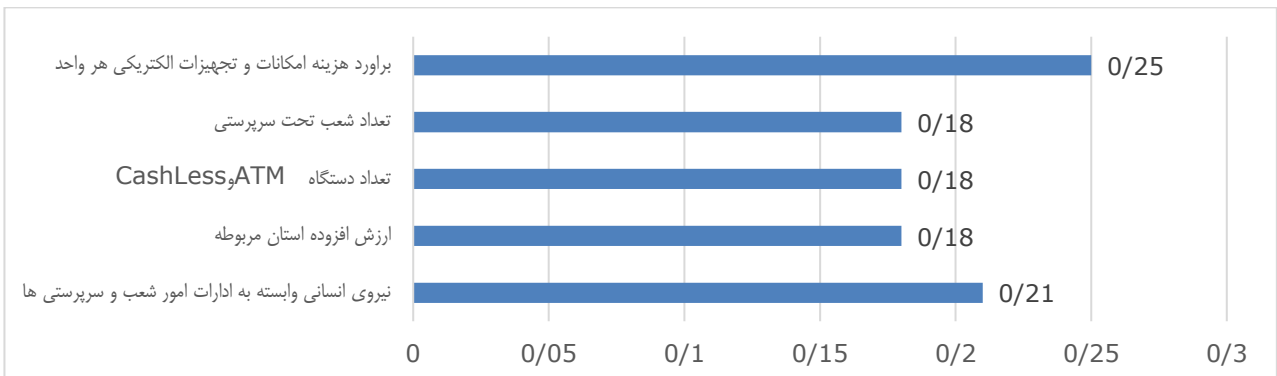
نمودار (۶) اهمیت زیرشاخص های شاخص عملکردی جذب سپرده ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک



اهمیت زیرشاخص های ورودی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک

در این قسمت زیرشاخص های ورودی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی از نظر کارشناسان پرداخته شده است، همان طور که در نمودار (۷) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice، شاخص برآورد هزینه امکانات و تجهیزات الکتریکی هر واحد از اعتبار کافی برخوردارند.

نمودار (۷) اهمیت زیرشاخص های ورودی کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک



تعیین ورودی ها و خروجی های محاسبه کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک

بنابراین با استفاده از زیرمعیارهای استاندارد شده، پرسشنامه گردآوری داده‌ها طراحی گردید. وزن هر یک از معیارها و زیرمعیارها نسبت به یکدیگر جمع‌آوری شده از گروه قضاوت کارشناسی بصورت ماتریس زوجی برای هر پاسخ دهنده تشکیل گردید. و اولویت هر زیر شاخص، در شاخص‌های مربوطه تعیین بشرح زیر تعیین گردید.

خروجی‌های هر اداره امور شعب و سرپرستی در استان (شاخص‌هایی که در تحقق اهداف بانک نقش دارد) به شرح ذیل در نظر گرفته شده است:

۱- کاهش ریسک (مکمل نسبت کل مطالبات معوق و مشکوک الوصول به کل تسهیلات امور شعب)

۲- افزایش سودآوری (نسبت سود تسهیلات به سود سپرده‌ها در شعب وابسته به ادارات امور شعب و سرپرستی‌ها)

۳- شاخص عملکردی جذب سپرده در جذب سپرده (انواع سپرده ادارات امور شعب و سرپرستی‌ها).

ورودی‌های هر اداره امور شعب و سرپرستی: نیروی انسانی وابسته به ادارات امور شعب و سرپرستی‌ها ارزش افزوده استان مربوطه، تعداد دستگاه ATM و CashLess، تعداد شعب تحت سرپرستی، برآورد هزینه امکانات و تجهیزات الکتریکی هر واحد.

حال باید با استفاده از آمار و اطلاعات، شاخص‌های ورودی و خروجی را استخراج نمود. این شاخص‌ها برای امور شعب مختلف بدست آمده است، لیکن ۲۷ اداره امور شعب اطلاعات و آمارشان را برای دوره ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۰ در دسترس قرار دادند.

