

چکیده

در کنار تحولات سریع در شرف تحقق در نظام اقتصادی، بانک‌ها نیز مشابه هر بنگاه اقتصادی دیگر دارای اهدافی هستند که از مهم‌ترین آنها می‌توان حداکثر نمودن ثروت صاحبان سهام و یا به بیانی افزایش مداوم سود یا ارزش افزوده اقتصادی، را نام برد. سنجش میزان تحقیق این اهداف، نیازمند معیارهای مشخصی است که یکی از مهم‌ترین آنها سنجش درجه کارایی است. این مقاله ابتدا به‌طور خلاصه کارایی را تعریف کرده، سپس انواع آن را مورد بحث قرار می‌دهد و پس از آن برخی از تحقیقات علمی انجام شده در این مورد را مرور کرده و بعضی از روش‌های متداول سنجش کارایی را ارائه می‌نماید. افزون بر این، در این مقاله، ضمن ارائه دو تحقیق موردی، به بحث کارایی در خدمات بانکی و نظام پرداخت و ستاد بانک پرداخته می‌شود. بر اساس نتایج مقاله، برای بهبود و افزایش کارایی سیستم پرداخت بین بانک، روش‌های نوین RTGS توصیه می‌گردد که با این امر سرعت و دقت افزایش یافته و هزینه‌ها کاهش می‌یابند. برای ارتقاء کارایی در ستاد نیز پیشنهاد می‌شود که پس از درک علمی وضعیت موجود بانک و تعیین وضعیت مطلوب و ایده‌آل خدمات باید در حد بهترین استانداردها ارائه شوند. همچنین با سنجش بر هر خدمت و حداکثر استفاده از تکنولوژی و روش‌های STP، ضمن توجه به برون‌سپاری و ساده‌سازی فراگردها می‌توان رضایت و انگیزه پرسنل را افزایش داد. تمکین به شرایط و مقتضیات بازارهای رقابتی نیز در امر افزایش کارایی نبایستی از نظر دور داشته شود. کلمات کلیدی: کارایی اندازه، کارایی تکنیکی، کارایی فنی، کارایی مدیریت، کارایی مقیاس، کارایی عملیات.

مؤسسه عالی بانکداری ایران
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران