

دور بُعد عمليات التشغيل الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في دقة تقويم الأداء بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية دراسة تحليلية تطبيقية للفترة (2007 – 2021م)

باحثة

أ. إبتسام جعفر عبد المجيد الزمرمي

المستخلص:

تناولت الدراسة دور عمليات التشغيل الداخلي لبطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالتطبيق على الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية للفترة (2007 – 2021م) وتمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك اهتمام من قبل إدارة الصندوق الوطني بتقويم الأداء المالي لأنشطة الصندوق دون الاهتمام بالأبعاد الداخلية ومن بينها بُعد العمليات الداخلية بالرغم من أهميته في شمولية ودقة التقويم خاصة وأن التقويم المالي ينحصر في النظرة الخارجية دون الولوج للبعد الداخلي. وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما دور عمليات التشغيل الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في دقة تقويم أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية؟ نبعت أهمية الدراسة من كونها تغطي فجوة بحثية في تقويم الأداء وهي البعد الداخلي لبطاقة الأداء المتوازن في مرفق حيوي كالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية فضلاً عن أن الدراسة توفر معلومات وبيانات علمية موثوق بها تُعين متخذي القرار. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، وتوصلت لعدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد عمليات التشغيل الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن ودقة تقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.

كلمات مفتاحية: عمليات التشغيل، الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.

Abstract:

The study dealt with the role of the internal operations of the lagging scorecard in evaluating the performance of the National Pension and Social Security Fund by applying to the National Pension and Social Security Fund for the period (2007-2018-AD). The problem of the study was that there is an interest by the management of the National Fund in evaluating the financial performance of the activities of the Fund without paying attention to the internal dimensions, including the internal operations dimension, despite its importance in the comprehensiveness and accuracy of the evaluation, especially since the financial evaluation

is limited to the external view without access to the internal dimension. Accordingly, the study problem can be formulated in the following question: What is the role of the internal operations of the balanced scorecard in the accuracy of evaluating the performance of the National Pension and Social Security Fund? The importance of the study stems from the fact that it covers a research gap in performance evaluation, which is the internal dimension of the balanced scorecard in a vital facility such as the National Pension and Social Security Fund, in addition to the fact that the study provides reliable scientific information and data that assist decision-makers. The study relied on the descriptive analytical approach and the historical approach, and reached several results, the most important of which are: There is a statistically significant relationship between the internal operations dimension of the balanced scorecard and the accuracy of evaluating the financial performance of the National Pension and Social Security Fund in Sudan. Accordingly, the study made several recommendations, the most important of which are: The need to strengthen the financial evaluation by evaluating the other dimensions, which are the internal operations dimension, growth and learning dimension, and the evaluation efficiency of the scorecard to increase its ability to develop the performance of the National Pension and Social Security Fund in Sudan.

Keywords: employment operations, the National Pension and Social Security Fund

المقدمة:

تعتبر عملية قياس وتقويم الأداء من الأمور المهمة لمتابعة تحقيق أهداف المنشأة، لذلك يلزم مراجعة الأداء بصفة مستمرة، من خلال الاستعانة بأسلوب ديناميكي يمكن من المتابعة والتعرف على ما استجد من متغيرات في البيئة الداخلية والخارجية . هذا الأسلوب أطلق عليه أسلوب الأداء المتوازن (DSC) وهو أحد الأساليب المتعددة الأبعاد والتي يمكن استخدامها لقياس الأداء من خلال وجهات النظر لأصحاب المصالح بالمؤسسة وفيه يتم استخدام مزيج من المؤشرات المالية وغير المالية .

يحاول البحث استخدام أسلوب عمليات التشغيل كأحد مقاييس نموذج قياس الأداء المتوازن، وهو أحد مقاييس الأداء التي تعمل على تطوير أداء التأمينات في السودان بما يتضمنه من مجموعة متنوعة متجانسة من مقاييس تشتمل على جوانب رئيسية من ضمنها (عمليات التشغيل الداخلي)

مشكلة الدراسة :

هنالك اهتمام كبير من قبل إدارة الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية في السودان بتقويم الأداء المالي لأنشطة الصندوق دون الاهتمام بتقويم الأداء غير المالي فلا يوجد أسلوب محدد يتم إتباعه في تقويم الأداء غير المالي، فالاهتمام ينحصر فقط بالمؤشرات والمقاييس المالية وتُهمَل الجوانب الأخرى التي تقيس الأداء الكلي للتأمينات الاجتماعية في السودان . فمثلا لا يتم تقييم الجانب الإداري الذي يشمل : (العلاقات مع العملاء، عمليات التشغيل الداخلي، أنظمة التعلم والنمو بالمنشأة) مما يجعل التقويم قاصراً .