۶. یافته‌های پژوهش

نتایج کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی‌ها طی سال‌های ۱۴۰۰-۱۳۹۶ با استفاده از تحلیل پوشش داده‌های چند مرحله‌ای

برای انجام تحلیل پوششی داده‌ها، فروض مختلف مطرح است که در همه به شرح ذیل نتایج مشابه استخراج شده است.

تحلیل پوششی داده‌های چند مرحله‌ای با فرض بازده ثابت نسبت به مقیاس و نهاده‌محور:

در طی این دوره از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از، آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی، هرمزگان و همچنین دامنه تغییرات کارایی ادارات امور شعب و سرپرستی‌ها در این گروه بین ۷۱٪ تا ۱۰۰٪ بدست آمده است. کمترین کارایی مربوط به اداره امور شعب و سرپرستی اصفهان می‌باشد.

جدول (۳) کارایی نسبی ادارات امور شعب و سرپرستی‌های بانک با استفاده از تحلیل پوششی داده‌های نهاده‌محور چند مرحله‌ای با فرض بازده ثابت

نسبت به مقیاس

شماره امور شعب	ادارا امور شعب و سرپرستی‌ها	متوسط دوره زمانی	شماره امور شعب	ادارا امور شعب و سرپرستی‌ها	متوسط دوره زمانی
۱	آذربایجان شرقی	۰/۷۸۶	۱۵	قم	۱
۲	آذربایجان غربی	۱	۱۶	کردستان	۱
۳	اردبیل	۰/۹۴۸	۱۷	کرمان	۰/۸۹۷
۴	اصفهان	۰/۷۱۶	۱۸	کرمانشاه	۰/۹۴۵
۵	ایلام	۱	۱۹	کهگیلویه و بویر احمد	۱
۶	تهران بزرگ	۱	۲۰	گلستان	۰/۹۱۶
۷	چهارمحال و بختیاری	۰/۹۴۱	۲۱	گیلان	۰/۷۹۹
۸	خراسان رضوی	۱	۲۲	لرستان	۰/۹۰۹
۹	خوزستان	۰/۸۶۸	۲۳	مازندران	۰/۷۸۲

شماره امور شعب	ادارا امور شعب و سرپرستی ها	متوسط دوره زمانی	شماره امور شعب	ادارا امور شعب و سرپرستی ها	متوسط دوره زمانی
۱۰	زنجان	۱	۲۴	مرکزی	۱
۱۱	سمنان	۰/۹۶۹	۲۵	هرمزگان	۱
۱۲	سیستان و بلوچستان	۰/۹۴	۲۶	همدان	۰/۹۱۷
۱۳	فارس	۰/۸۱۴	۲۷	یزد	۰/۹۴۶
۱۴	قزوین	۱	میانگین		۰/۹۲۹

باید توجه داشت که در دوره مورد بررسی بیشترین کسری در شاخص ستانده‌ای شاخص سودآوری در استان آذربایجان شرقی دیده می‌شود و دو شاخص ستانده‌ای دیگر در حد بهینه در تمامی استان‌ها قرار دارند.

۱- با توجه به جداول ذیل اداره امور شعب و سرپرستی خراسان رضوی کاراترین اداره امور شعب و سرپرستی بانک می‌باشد.

۲- تحلیل پوششی داده‌های نهاده محور چند مرحله‌ای با فرض بازده متغیر نسبت به مقیاس

ادارات امور شعب و سرپرستی ها در دوره ۱۳۹۶-۱۴۰۰ دارای بازده فزاینده نسبت به مقیاس می‌باشد. لیکن در شرایط بازده متغیر نسبت به مقیاس مانند بازده ثابت نسبت به مقیاس از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی بانک دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی، هرمزگان. لیکن کمترین کارایی مربوط به اداره امور شعب و سرپرستی گیلان می‌باشد. اداره امور شعب و سرپرستی ایلام کاراترین اداره امور شعب و سرپرستی می‌باشد.

۳- تحلیل پوششی داده‌های ستانده محور چند مرحله‌ای با فرض بازده ثابت نسبت به مقیاس

در شرایط بازده ثابت نسبت به مقیاس از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی های بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی، هرمزگان. لیکن کمترین کارایی مربوط به اداره امور شعب و سرپرستی اصفهان می‌باشد.

