



دانشگاه پیام نور
دانشکده مدیریت

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: MBA

گروه: MBA

عنوان پایان نامه:

ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی با استفاده از

روش‌های ترکیبی BSC، DEA و AHP

حسین یعقوبی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علی محقر

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر محمد حکاک

آذر ماه ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
دانشکده مدیریت
مرکز تهران

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: MBA

گروه: MBA

عنوان پایان نامه:

ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی با استفاده از

روش‌های ترکیبی BSC، DEA و AHP

حسین یعقوبی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علی محقر

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر محمد حکاک

آذر ماه ۱۳۹۰

شماره
تاریخ
پیوست



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور آسان تهران
المم علی بن ابی طالب (ع) و المهدی (عج)



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

تصویب نامه

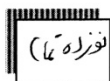
پایان نامه کارشناسی ارشد

تحت عنوان:

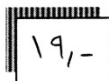
ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی با استفاده از

روش های ترکیبی BSC, DEA, AHP

تاریخ دفاع ۹۰/۹/۷ ساعت: ۱۱-۱۰



درجه ارزشیابی:
عالی



نمره:

هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
	دانشیار	دکتر علی محقر	استاد راهنما
	استادیار	دکتر محمد حکاک	استاد مشاور
	استادیار	دکتر میرزا حسن حسینی	استاد داور

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹۰۹-۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹۰۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

گواهی اصالت نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب **حسین بنوری** دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته **M.B.A** گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و مآخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تایید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه (رساله) نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران، مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو **حسین بنوری**

تاریخ و امضاء
۹۰۹/۷

اینجانب **حسین بنوری** دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته **M.B.A** گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو **حسین بنوری**

تاریخ و امضاء
۹۰۹/۷

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

آذر ماه ۱۳۹۰

تقدیم بہ

پدر نزر کو ارم؛

کہ منظر استواری و تلاش است

و

مادر عزیزم؛

کہ اسوہ ایثار و مہربانی است

چکیده

همواره کوشش‌های انسان معطوف بر این بوده است که حداکثر نتیجه را با کمترین امکانات و عوامل موجود به دست آورد. این تمایل را می‌توان دستیابی به کارایی بالاتر نامید. در عین حال، کارایی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌ها به خصوص موسسات مالی همچون بانک‌ها است و اساسی‌ترین و نخستین گام در بهبود کارایی، اندازه‌گیری و ارزیابی آن می‌باشد.

یکی از عمده‌ترین خدماتی که بانک‌ها به عموم مشتریان خود به خصوص صادرکنندگان و واردکنندگان کالا و خدمات در کشور ارائه می‌دهند، خدمات ارزی است که یکی از جذاب‌ترین و سودآورترین خدمات بانکی برای بانک‌ها به حساب می‌آید. از مهم‌ترین این خدمات می‌توان به اعتبارات اسنادی وارداتی و صادراتی، حساب‌های ارزی، ضمانت‌نامه‌های ارزی، خرید و فروش ارز، حواله‌های ارزی و بروات اسنادی ارزی؛ اشاره نمود.

این پژوهش به دنبال ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی با استفاده از روش‌های ترکیبی BSC، DEA و AHP در سال ۱۳۸۹ می‌باشد. در این راستا، با مطالعه شاخص‌های استفاده شده برای ارزیابی کارایی بانک‌ها و با کمک خبرگان حوزه ارزی، پنج شاخص تعداد پرسنل، جمع کل ساعات آموزشی کارکنان، میزان سود عملیاتی، تعداد حساب‌های ارزی و متوسط تعداد ارائه خدمات ارزی مهم در روز؛ در چهار منظر روش کارت امتیازی متوازن انتخاب گردید. سپس با به‌کارگیری روش تحلیل پوششی داده‌ها، کارایی واحدهای اشاره شده مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از آن است که ۵۷.۱۴٪ از واحدهای ارزی، کارا و بقیه ناکارا هستند. در ادامه، واحدهای ناکارا مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و ضمن تبیین علل ناکارایی آنها، پیشنهادهایی برای افزایش کارایی ایشان ارائه گردید. در پایان نیز با استفاده از روش ترکیبی AHP/DEA واحدهای ارزی بانک کشاورزی به‌طور کامل رتبه‌بندی شدند.