لقد اخترع الفكر الإداري بطاقة الأداء المتوازن كأداة لقياس العناصر المالية وغير المالية، ويحاول هذا البحث تطبيقها في تطوير أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما دور عمليات التشغيل الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية؟ .

أهمية الدراسة:

- إلقاء الضوء على تقويم الأداء الكلي بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.
- توفير مرجعية علمية تدعم المكتبة العربية وتعين الباحثين والمهتمين بدراسة آثار تقويم الأداء.
- توفير بيانات ومعلومات لمُتخذي القرارات بالصندوق

أهداف الدراسة :

- معرفة أثر التقويم غير المالي على أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.
- معرفة أثر أبعاد التقويم غير المالي (تقويم عمليات التشغيل وبعد عمليات التشغيل وبعد العملاء وبعد النمو والتعلم) على أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.

منهج الدراسة:

تم استخدام كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وأسلوب دراسة الحالة الميدانية.

فروض الدراسة:

تختبر الدراسة الفرض الرئيسي التالي:

(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد غير المالية (بعد العملاء وبعد النمو والتعلم وبعد عمليات التشغيل) لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان)

الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة:

الدراسات السابقة:

دراسة: (عمر ، 2014م)⁽¹⁾

تمثلت مشكلة الدراسة في ضعف اهتمام المصارف التجارية السودانية بالأبعاد غير المالية بطاقة الأداء المتوازن وتركيزها على البعد المالي فقط ، عليه كان تساؤل الدراسة في الآتي: هل تهتم المصارف التجارية السودانية بتفعيل كل أبعاد بطاقة الأداء المتوازن؟. هدفت الدراسة إلى توضيح مدى فعالية أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية السودانية، وإتبع المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات واختبار فروض البحث، توصلت الدراسة إلى أن الفرض الأساسي قد تحقق ، وأن المصارف التجارية السودانية تهتم بتفعيل أبعاد بطاقة الأداء المتوازن خاصة بعد العمليات الداخلية قد تحقق بنسبة 100 %، أما الأبعاد الأخرى تحققت بنسبة 80 % . أوصت الدراسة بضرورة أن تهتم المصارف التجارية السودانية بالأبعاد غير المالية

دراسة: (البيساني، 2014م):⁽²⁾

تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي: ما هو أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على الإبداع التنظيمي في ظل الثقافة التنظيمية الداعمة للشركات الصناعية السودانية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاهتمام بالإبداع التنظيمي ومستوى استخدام بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الأداء في الشركات الصناعية السودانية وما إذا كانت هنالك علاقة إحصائية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن لإدارة الأداء والإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية السودانية، معرفة الثقافة التنظيمية الداعمة على العلاقة بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن والإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية السودانية. اختبرت الدراسة الفرضية التالية، إن الثقافة التنظيمية الداعمة ستلعب دوراً مؤثراً في العلاقة بين محاور بطاقة الأداء المتوازن والإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية السودانية. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها، إن أغلب المديرين يركزون على محاور الابتكار والمحور المالي مقارنة بالمحاور الأخرى، أن هنالك علاقة داعمة بصورة جزئية بين مكونات بطاقة الأداء المتوازن والإبداع التنظيمي، إن الثقافة التنظيمية الداعمة تؤثر جزئياً على العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والإبداع التنظيمي. أوصت الدراسة بعدة توصيات منها، دراسة أسباب ضعف وجود منتجات الشركات الصناعية السودانية في الأسواق الدولية وتذليل العقبات التي تواجه تصدير المنتجات إلى الأسواق الدولية، كما يمكن للشركات الصناعية السودانية التي تتخوف من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على كل الشركة أن تطبقها على أحد الأقسام كمرحلة أولى قبل البد بالتطبيق الكلي على جميع أجزاء الشركة.