در بین ستانده‌های مورد نظر ستانده شاخص سودآوری دارای بیشترین کسری در این دوره می‌باشد لیکن دو شاخص ستانده‌ای دیگر در دوره مورد بررسی در حد بهینه می‌باشند.

۴- کارایی ادارات کل استانها با استفاده از تحلیل پوششی داده‌های ستانده محور چند مرحله‌ای با فرض بازده متغیر نسبت به مقیاس در شرایط بازده متغیر نسبت به مقیاس مانند بازده ثابت نسبت به مقیاس از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی بانک دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی، هرمزگان. لیکن کمترین کارایی مربوط به اداره امور شعب و سرپرستی اصفهان می‌باشد. اداره امور شعب و سرپرستی خراسان رضوی کاراترین اداره امور شعب و سرپرستی در دوره مورد بررسی می‌باشد.

۷. تحلیل یافته ها

با توجه به روش تحلیل پوششی داده ها از بین ۲۷ اداره امور شعب و سرپرستی های بانک، ۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی دارای کارایی نسبی ۱۰۰٪ هستند که عبارتند از ادارات کل اور شعب و سرپرستی های بانک در اداره امور شعب و سرپرستی های آذربایجان غربی، ایلام، تهران بزرگ، خراسان رضوی، زنجان، قزوین، قم، کردستان، کهگیلویه و بویر احمد، مرکزی، هرمزگان. لیکن کل ادارات امور شعب و سرپرستی های بانک کارا عمل نمی‌کند.

۱۱ اداره امور شعب و سرپرستی کشور طی سال های ۱۳۹۵-۱۴۰۰ بطور کلی همواره کارا عمل کرده اند. مدیریت این اداره امور شعب و سرپرستی ها می تواند مورد تشویق قرار گرفته شود و به عنوان الگویی برای سایر اداره امور شعب و سرپرستی ها قرار گیرد. هر چند، روش تحلیل پوششی داده ها به خوبی برای هر اداره امور شعب و سرپرستی الگوها را معرفی می کند.

نتیجه گیری

نتایج بدست آمده از این تحقیق با توجه به آمارهای موجود بوده است، از آنجا که آمارهای دیگری که مورد نیاز است، از جمله اطلاعات مربوط به کاهش و ادغام شعب و . . . باعث دقت بیشتر نتایج خواهد بود، لذا پیشنهاد می شود بانک طوری برنامه ریزی کند که این آمارها تهیه گردد تا در سالهای بعد نتایج بدست آمده از دقت بیشتری برخوردار باشند.

پیشنهادات

پیشنهاد می شود هر ساله کارایی اداره امور شعب و سرپرستی ها با توجه به نرم افزار تهیه و از اداره امور شعب و سرپرستی های کارا تشویق لازم به عمل آید و مشکلات واحد های نا کارا بررسی و اقدام لازم به عمل آید. اطلاعات بدست آمده برای هر اداره امور شعب و سرپرستی می تواند در اختیار مدیران مربوطه اداره امور شعب و سرپرستی قرار داد تا نسبت به رفع کاستی ها اقدام نمایند. با عنایت به انواع کارایی محاسبه شده در ادارات امور شعب و سرپرستی های مورد بررسی مازاد در نهاده های تعداد شعب هر اداره و هزینه امکانات و تجهیزات الکتریکی هر واحد و تعداد دستگاه ATM و CashLess وجود دارد که حاکی از عدم انجام صحیح دو رویکرد ادغام شعب و همچنین توسعه بانکداری الکترونیک دارد. لذا باید سیاست های اصلاحی مورد پیگیری قرار گیرد. از ظرفیت استان ها نیز به درستی استفاده نشده است بایستی در استفاده از این ظرفیت ارتباط با صنایع استان ها در بانک مورد پیگیری قرار گیرد. با عنایت به عملکرد خروجی از قبیل سودآوری، نیروی انسانی مازاد در ادارات وجود دارند، که بایستی در ساختار نیروی انسانی بازنگری و از آنها برای تحقق اهدافی از قبیل افزایش سودآوری و کاهش ریسک و جذب سپرده مورد استفاده بهینه تر قرار داد.