کلید واژه‌ها:

کارایی، بانکداری، کارت امتیازی متوازن، تحلیل پوششی داده‌ها، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مساله تحقیق
۴	۳-۱ ضرورت انجام تحقیق
۶	۴-۱ سوال های تحقیق
۶	۱-۴-۱ سوال اصلی تحقیق
۶	۲-۴-۱ سوال های فرعی تحقیق
۶	۵-۱ اهداف تحقیق
۷	۱-۵-۱ هدف اصلی تحقیق
۷	۲-۵-۱ اهداف فرعی تحقیق
۷	۶-۱ کاربرد نتایج تحقیق
۸	۷-۱ روش انجام تحقیق
۸	۱-۷-۱ روش تحقیق
۸	۲-۷-۱ روش و ابزار گرد آوری اطلاعات
۹	۳-۷-۱ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹	۴-۷-۱ قلمرو تحقیق
۹	۵-۷-۱ جامعه آماری
۹	۸-۱ تعریف واژگان کلیدی و اصطلاحات تخصصی

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱۴	۱-۲ مقدمه
۱۵	۲-۲ تعریف بهره‌وری و مفهوم آن
۱۷	۳-۲ اهمیت بهره‌وری
۲۰	۴-۲ انواع روش‌های اندازه‌گیری بهره‌وری
۲۱	۱-۴-۲ بهره‌وری جزئی
۲۳	۲-۴-۲ بهره‌وری کلی
۲۶	۵-۲ تعریف کارایی و مفهوم آن
۲۸	۶-۲ تفاوت مفاهیم کارایی، بهره‌وری و اثربخشی

۳۱	۷-۲ انواع کارایی.....
۳۱	۱-۷-۲ کارایی فنی
۳۲	۲-۷-۲ کارایی تخصیصی (کارایی قیمت).....
۳۲	۳-۷-۲ کارایی اقتصادی (کارایی هزینه).....
۳۳	۴-۷-۲ کارایی ساختاری
۳۳	۵-۷-۲ کارایی مقیاس
۳۴	۸-۲ روش‌های ارزیابی کارایی.....
۳۶	۱-۸-۲ روش‌های پارامتری.....
۳۷	۱-۱-۸-۲ تابع تولید مرزی قطعی
۴۰	۲-۱-۸-۲ تابع تولید مرزی تصادفی.....
۴۱	۲-۸-۲ روش‌های غیرپارامتری
۴۲	۱-۲-۸-۲ تحلیل پوششی داده‌ها.....
۴۳	۱-۱-۲-۸-۲ تعریف روش تحلیل پوششی داده‌ها.....
۴۴	۲-۱-۲-۸-۲ اندازه‌گیری کارایی به روش تحلیل پوششی داده‌ها
۴۸	۱-۲-۱-۲-۸-۲ مجموعه مرجع.....
۴۹	۲-۲-۱-۲-۸-۲ مدل چارنر، کوپر و رودز (CCR).....
۵۲	۳-۲-۱-۲-۸-۲ مدل بنکر، چارنر و کوپر (BCC).....
۵۳	۴-۲-۱-۲-۸-۲ شناسایی واحد کارآمد ضعیف.....
۵۵	۳-۱-۲-۸-۲ توانایی‌ها و کاستی‌های روش تحلیل پوششی داده‌ها
۵۷	۹-۲ روش‌های رتبه‌بندی واحدهای تصمیم‌گیری
۵۷	۱-۹-۲ روش تعداد دفعات.....
۵۷	۲-۹-۲ روش مجموع وزنی تعداد دفعات
۵۷	۳-۹-۲ روش اندرسون - پترسون.....
۵۸	۴-۹-۲ روش کارایی متقاطع.....
۵۹	۵-۹-۲ روش ترکیبی AHP/DEA.....
۶۴	۱۰-۲ روش کارت امتیازی متوازن.....
۶۸	۱-۱۰-۲ معرفی منظرهای کارت امتیازی متوازن
۷۶	۱۱-۲ پیشینه تحقیق.....
۷۶	۱-۱۱-۲ تحقیقات داخلی
۸۲	۲-۱۱-۲ تحقیقات خارجی
۸۸	۱۲-۲ معرفی بانک کشاورزی.....
۹۲	۱۳-۲ خدمات ارزی بانک کشاورزی.....