دراسة: (معتصم، 2014م):⁽³⁾

تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي، كيف يؤثر تفعيل أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (المالي، العمليات الداخلية، العملاء، النمو والتعلم، الأداء الاجتماعي) في عملية تقييم الأداء (المالي وغير المالي) بالصندوق القومي للمعاشات؟. هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة وفلسفة بطاقة الأداء المتوازن ودوافع الاهتمام بها ودورها في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات، وأختبرت الفرضيات التالية: يؤثر استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي وغير المالي للصندوق القومي للمعاشات. يؤثر إدراك العاملين بالصندوق القومي للمعاشات على أهمية استخدام وتطوير أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم الأداء. توصلت الدراسة إلى أن استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الخمسة (المالي، العمليات الداخلية، العملاء، التعلم والنمو، الأداء الاجتماعي) في نجاح عملية تقييم الأداء وفق إطار متكامل وشمولي، وعليه أوصت الدراسة بعدة توصيات منها، تفعيل سياسة التحصيل الفعلي للاشتراكات بزيادة الوعي للمؤسسات والهيئات والوزارات الحكومية. ضرورة إشراك الجهات ذات الصلة بالصندوق القومي للمعاشات بتحديد التكلفة المخططة للعمليات التدريبية للعاملين، عقد المزيد من الدورات التدريبية التفصيلية لبطاقة الأداء المتوازن والاستفادة من خبرات المنظمات العالمية والجهات الاستشارية للاسترشاد بها في التطبيق الفاعل لبطاقة الأداء المتوازن.

الإطار النظري:**مفهوم الأداء المالي والإداري:**

هناك اختلاف في وجهات النظر بشأن تحديد المعايير والمؤشرات الخاصة بالأداء والتي يجب استخدامها، وتحديد الخصائص التنظيمية إضافة إلى متغيرات أخرى ذات العلاقة بالأداء. ويعد الأداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل بين طياتها نكهة العمل وديناميكيته والجهد الهادف، وهو يقترح فصل العمل الجيد عن السيئ، وأنه يتيح للمديرين تقييمه كما لو كان إجراءات فنية غير سياسية. ويعد الأداء مفهوماً شمولياً وهاماً بالنسبة لجميع المنشآت الأعمال بشكل عام ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة المحاسبية والإدارية.

يمكن تحديد مفهوم الأداء بأنه عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة⁽⁴⁾، أما بعض الدراسات فقد أضفت على مفهوم الأداء البعد الاستراتيجي حيث يتجسد الأداء في قدرة المنشأة على استراتيجيتها وتمكنها من مواجهة القوة التنافسية⁽⁵⁾. كما أن أغلب الباحثين يجمعون على أن الأداء هو ذلك النجاح الذي يحققه المنشأة في تحقيق أهدافها المسطرة⁽⁶⁾ وعليه تستطيع الباحثة تعريف الأداء بأنه درجة تحقيق الاستراتيجيات الإدارية والأهداف المنشودة والمهام والخطط المرسومة عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمنشأة.

مفهوم الأداء المالي للمنشأة:

تقويم الأداء المالي للمنشأة يعد بمثابة المجال المحدد لنجاحها، فهو يستخدم كمنهج أساسي ليس في تحقيق الأهداف المالية للمنشأة فقط بل يتعداها إلى الأهداف العامة والاستراتيجية⁽⁷⁾.

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف ويعبر على أداء الشركات حيث أنه الدعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المالي المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.⁽⁸⁾ عرف الاداء المالي بأنه تشخيص الوضع المالي للمنشأة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، جدول حسابات النتائج.⁽⁹⁾

مفهوم الأداء الإداري:

عُرف الأداء الإداري بأنه تمكّن المديرين في المنشأة من اداء وظائفهم الإدارية على أكمل وجه لتحقيق اهدافها بفعالية.⁽¹⁰⁾ كما عرف الأداء الإداري بأنه نتائج جهد معين قامت ببذله إدارة المنشأة لإنجاز عمل معين، ويرى بعض الإداريين ان الأداء هو وسيلة لتحقيق تجاربه وهي النتائج وبهذا فان الأداء هو ترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط والنتيجة عن تفاعل عدد من العوامل المتداخلة في التنظيم.⁽¹¹⁾ ويعرف الأداء الإداري أيضاً بأنه عبارة عن ما يقوم به المدير من اعمال وانشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى.⁽¹²⁾

مما سبق نستطيع الباحثة تعريف الأداء الإداري بأنه العمل الذي يمارسه الإداريون بالمنشأة سواء كانوا من المستويات الإدارية العليا أو الوسطى أو الدنيا، بغرض تحقيق أهداف المنشأة من خلال تطوير الاداء ورفع كفاءته بالمستوى المطلوب.

أهمية تقويم الأداء الإداري والمالي:

تنبع أهمية تقويم الأداء الإداري والمالي في المنشأة من مساهمتها في تحقيق الأهداف الأساسية للمنشأة الاقتصادية، وهذا ما يخدم متطلبات المسيرين والمساهمين في آن واحد، بتوفير المعلومات حول الوظيفة المالية والإدارية التي من شأنها أن تعطي صورة واضحة عن الوضعية المالية مما يساعد في تحديد مواطن القوة والضعف ويساعد في ترشيد القرارات المالية ، وفي التنبؤ باستمرار الأداء الإداري والمالي المستقبلي، وفي إجراء مقارنات سواء بين المنشأة ومثيلاتها (للمنشآت في نفس القطاع) أو بين الوضعيات المالية لعدة سنوات لنفس المنشأة.⁽¹³⁾

تري الباحثة أن أهمية تقويم الأداء المالي والإداري تتمثل في الآتي:

ينبغي عليها التخطيط والرقابة.
تمد الإدارة العليا بالمعلومات المناسبة لاستصدار القرارات الإستراتيجية الرشيدة.
تساعد الإدارة على معرفة الانحرافات السلبية واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
تساعد على تشريد الانفاق ومنع الإسراف في استخدام موارد المنشأة المتاحة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة.
يمكن من التنسيق التام بين مختلف أوجه نشاط المشروع المتمثلة في الإنتاج والتسويق والتمويل.

فضلاً عن أن الأداء الإداري والمالي يلقي الضوء على سياسات المنشأة وعلى ربحية، سيولة، التوازن المالي، اليسر المالي، إنتاجية ونمو المنشأة، وكل هذه المقاييس تعد ضرورية وحاسمة لنجاح وديمومة المنشأة في محيط يتسم بالمنافسة.

مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

إن الأداء المتوازن وسيلة لتحقيق التكامل والتوازن بين الأهداف المالية وأهداف التشغيل الداخلي، ويعمل على ترجمة مهمة المنشأة وإستراتيجيتها إلى مجموعة من المقاييس، يتم بموجبها ترجمة الرؤية الإستراتيجية والغاية التي تسعى إليها الوحدة الاقتصادية⁽¹⁴⁾. وعرفت بطاقة الأداء المتوازن بأنها نظام يعمل على تعزيز التوازن بين المقاييس الاستراتيجية في محاولة تحقيق الاهداف طويلة الأجل⁽¹⁵⁾، وعرفت بأنها إحدى الوسائل الإدارية المعاصرة ومن أهم مجموعة مفاهيم إدارية تستند الى فلسفة واضحة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة وقياس مستوى التقدم في الاداء باتجاه تحقيق الاهداف⁽¹⁶⁾. وبذلك لا يمكن اعتماد مقاييس ومؤشرات مالية ومحاسبية فقط للتعبير عن هذه الشمولية لهذا يتطلب الأمر التغلب على هذه التحديات من خلال انتقال منظمات الأعمال في تفكيرها من العصر الصناعي إلى العصر المعرفي حيث الشمولية والتركيز على جوانب متعددة من الأداء تعطي المنظمة قدرة أكبر على الاستمرار والمنافسة وإرضاء العملاء ومختلف أصحاب المصالح⁽¹⁷⁾.

يتضمن مدخل بطاقة الأداء المتوازن مجموعة متكاملة من المقاييس المالية التي تعطي النتائج مجموعة أخرى من المقاييس غير المالية والتي تضمن الأنشطة التي تحقق إشباع العميل وتلك التي ترتبط بالتشغيل والعمليات الداخلية بالإضافة إلى المقاييس المرتبطة بأنشطة الابتكار والتطوير وتمثل تلك المقاييس التشغيلية مسببات تحقق النمو والاحتفاظ بميزة تنافسية مستمرة حيث يكمل مدخل بطاقة الأداء المتوازن للمقاييس المالية الأداء الماضي بمقاييس لمحرركات الأداء المستقبلي ويتكون مدخل بطاقة الأداء المتوازن من الأبعاد الآتية:⁽¹⁸⁾

- البعد المالي.
- بعد العملاء.
- بعد العمليات الداخلية.
- بعد التعلم والنمو والابتكار.

وأضافت بعض الدراسات بعداً خامساً وهو البعد البيئي وهو بعد ذو تأثير هام وتتفق الباحثة مع الدراسة التي تبنت هذا البعد كبعد خامس لبطاقة الأداء المتوازن وكذلك يؤيد إضافة بعداً سادساً وهو البعد الاجتماعي نظراً لأهميته وخصوصاً في المنظمات التي تقدم خدمات لعملائها وذلك حتى يتم تقييم أداء المنظمة تقوياً شاملاً بما يحقق الميزة التنافسية للمنظمة والمحافظة عليها غير أن هذه الدراسة تركز على بعد العمليات الداخلية.

بعد العمليات الداخلية:

يركز هذا البعد على مسببات وحوادث التكلفة، أي المقاييس غير المالية التي تعكس كيفية قيام المنشآت بترجمة وتحويل المدخلات إلى مخرجات. ويعكس كيفية قيام المنشآت بترجمة تحويل

المدخلات إلى المخرجات ذات قيمة بالنسبة للعملاء ويتطلب قياس كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية وأن يشتمل المقاييس التالية:⁽¹⁹⁾

- زمن دورة الإنتاج والتشغيل.
- مستويات الجودة.
- معدلات العيوب.
- زمن الاستجابة.
- التكلفة.
- المرونة والإنتاجية.
- معدلات دوران المخزون.
- التسليم الفوري.
- معدلات إعادة الفحص والقبول.

كما أن زيادة كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية سيترتب عليها تحسين الإنتاجية وتحقيق توفير في التكاليف مما يؤدي إلى تحسين في الأداء المالي.

كما تظهر فيها كفاءة عملية التشغيل الداخلي والتي من أهمها ما يلي⁽²⁰⁾:
استجابة المنشأة لعمليات التطوير والتحديث والابتكار بهدف تطوير منتجات جديدة والدخول من خلالها إلى أسواق جديدة وقطاعات عريضة من المستهلكين.
زيادة قيمة العميل بالنسبة للمنشأة من خلال توسيع وتعميق العلاقات التبادلية مع العملاء الحاليين واعتبارهم شركاء متضامنين في الأداء.

تحقيق التميز التشغيلي من خلال تحسين وتطوير العمليات الداخلية وكفاءة استخدام وتشغيل الأصول، وتطوير إدارة الموارد والطاقت المتاحة.

إقامة علاقات قوية وفعالة مع الأطراف الأخرى الخارجية تتضمن التعاون في مجالات تطوير المنتجات وسياسة الشراء ووسائل تحسين العمليات ومستويات الجودة.
يتضح للباحثة أن أهمية بعد العمليات الداخلية تتجلى في تركيزه على رقابة العمليات التشغيلية الداخلية للمنشأة وتحديد تكاليف التشغيل بدقة ومسببات تلك التكاليف، وبالتالي فهو يساعد إدارة المنشأة في غدارة العمليات التشغيلية بكفاءة عالية.

الدراسة التطبيقية:

يتناول هذا المبحث وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وكذلك تصميم أدوات القياس المستهدفة وطرق إعدادها، كما يتضمن تقييم أدوات القياس للتأكد من صلاحيتها ومدى تطبيقها بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف الظاهرة موضوع الدراسة ولتوفير البيانات والحقائق عن مشكلة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي ومدراء الصندوق الوطني للتأمينات والمعاشات الاجتماعي وجميع العاملين بالمنشأة والمستهدفون بالبحث من الموظفين ومدراء الإدارات، وذلك من خلال فترة تطبيق الدراسة للعام 2015م. تم اختيار عينة قصدية شاملة ، لجميع مدراء الإدارات العليا والوسطى بالصندوق موضع الدراسة، وقد بلغ عددهم (203).

أداة الدراسة:

من اجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم واستخدام الاستبانة بهدف معرفة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية بالسودان. وقد روعي في الاستبانة أن تكون إجابات المبحوثين حسب مقياس ليكرت الخماسي (Iikart Scale) والذي يتراوح من درجة عدم الموافقة بشدة إلى درجة الموافقة بشدة كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول (1)

مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة/الاستخدام	الأوزان	المتوسط المرجح	درجة الاستخدام أداة المحاسبة
أوافق بشدة	5	أكبر من 80 %	درجة موافقة مرتفعة جداً
أوافق	4	70 - 80 %	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	50 - 69 %	درجة موافقة متوسطة
لا أوافق	2	20 - 49 %	درجة موافقة منخفضة
لا أوافق بشدة	1	أقل من 20 %	درجة موافقة منعدمة

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2020م

وعليه فإن الوسط الفرضي للدراسة يكون كالآتي:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها $(5+4+3+2+1) / (5) = (15/5) = 3$ ، وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة، وكلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة، أما إذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة.

تقييم أدوات القياس:

وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل اختبارات الصدق والثبات من خلال عرضها على عدد من المحكمين وإجراء اختبار الثبات باستخدام معامل الفايكرونباخ (Aloha choronbach) ووجدت درجة جميع عبارات الاستبيان تزيد عن 60 % مما يدل على ثبات عبارات الاستبيان.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية بعد إجراء اختبارات الصدق والثبات:

أ/ أساليب الإحصاء الوصفي:

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة ، وذلك من خلال حساب الوسط الحسابي والوسط الفرعي والانحراف المعياري وتحليل الإنحدار واختبار مربع كاي.

ب/ أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، والتي تتضمن التكرارات والرسوم البيانية والتشتت والتباين وفيما يلي نتائج التحليل:

التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة:

توزيع أفراد العينة حسب العمر:

سئل المستقضى منهم عن العمر، وقد حددت لهم (4) خيارات. الجدول (3) يوضح إجابات المستقضى منهم عن هذا المتغير:

جدول (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية

الفئات العمرية	التكرار	%
أقل من 30 سنة	17	8.4
من 30 وأقل من 35 سنة	32	15.8
من 35 وأقل من 40 سنة	42	20.8
من 40 وأقل من 45 سنة	44	21.8
من 45 وأقل من 50 سنة	39	19.3
من 50 سنة فأكثر	28	13.9
المجموع	202	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، 2020م

يتضح من الجدول (3) أن النسبة العظمى من أفراد العينة تتراوح ما بين (30 إلى 50) سنة مما يدل على جودة العينة ومقدرة أفرادها على فهم واستيعاب عبارات الاستبانة والإجابة عليها.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

سئل المستقضى منهم عن المؤهل العلمي، وقد حددت لهم (5) خيارات. الجدول (4) يوضح إجابات المستقضى منهم عن هذا المتغير.

جدول (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهلات العلمية	التكرار	%
بكالوريوس	70	34.7
دبلوم عالي	44	21.8
ماجستير	54	26.7
دكتوراه	20	9.9
أخرى	14	6.9
المجموع	202	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، 2020م

يتضح من الجدول (4) أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق جامعية مما يدل على المستوى المتقدم للتأهيل العلمي لأفراد العينة، وكذلك نجد أن المستويات التعليمية الأخرى بلغت (6.9 %) وهذا يشير إلى فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي:

سئل المستقصى منهم عن التخصص العلمي، وقد حددت لهم (6) خيارات. الجدول (5)

يوضح إجابات المستقصى منهم عن هذا المتغير.

جدول (5) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	%
إدارة أعمال	44	21.8
محاسبة	51	25.2
اقتصاد	32	15.8
دراسات مصرفية	18	8.9
نظم معلومات	28	13.9
أخرى	29	14.4
المجموع	202	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، 2020م

يتضح من الجدول (5) أن غالبية أفراد العينة من تخصص المحاسبة حيث بلغت نسبتهم (25.2 %) من أفراد العينة بينما بلغت نسبة المتخصصين في إدارة الأعمال (21.8 %) في المرتبة الثانية

بفارق بسيط من الأولى، ثم تخصص الاقتصاد بنسبة (15.8 %) وكذلك نجد أن الذين تخصصوا في الدراسات المصرفية بلغت نسبتهم (8.9 %) بينما نجد الذين يحملون تخصص نظم المعلومات نسبتهم (13.9 %)، أما التخصصات الأخرى فقد بلغت نسبتهم (14.4 %) من إجمالي العينة المبحوثة وهذه دلالة على مدى إلمام أفراد العينة المبحوثة بطبيعة تخصص موضوع الدراسة الأمر الذي يساعدهم في الإجابة بشكل علمي ومدرّس على محاور الاستبانة.

توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

سئل المستقصى منهم عن المسمى الوظيفي، وقد حددت لهم (6) خيارات. الجدول (6) يوضح إجابات المستقصى منهم عن هذا المتغير

جدول (6)

يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	%
مدير إدارة	22	10.9
رئيس قسم	43	21.3
مشرف	30	14.9
محاسب	34	16.8
موظف إداري	33	16.3
أخرى	40	19.8
المجموع	202	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، 2020م

يتضح من خلال الجدول (6) أن غالبية أفراد العينة رؤساء أقسام وفقاً للمركز الوظيفي حيث بلغت نسبتهم (21.3 %) من أفراد العينة فيما بلغت نسبة مديري الإدارات (10.9 %) ، أما أصحاب المركز الوظيفي من المشرفين فقد بلغت نسبتهم (14.9 %) بينما نجد المحاسبين بلغت نسبتهم (16.8 %) وكذلك الموظفين الإداريين بلغت نسبتهم (19.8 %) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة.

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية (سنوات الخبرة):

سئل المستقصى منهم عن الخبرة العملية، وقد حددت لهم (5) خيارات. الجدول (7) يوضح إجابات المستقصى منهم عن هذا المتغير.

جدول (7)

يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	التكرار	%
أقل من 5 سنوات	22	10.9
من 5 وأقل من 10 سنوات	67	33.2
من 10 وأقل من 15 سنة	43	21.3
من 15 وأقل من 20 سنة	32	15.8
من 20 سنة فأكثر	38	18.8
المجموع	202	100

يتضح من خلال الجدول (7) أن غالبية أفراد العينة خبرتهم العملية (5 وأقل من 10) سنوات، حيث بلغت نسبتهم (33.2 %) من أفراد العينة فيما بلغت نسبة من خبرتهم العملية (من 10 وأقل من 15 سنة) (21.3 %) ، أما أصحاب الخبرة العملية (من 15 وأقل من 20 سنة) فقد بلغت نسبتهم (15.8 %) بينما نجد الذين بلغت خبرتهم العملية 20 سنة فأكثر بلغت نسبتهم (18.8 %) وكذلك أصحاب الخبرة العملية أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم (10.9 %) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة.

التحليل الإحصائي لعبارات الدراسة:

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3) وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي، إذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد صحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

التوزيع التكراري لإجابات الفقرات المبحوثة على عبارات الدراسة:
عبارات الفرضية:

يوضح الجدول رقم (8) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية والتي تنص علي: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد عمليات التشغيل الداخلي وتقويم الأداء المالي لبطاقة الاداء المتوازنة للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان)

جدول رقم (8)

التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية

الرقم	العبارة	الاجابة							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
	الإهتمام بجودة الخدمات التي يقدمها الصندوق يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	13	10.4 %	5	4 %	2	1.6 %	13	10.4 %
	تطوير العمل وسرعة تقديم الخدمات للعملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	7	5.6 %	8	6.4 %	3	2.4 %	17	13.6 %
	الإستجابة لشكاوي العملاء ومعالجة الخلل بأقصى سرعة تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	6	4.8 %	15	12 %	2	1.6 %	17	13.6 %
	إستخدام الحاسوب في توثيق ملفات العملاء في الرجوع إليها عند الضرورة يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	5	4 %	9	7.2 %	12	9.6 %	27	21.6 %
	معاملة العملاء بعدالة ودو تمييز تساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	12	9.6 %	5	4 %	7	5.6 %	31	24.8 %

الرقم	العبارة	الاجابة									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
	العمل على معرفة آراء العملاء حول الخدمات التي يقدمها لاجمهور يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	9.6 %	12	10.4 %	13	7.2 %	9	30.4 %	38	42.4 %	53
	تحسين علاقة الصندوق مع العملاء لكسب الولاء تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	12.8 %	16	11.2 %	14	6.4 %	8	28.8 %	36	40.8 %	51
	وجود قسم خاص بشكاوي العملاء يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	9.6 %	12	0.8 %	10	8.8 %	11	32 %	40	41.6 %	52
	السعي الحثيث لجلب عملاء جدد للصندوق يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	12.8 %	16	4.8 %	6	8 %	10	25.6 %	32	48.8 %	61
	المحافظة على العملاء الحاليين للصندوق تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	20 %	25	4.8 %	6	5.6 %	7	28 %	35	41.6 %	52

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

- ان (62) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الاولى، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (36) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (18) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (5) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (4) افراد.
- إن (61) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثانية، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (33) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (19) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (8) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (4) افراد.
- إن (58) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثالثة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (33) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (16) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (11) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (7) افراد.
- ان (59) من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة الرابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (37) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (14) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (9) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (6) افراد.
- إن (59) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة الخامسة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (43) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (14) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (6) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (3) افراد.
- ان (64) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة السادسة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (39) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (10) افراد، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (8) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (4) افراد.
- إن (49) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة السابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (39) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (25) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (9) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (3) افراد.
- إن (48) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثامنة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (42) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (22) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (6) افراد.