منابع

- ✓ امام وردی، قدرت اله، احمدی، برزان (۱۳۸۷)، اندازه گیری کارایی شعب بانک های ایران مطالعه موردی منطقه ۴ بانک تجارت، فصلنامه علوم اقتصادی، سال اول، شماره ۳.
- ✓ امیری، حسین (۱۳۹۷)، ارزیابی کارایی بانک های منتخب در ایران و ارتباط آن با متغیرهای درون بانکی و کلان اقتصادی، فصلنامه مطالعات اقتصادی کاربردی ایران ریال سال ۷، شماره ۲۶.
- ✓ بافنده زنده، علیرضا، رفیعی، سمیرا (۱۳۹۴)، ارزیابی کارایی سازمانی بر اساس تلفیق «کارت امتیازی متوازن» و «تحلیل پوششی داده های فازی» (مطالعه موردی: شعب بانک سپه شهر تبریز)، مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، دوره ۹، شماره ۳۴، ۱۷۵ - ۲۰۰.
- ✓ پور کاظمی، محمد حسین، غضنفری، سید حسن (۱۳۸۴)، ارزیابی کارایی کارخانجات قند کشور^۱ به روش تحلیل پوششی داده ها، فصلنامه پژوهش های اقتصادی ایران، سال هفتم، شماره ۲۲، ۹۰-۶۹.
- ✓ جعفرنژاد احمد، شاوردی میثم، اکبری مهسا (۱۳۸۹)، به کارگیری روش های تحلیل سلسه مراتبی فازی، تاپسیس و وایکور جهت ارزیابی عملکرد بانک های خصوصی ایران با رویکرد کارت امتیازی متوازن، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال نهم، شماره ۲۴.
- ✓ حجازی، رضوان، حسینی، عارفه (۱۳۸۹)، مقایسه رابطه ارزش افزوده استان مربوطه بازار و ارزش افزوده استان مربوطه اقتصادی با معیارهای حسابداری در بورس اوراق بهادار تهران بزرگ، پژوهشنامه اقتصادی.
- ✓ حسین زاده بحرینی، محمد حسین، ناجی میدانی، علی اکبر، چمانه گیر، فرشته (۱۳۸۷)، مقایسه کارایی اقتصادی بانک های خصوصی و دولتی در ایران با استفاده از روش تحلیل پوششی فراگیر داده ها، مجله دانش و توسعه علمی و پژوهشی، سال پانزدهم، شماره ۲۵.
- ✓ حقیقت، جعفر، نصیری، ناصر (۱۳۸۲)، «کارایی سیستم بانکی با کاربرد تحلیل پوششی داده ها»، فصلنامه پژوهش های اقتصادی، شماره ۹ و ۱۰.