۹۳	تعریف ارزش، نرخ ارزش و معامله ارزی.....	۱-۱۳-۲
۹۶	تعریف بازار ارزش.....	۲-۱۳-۲
۹۷	سوئیفت (انجمن جهانی ارتباطات مالی بین بانکی).....	۳-۱۳-۲
۹۹	حواله ارزی.....	۴-۱۳-۲
۱۰۰	اعتبار اسنادی.....	۵-۱۳-۲
۱۰۳	بروات ارزی.....	۶-۱۳-۲
۱۰۴	ضمانت نامه ارزی.....	۷-۱۳-۲
۱۰۸	خلاصه فصل.....	۱۴-۲

فصل سوم: روش تحقیق

۱۱۰	مقدمه.....	۱-۳
۱۱۱	روش تحقیق.....	۲-۳
۱۱۱	ساختار و طرح کلی تحقیق.....	۱-۲-۳
۱۱۲	تعیین شاخص های ارزیابی کارایی.....	۲-۲-۳
۱۱۴	انتخاب روش برای ارزیابی کارایی واحدهای ارزی.....	۳-۲-۳
۱۲۱	انتخاب روش برای رتبه بندی کامل واحدهای ارزی.....	۴-۲-۳
۱۲۲	خلاصه فصل.....	۳-۳

فصل چهارم: جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها

۱۲۴	مقدمه.....	۱-۴
۱۲۴	تعیین شاخص های ارزیابی کارایی.....	۲-۴
۱۳۲	ارزیابی کارایی واحدهای ارزی با روش تحلیل پوششی داده ها.....	۳-۴
۱۳۲	انتخاب مدل مناسب تحلیل پوششی داده ها.....	۱-۳-۴
۱۳۴	انتخاب نرم افزار مناسب برای حل مدل تحلیل پوششی داده ها.....	۲-۳-۴
۱۳۷	واحدهای تصمیم گیری تحقیق.....	۳-۳-۴
۱۳۸	داده ها و اطلاعات واحدهای ارزی.....	۴-۳-۴
۱۳۹	حل مدل تحلیل پوششی داده های تحقیق.....	۵-۳-۴
۱۴۷	رتبه بندی کامل واحدهای ارزی با روش ترکیبی AHP/DEA.....	۴-۴
۱۴۹	تشکیل ماتریس مقایسات زوجی با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها.....	۱-۴-۴
۱۵۰	رتبه بندی کامل واحدهای ارزی با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی.....	۲-۴-۴
۱۵۳	خلاصه فصل.....	۵-۴

فصل پنجم: جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

۱۵۵	مقدمه ۱-۵
۱۵۶	جمع‌بندی ۲-۵
۱۵۸	نتیجه‌گیری ۳-۵
۱۵۸	ارائه پیشنهادها ۴-۵
۱۵۸	پیشنهادهای اجرایی ۱-۴-۵
۱۶۰	پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی ۲-۴-۵
۱۶۱	محدودیت‌های پژوهش ۵-۵
۱۶۲	پیوست‌ها
۱۶۷	فهرست منابع و مآخذ