- ✓ خدیور، آمنه، محمدی، زهرا (۱۳۹۴)، طراحی سیستم پشتیبان تصمیم برای رتبه بندی شعب بانک (مطالعه موردی: بانک تجارت)، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۲.
- ✓ دروری، هما، امینی، محمدباقر (۱۳۹۸)، سنجش کارایی نسبی و رتبه بندی شعب بانکها، رویکرد پنجره ای: مطالعه موردی استان زنجان، فصلنامه اقتصاد مالی، سال سیزدهم، شماره ۴۸، ص ۲۳۹ تا ۲۶۰.
- ✓ دژپسند، فرهاد، امینی، علیرضا، احمدی کبیر، مهدی، (۱۳۹۸)، تحلیل عوامل موثر بر بهره وری کل عوامل: مطالعه موردی بانکهای منتخب تخصصی و تجاری دولتی و خصوصی ایران، فصلنامه اقتصاد مالی، سال سیزدهم، شماره ۴۹.
- ✓ دفت، ریچارد ال (۱۳۸۸۹)، تئوری سازمان و طراحی ساختار، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، جلد دوم.
- ✓ دهقان دهنوی، محمد علی (۱۳۹۰)، ساختار و عملکرد صنعت بانکداری ایران، رساله دکترای اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس.
- ✓ رضایی، جواد (۱۳۸۲)، ارزیابی کارایی نواحی یازده گانه راه آهن جمهوری اسلامی ایران به روش تحلیل پوششی داده ها، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشگاه شهید بهشتی.
- ✓ زراء نژاد، منصور، یوسفی نژاد حاجی آباد، رضا (۱۳۸۸)، ارزیابی بهره وری عوامل تولید بانک مسکن با استفاده از شاخص بهره وری مالم کوئیست، فصلنامه پول و اقتصاد، شماره ۲.
- ✓ سلامی حبیب الله، طلاچی لنگرودی، حسین (۱۳۸۱)، اندازه گیری بهره وری در واحدهای بانکی مطالعه موردی بانک کشاورزی، اقتصاد کشاورزی و توسعه، سال دهم، شماره ۳۹.
- ✓ شجاع، تقی، ناصری، سید هادی، فرجی، حمید رضا (۱۳۸۹)، تحلیل کارایی عملکرد مدیریت بر پایه مرز کارایی و ناکارایی در DEA مطالعه موردی: شعب منتخب بانک ملی ایران، فصلنامه مدیریت پژوهشگر، سال هفتم، شماره ۱۸.
- ✓ طیبی، سید کامیل، امیدی نژاد، محمد، مطهری نژاد، عباس (۱۳۸۸)، مقایسه کارایی بانک های خصوصی با بانک های دولتی به روش پارامتر، فصلنامه پژوهش اقتصادی ایران، شماره ۴۱.
- ✓ عالم تبریز، اکبر، رجبی پور مبدی، علیرضا، زارعیان، محمد (۱۳۸۸)، بررسی کارکرد تکنیک تاپسیس فازی در بهبود سنجش کارایی شعب بانک ها با استفاده از تکنیک DEA، مدیریت صنعتی، دوره ۱، شماره ۳، ص ۹۹-۱۱۸.
- ✓ عباسقلی پور، محسن (۱۳۸۹)، عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد بانک ها، بانک و اقتصاد، شماره ۱۰۶.
- ✓ علاجی، معصومه، (۱۴۰۰)، ارزیابی عملکرد شعب بانک کشاورزی و رتبه بندی آن بر اساس شاخص های نوین بانکداری با استفاده از مدل DEA و TOPSIS و فازی مثلثی و مقایسه آن با رتبه بندی سامانه هوشمند درجه بندی شعب (مطالعه موردی استان سیستان و بلوچستان)، هفتمین همایش ارزیابی عملکرد
- ✓ موتمنی، علیرضا، جوادزاده، محمد، تیزفهم، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد راهبردی بانک ها، مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۱:۱۴۱-۱۵۹.
- ✓ نادری کزج محمود، صادقی حسین (۱۳۸۲)، بررسی کارایی بانکداری بدون ربا در کشورهای مختلف و مقایسه بانکهای غیر ربوی با بانکهای ربوی در جهان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها مجله پژوهش های اقتصادی مدرس - شماره ۹ و ۱۰.
- ✓ ناصرزاده، سمیه، ابوالحسنی، اصغر، شایگانی، بیتا، متقی، سمیرا، (۱۴۰۱)، تاثیر شاخص کفایت سرمایه بر میزان کارایی و ریسک پذیری بانکها، فصلنامه مطالعات راهبردی، دوره ۱۳، شماره ۵۲، ۳۰۷-۳۲۷.
- ✓ نعمتی، مهرداد، طباطبایی، سید علی اکبر (۱۳۹۶)، تعیین عوامل مؤثر بر ناکارایی هزینه در بانک ها (مطالعه موردی: بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران بزرگ)، فصلنامه اقتصاد مالی سال ۳۱، شماره ۱۳.