فهرست جداول

عنوان

صفحه

- جدول (۱-۲): نمونه‌هایی از تعاریف بهره‌وری ۱۶
- جدول (۲-۲): نمونه‌هایی از تعاریف کارایی و اثربخشی ۲۹
- جدول (۳-۲): ماتریس مقایسات زوجی در روش ترکیبی AHP/DEA ۶۳
- جدول (۱-۳): آمار مقالات ۲۰ مجله علمی معتبر با بیشترین انتشار درباره روش تحلیل پوششی داده‌ها ۱۱۷
- جدول (۲-۳): مرسوم ترین کلید واژه های استفاده شده مرتبط با روش تحلیل پوششی داده‌ها در انتشارات ۱۲۰
- جدول (۱-۴): نمونه‌هایی از شاخص‌های ارزیابی کارایی در حوزه بانکداری ۱۲۵
- جدول (۲-۴): مقایسه قابلیت‌های نرم افزارهای مرتبط با حل معادلات تحلیل پوششی داده‌ها ۱۳۵
- جدول (۳-۴): داده‌ها و اطلاعات واحدهای ارزی بانک کشاورزی ۱۳۸
- جدول (۴-۴): نتایج حاصل از ارزیابی کارایی واحدهای ارزی به روش تحلیل پوششی داده‌ها (مدل BCC با فرض بازده متغیر به مقیاس و حالت خروجی محور) ۱۴۰
- جدول (۵-۴): مرتب سازی واحدهای ارزی بر اساس میزان کارایی و به صورت نزولی ۱۴۱
- جدول (۶-۴): مجموعه مرجع برای واحدهای ناکارا ۱۴۲
- جدول (۷-۴): محاسبات واحد مرجع برای واحدهای ارزی ۱۴۳
- جدول (۸-۴): تعداد دفعات قرار گرفتن یک واحد کارا به عنوان مرجع برای واحدهای ناکارا ۱۴۷
- جدول (۹-۴): نتایج رتبه‌بندی کامل واحدهای ارزی کارا با استفاده از روش تعداد دفعات ۱۴۸
- جدول (۱۰-۴): ماتریس مقایسات زوجی برای واحدهای ارزی ۱۵۰
- جدول (۱۱-۴): نرمال‌سازی ماتریس مقایسات زوجی برای واحدهای ارزی ۱۵۱
- جدول (۱۲-۴): میانگین سطری ماتریس مقایسات زوجی نرمال‌سازی شده (وزن هر واحد ارزی) ۱۵۱
- جدول (۱۳-۴): رتبه‌بندی کامل واحدهای ارزی بانک کشاورزی بر اساس روش ترکیبی AHP/DEA ۱۵۲
- جدول (پیوست-۱): داده‌های آماری خدمات ارزی مهم واحدهای ارزی بانک کشاورزی در سال ۱۳۸۹ ۱۶۳
- جدول (پیوست-۲): خروجی نرم افزار EMS برای واحدهای ارزی در حالت BCC خروجی محور ۱۶۴
- جدول (پیوست-۳): محاسبات ماتریس مقایسات زوجی در روش ترکیبی AHP/DEA ۱۶۵
- جدول (پیوست-۴): نرمال‌سازی ماتریس مقایسات زوجی و تعیین وزن‌های نهایی در روش ترکیبی AHP/DEA ۱۶۶

فهرست اشکال

عنوان

صفحه

- شکل (۱-۲): تفاوت کارایی و اثربخشی ۳۰
- شکل (۲-۲): رابطه علت و معلولی در چهار منظر ارزیابی متوازن..... ۶۹
- شکل (۳-۲): مدل ارزیابی متوازن ۷۱
- شکل (۴-۲): ساختار سازمانی بانک کشاورزی ۹۱
- شکل (۱-۳): ساختار و طرح کلی تحقیق..... ۱۱۱
- شکل (۲-۳): میزان توزیع انتشار تحقیقات علمی مرتبط با موضوع تحلیل پوششی داده‌ها در سال‌های ۲۰۰۶-۱۹۷۸..... ۱۱۵
- شکل (۳-۳): میزان توزیع انتشارات علمی مرتبط با موضوع تحلیل پوششی داده‌ها به وسیله نویسندگان ۱۱۸
- شکل (۴-۳): میزان انتشارات علمی مرتبط با موضوع تحلیل پوششی داده‌ها به وسیله ۱۲ نویسنده برتر ۱۱۸
- شکل (۵-۳): میزان توزیع انتشارات علمی مرتبط با موضوع تحلیل پوششی داده‌ها با توجه به تعداد صفحات ۱۱۹

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در عصر حاضر، سازمان ها با شرایط و چالش هایی روبرو هستند که محیط کسب و کار آنها را تحت تاثیر قرار داده و حیات و بقای آنها را در عرصه اقتصاد و تجارت با تهدید روبرو ساخته است. جهانی سازی تجارت، رکود بی سابقه اقتصاد جهانی، یکپارچگی؛ پیچیدگی و رشد فزاینده بازارهای مصرف محصول، افزایش تعداد رقبا و محصولات جانشین، کمبود منابع و هزینه های بالای آنها، افزایش تغییرات سریع در الگوهای مصرف و تقاضا، کاهش طول چرخه نوآوری محصول و کوتاه تر شدن چرخه عمر محصول نمونه ای از فرصت ها و تهدیدهایی است که سازمان ها و حتی کشورها با آنها روبرو هستند. در چنین فضایی سوال اصلی این است که راز بقا و پایداری سازمان ها در صحنه کسب و کار چیست؟ و اصولاً چه شاخص هایی شرایط ایجاد مزیت رقابتی سازمان ها نسبت به یکدیگر را فراهم می کند؟