- ✓ هادیان، ابراهیم، عظیمی حسینی، آیتا(۱۳۸۳)، محاسبه کارایی نظام بانکی در ایران با استفاده از روش تحلیل فراگیر داده ها، پژوهشهای اقتصادی ایران، دوره 6، شماره ۲۰، ص ۱-۲۵.
- ✓ هاشم زاده همایونی، سیده آناهیتا(۱۳۸۹)، بررسی و الویت بندی شاخص های ارزیابی عملکرد بانک پاسارگاد با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن و تحلیل سلسله مراتبی فازی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سمنان.
- ✓ الوانی، سید مهدی، جندقی، غلامرضا، رییس صفری، مجتبی(۱۳۸۹)، طراحی و تبیین سیستم ارزیابی عملکرد شعب بانک ها با توجه به محرک های کلیدی اقتصاد مطالعه موردی شعب بانک سپه، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هشتم، شماره بیست و دوم، ص ۵۱-۶۸.
- ✓ یوسفی جعفر، صفوی میر محله سید رحیم، اسکندرپور بهروز(۱۳۸۵). طراحی الگوی برای کارایی بانکداری اسلامی با رویکرد تفسیری ساختاری (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی استان اردبیل). نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی. ۱۳۹۷؛ ۷(۲۴): ۳۹-۶۰.
- ✓ یوسفی حاجی آباد، موسیوند، زهره، خوشنویس، مریم(۱۳۹۶)، بررسی اثرات متقابل ریسک، ناکارایی و انباشت سرمایه در نظام بانکداری ایران، فصلنامه پژوهش های اقتصادی ایران، سال بیست و دوم، شماره ۷۳.
- ✓ Asayesh, h, hosseini nasab, s.e, sahabi, b., 2015, comparing technical efficiency in Iranian public and private banks with SFA in 2006-2009, International of review in life sciences, volume 5, Issue7
- ✓ Barth, J.R., Caprio, G., Levine, R., 2004, Bank Regulation and Supervision: What Works Best?, Journal of Financial Intermediation, No 13, 205-248
- ✓ Bonin, J., Hasan, I., Wachtel, P., 2005, Bank performance Efficiency and Ownership in transition Countries, Journal of Banking & Finance, No 29, 31-53
- ✓ Chiang Lee C., Fen M., Hsieh b, Yang, S.j., 2014, The relationship between revenue diversification and bank performance: Do financial structures and financial reforms matter?, Japan and the World Economy 29, 18-35
- ✓ Cornet, M.M., Guo, L., Khaksari, S., Tehranian, H., 2010, The Impact of State ownership on performance Difference in privately – Owned Versus State-Owned Banks: An International Comparison, Journal of financial Intermediation, no 19, 74-94
- ✓ Dimova, D., 2004, The Benefits of privatizing bank to Strategic Foreign Investment: A Survey of Central and Eastern Europe, Standford university
- ✓ Efthymios G. Tsionasa, Sarantis E.G., Lolosb, 2003, The performance of the Greek banking system in view of the EMU: results from a non-parametric approach, Dimitris K. Christopoulosb, Economic Modelling, 20. 571_592
- ✓ Fujii, H., Managi, S., Matousek R., 2014, Indian bank efficiency and productivity changes with undesirable outputs: A disaggregated approach, Journal of Banking & Finance, 38, 41-50
- ✓ Halk, s, George E Dimitrios S., 2004, Efficiency Measurement of the Greek Commercial Bank with the Use of Financial Ratios: a DEA Approach. Management Accounting Research. 152. 201-224
- ✓ Kumar S., Gulati, R., 2010, Measuring efficiency, effectiveness and performance of Indian public sector banks, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 59 Iss: 1, 51 – 74
- ✓ La porta, r., et al, 2002, Investor Protection and Coparate Valuation, Journal of Finance, No 57, 1147-1170
- ✓ Lee J., Y., Kim, D., 2013, Bank performance and its determinants in Korea, Japan and the World Economy 27, 83-94
- ✓ Moradi-Motlagh A., Salman Saleh A., Abdekhodae A., 2011, Ektesabi Mehran, Efficiency, Effectiveness and Risk in Australian Banking Industry, World Review of Business Research Vol. 1. No. 3. 1-12
- ✓ Nakane, M., Weintraub, D., 2005, Bank privatization and productivity: Evidence for Brazil, Journal of banking and finance, No 29, 2259-2289
- ✓ Roghanian, P., Rasli, A., Gheysari, H., 2012, Productivity Through Effectiveness and Efficiency in the Banking Industry, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 40, 550 – 556
- ✓ Secme, Y. N., Bayrakdaroglu, A., Kahraman, C., 2009, Fuzzy Performance Evaluation in Turkish Banking Sector using Analytic Hierarchy Process and TOPSIS, Expert System with application, 36, 11699-11709
- ✓ Yang C., Liu H.M., 2012, Managerial efficiency in Taiwan bank branches: A network DEA, Economic Modelling, No. 114, 450-461