از سویی دیگر در سراسر جهان، عملیات بانکی و به طور مشخص؛ بانک ها نقشی اساسی در رشد و پیشرفت کشورها ایفا می کنند. هر فعالیتی که مستلزم کسب سرمایه و منابع مالی باشد، بی تردید به دخالت بانک ها و موسسات مالی نیازمند است. یکی از عمده ترین خدماتی که بانک ها سالهاست آن را به عموم مشتریان خود به خصوص صادر کنندگان و وارد کنندگان کالا و خدمات در کشور ارائه می دهند؛ خدمات ارزی است که در صورت توجه به آن، نقش قابل توجهی را در تجهیز منابع و سودآوری بانک ها ایفا خواهد کرد.

در این فصل سعی خواهد شد که دلایل توجه به ارزیابی واحدهای ارزی بانک کشاورزی، ضرورت انجام تحقیق و اهداف انجام آن ارائه گردد.

۲-۱ بیان مساله تحقیق

همواره کوشش های انسان معطوف بر این است که حداکثر نتیجه را با کمترین امکانات و عوامل موجود به دست آورد. این تمایل را می توان دستیابی به کارایی بالاتر نامید. در عین حال، کارایی یکی

از مهم ترین شاخص های ارزیابی عملکرد سازمان ها به خصوص موسسات مالی همچون بانک ها است و اساسی ترین و نخستین گام در بهبود کارایی، اندازه گیری و ارزیابی آن می باشد. موضوع کارایی از موضوعات مهمی است که علاوه بر مدیران بانک ها، سهامداران، مشتریان و بخش نظارتی نیز به آن علاقمند می باشند. مدیران بانک ها به منظور دستیابی به سطح بالاتری از کارایی و همچنین انتخاب مقیاس مناسبی برای فعالیت های اقتصادی شان و افزایش توانایی رقابت با رقبای، علاقمند و مجبور به انجام تلاش حداکثری جهت دستیابی به بالاترین سطح کارایی می باشند. علاوه بر آن، دستگاه های نظارتی نظیر بانک مرکزی و شورای عالی بانک ها و همچنین عموم مشتریان برخوردار از خدمات این موسسات مالی نیز به دلیل اینکه افزایش کارایی موجب کاهش قیمت خدمات و هزینه های واسطه گری و افزایش کیفیت آن می گردد، به تجزیه و تحلیل عملکرد بانک ها و شعب آنها علاقمند هستند.

در شرایط فعلی و با توجه به گستردگی شعب و خدمات بانک ها در سراسر کشور و تاسیس موسسات مالی و اعتباری جدید و بانک های خصوصی و ورود بانک های خارجی از طریق مناطق آزاد تجاری و در نهایت خصوصی سازی بانک ها در ایران وضعیت بسیار نوبنی به وجود آمده است که دامنه رقابت را بسیار گسترده و سرنوشت ساز نموده است به شکلی که بانک های با سابقه، با ساختارهای موجود و احتمالاً بدنه ناکارآمد نمی توانند در این میدان رقابت نمایند. بدین دلیل لازم است که هر یک از بانک ها از کارایی شعب و واحدهای مختلف خود اطلاع داشته باشند و علل کارایی و ناکارایی خود را بررسی و شناسایی نمایند.

از طرفی دیگر یکی از عمده ترین خدماتی که بانک ها سالهاست آن را به عموم مشتریان خود به خصوص صادر کنندگان و وارد کنندگان کالا و خدمات در کشور ارائه می دهند، خدمات ارزی است. خدمات ارزی و پرداختن به آن یکی از جذاب ترین و سودآور ترین خدماتی است که در صورت توجه به آن، نقش قابل توجهی را در تجهیز منابع بانک ها ایفا خواهد کرد. از عمده ترین خدمات ارزی می توان به گشایش اعتبارات اسنادی وارداتی و صادراتی، افتتاح انواع حساب های ارزی، صدور ضمانت نامه های ارزی، ارائه تسهیلات ارزی، خرید و فروش ارز، خدمات حواله های ارزی و بروات اسنادی ارزی؛ اشاره نمود.

هر چند که بانک های تجاری بزرگ کشور در سال های گذشته نقش عمده و سهم قابل توجهی را در بازار خدمات ارزی به خود اختصاص داده بودند اما با افزایش رقابت بنا به آنچه ذکر شد، بانک های خصوصی و بانک های تخصصی نیز به تدریج به این حوزه وارد شدند. علاوه بر آن، اعمال

محدودیت ها و تحریم های کشورهای غربی علیه برخی از بانک های کشور ترتیبات جدیدی را در بازار خدمات ارزی نظام بانکی کشور رقم زد و باعث افزایش سهم بازار دیگر بانک ها از خدمات ارزی گردید.

بانک کشاورزی به عنوان یکی از بانک های تخصصی کشور؛ همچون سایر بانک ها با توجه به فرصت های به وجود آمده در زمینه خدمات ارزی، به دنبال افزایش خدمات ارزی و بالا بردن کیفیت آن و نهایتاً افزایش سهم خود از بازار ارزی می باشد. در این زمینه بانک مذکور اقدام به اتخاذ سیاست ها و استراتژی هایی نموده و حوزه جایگاه بین المللی بانک را به عنوان یکی از محورهای هفت گانه برنامه راهبردی خود قرار داده است. بر اساس چشم انداز تدوین شده در حوزه یاد شده، بانک کشاورزی در سال ۱۳۹۳ دارای تعامل با نهادهای بین المللی و فعال در بازارهای پولی و مالی خارج از کشور و دارای سهمی همتراز با متوسط صنعت بانکداری کشور در ارائه خدمات بانکداری بین المللی خواهد بود.

آگاهی یافتن از شرایط فعلی کارایی واحدهای ارزی بانک به مدیران ارشد بانک، مدیران حوزه ارزی و کارکنان واحدهای ارزی کمک شایانی خواهد کرد تا بتوانند با تعیین و شناسایی علل کارایی و ناکارایی واحدهای مذکور، اقدام به تدوین برنامه های مناسبی جهت نیل به چشم انداز، استراتژی ها و اهداف کلان و خرد بانک در حوزه ارزی نمایند.

این تحقیق در صدد آن است که به روشی علمی و با در نظر گرفتن شاخص های مالی و غیر مالی، کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی را در سال ۱۳۸۹ مورد ارزیابی قرار دهد.

۳-۱ ضرورت انجام تحقیق

تنها با نگاهی به برنامه عملیاتی بانک های مختلف و بررسی خدمات عمده در حال ارائه در بانک های بزرگ دنیا می توان اهمیت بخش بین الملل، فعالیت های ارزی و جایگاه آن در میان خدمات بانکی را دریافت. در جهانی که بازارهای محلی با وجود اهمیت غیر قابل انکار و استراتژیکی که دارند؛ برای رشد روزافزون شرکت ها عرصه ای تنگ محسوب می شوند، پرداختن به خدمات ارزی و بین المللی

در داخل کشور مصداق بارز این جمله معروف بیل گیتس¹ است که می گوید: «جهانی بیاندیش و محلی عمل کن».

بانکها و بانکداری ایرانی نیز اگر چه تا چند سال پیش در احاطه سیاست های دولتی محدود شده بودند اما در چند سال اخیر و با پدید آمدن بانکهای خصوصی، مؤسسات مالی و اعتباری و حرکت تعدادی از بزرگترین بانکهای دولتی به سوی خصوصی شدن، شرایط نو و فرصت های جدیدی در بازار خدمات بانکی پیش روی این صنعت قرار گرفته است.

از سویی دیگر؛ محدودیت های اعمال شده و تحریم های کشورهای غربی علیه برخی از بانکهای کشور موجب به وجود آمدن فرصت های مناسبی در بازار خدمات ارزی بانکها شده است که پیش از این برای بسیاری از بانکهای تخصصی و خصوصی وجود نداشت.

با توجه به عوامل ذکر شده و همچنین سودآوری بالای خدمات ارزی ارائه شده توسط بانکها، بانک کشاورزی به عنوان یکی از بانکهای تخصصی کشور، همچون سایر بانکها به دنبال افزایش سودآوری و سهم از این بازار می باشد و در این راه اقدام به تدوین چشم انداز و استراتژی‌هایی نموده است. به منظور نیل به چشم انداز، استراتژی ها و اهداف خرد و کلان تدوین شده در حوزه ارزی و بین‌المللی و نهایتاً افزایش سودآوری و سهم از بازار، آگاهی یافتن از میزان فعلی کارایی واحدهای ارزی بانک جهت رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت و امکان برنامه ریزی بهتر برای مدیران ارشد و مدیران حوزه ارزی بانک، ضروری است.

هر چند که تاکنون تحقیقات داخلی و خارجی مختلفی درباره ارزیابی کارایی بانکها و واحدهای آنها انجام شده است ولی هیچ تحقیق علمی‌ای که ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانکها را به عنوان یکی از واحدهای عمده و مهم در صنعت بانکداری مورد توجه قرار دهد، توسط محقق یافت نشده است. ضمناً اکثر قریب به اتفاق تحقیقات انجام شده در حوزه کارایی بانکها صرفاً به جنبه ها و شاخص‌های مالی پرداخته‌اند در صورتی که در این تحقیق به هر چهار منظر کارت ارزیابی متوازن (منظرهای مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد) پرداخته می شود.

¹ Bill Gates

۴-۱ سوال های تحقیق

سوال های این تحقیق به دو بخش سوال اصلی تحقیق و سوال های فرعی تحقیق تقسیم می شوند :

۱-۴-۱ سوال اصلی تحقیق

با استفاده از ترکیب روش های کارت امتیازی متوازن^۱، تحلیل پوششی داده ها^۲ و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی^۳، ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی چگونه است؟

۲-۴-۱ سوال های فرعی تحقیق

- ۱- واحدهای ارزی کارا و نا کارا کدامند؟
- ۲- در صورت رتبه بندی کامل، هر یک از واحدهای ارزی چه جایگاهی را به خود اختصاص می دهند؟
- ۳- چه راهکارهایی برای بهبود عملکرد واحدهای ارزی نا کارا وجود دارد؟

۵-۱ اهداف تحقیق

اهداف این تحقیق به دو بخش هدف اصلی تحقیق و اهداف فرعی تحقیق تقسیم می شوند :

¹ Balanced Scorecard (BSC)

² Data Envelopment Analysis (DEA)

³ Analytic Hierarchy Process (AHP)

۱-۵-۱ هدف اصلی تحقیق

ارزیابی کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی با استفاده از روش های ترکیبی کارت امتیازی متوازن، تحلیل پوششی داده ها و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی.

۱-۵-۲ اهداف فرعی تحقیق

- ۱- شناسایی واحدهای ارزی کارا و نا کارا
- ۲- رتبه بندی کامل واحدهای ارزی بانک کشاورزی
- ۳- ارائه پیشنهادهایی جهت بهبود کارایی واحدهای نا کارا

۱-۶ کاربرد نتایج تحقیق

- ۱- نتایج این تحقیق می تواند موجب تعیین میزان کارایی واحدهای ارزی بانک کشاورزی و شناخت واحدهای کارا و ناکارا گردد که کمک شایانی به مدیران ارشد و مدیران حوزه ارزی بانک در شناخت نقاط ضعف و قوت حوزه ارزی خواهد نمود و امکان برنامه ریزی مناسب تر، علمی تر و دقیق تری را فراهم خواهد ساخت.
- ۲- کلیه بانک ها، موسسات مالی و اعتباری و صرافی ها که هم اکنون خدمات ارزی به مشتریان خود ارائه می دهند و یا در صدد انجام این کار می باشند؛ می توانند از نتایج این تحقیق استفاده نمایند.
- ۳- دستگاه های نظارتی نظیر بانک مرکزی و شورای عالی بانک ها و همچنین عموم مشتریان برخوردار از خدمات ارزی بانک کشاورزی می توانند از نتایج این تحقیق استفاده نمایند.