إن (45) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة التاسعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (44) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (24) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد وبلا اوافق حسب اراء (6) افراد لكليهما.

إن (47) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة العاشرة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (41) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (25) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد وبلا اوافق بشدة حسب اراء (6) افراد لكليهما.

اختبارات فرضيات الدراسة

يهدف التحليل الإحصائي للبيانات لاختبار فرضيات الدراسة التالية:

(هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية).

استخدام الانحراف المعياري والوسط الحسابي:

لإختبار هذا الفرض سيتم أولاً «تقدير الانحراف المعياري والوسط الحسابي لجميع عبارات المحور لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وفيما يلي الجدول رقم (9) الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث:

جدول رقم (9)

الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	الإهتمام بجودة الخدمات التي يقدمها الصندوق يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.18	4.07
	تطوير العمل وسرعة تقديم الخدمات للعملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.20	4.02
	الاستجابة لشكاوي العملاء ومعالجة الخلل بأقصى سرعة تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.25	3.95
	إستخدام الحاسوب في توثيق ملفات العملاء في الرجوع إليها عند الضرورة يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	1.19	4.03
	معاملة العملاء بعدالة ودو تمييز تساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	1.27	4.04

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	العمل على معرفة آراء العملاء حول الخدمات التي يقدمها لجمهور يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.23	4.11
	تحسين علاقة الصندوق مع العملاء لكسب الولاء تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.00	4.25
	وجود قسم خاص بشكاوي العملاء يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	0.99	4.30
	السعي الحثيث لجلب عملاء جدد للصندوق يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	1.27	4.10
	المحافظة على العملاء الحاليين للصندوق تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.21	4.10

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2020م.

ويمكن تفسير نتائج الجدول رقم (9) كالآتي:

بلغ قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الأولى (1.18) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.07).

بلغ قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثانية (1.20) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.02).

بلغ قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثالثة (1.25) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.95).

بلغ قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الرابعة (1.19) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.03).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الخامسة (1.27) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.04).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السادسة (1.23) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.11).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السابعة (1.00) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.25).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثامنة (0.99) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.30).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة التاسعة (1.27) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.10).

بلغت قيمة الانحراف المعياري لأراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة العاشرة (1.21) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.10).

استخدام اختبار كاي تربيع لاختبار فرضية الدراسة:

لاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة لنتائج اعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الآراء تجاه كل عبارات الاستبانة ويوضح الجدول رقم (10) نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات العينة:

جدول رقم (10)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لآراء الفرضية

الرقم	العبارات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية*	مستوى المعنوية
1	الإهتمام بجودة الخدمات التي يقدمها الصندوق يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	267.66	4	9.488	.000
2	تطوير العمل وسرعة تقديم الخدمات للعملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	293.19	4	9.488	.000
3	الإستجابة لشكاوي العملاء ومعالجة الخلل بأقصى سرعة تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	304.48	4	9.488	.000
4	إستخدام الحاسوب في توثيق ملفات العملاء في بالرجوع إليها عند الضرورة يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	288.07	4	9.488	.000
5	معاملة العملاء بعدالة ودو تمييز تساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	312.41	4	9.488	.000
6	العمل على معرفة آراء العملاء حول الخدمات التي يقدمها للجمهور يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	344.71	4	9.488	.000

الرقم	العبارات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية*	مستوى المعنوية
7	تحسين علاقة الصندوق مع العملاء لكسب الولاء تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	310.08	4	9.488	.000
8	وجود قسم خاص بشكاوي العملاء يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	286.35	4	9.488	.000
9	السعي الحثيث لجلب عملاء جدد للصندوق يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	365.60	4	9.488	.000
10	المحافظة على العملاء الحاليين للصندوق تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	334.94	4	9.488	.000

(*) قيمة مربع كاي الجدولية محسوبة عند مستوى معنوية 5 %

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2020م.

يمكن تفسير نتائج الجدول رقم (10) كالآتي:

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الاولى (267.66) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (293.19) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (304.48) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (288.07) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (312.41) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (344.71) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (310.08) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الثامنة (286.35) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة التاسعة (365.60) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة العاشرة (334.94) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (5 %) والبالغة (9.488) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة.

يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة التي نصت على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد عمليات التشغيل وتقويم الأداء المالي في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية)، تم إثباتها بنسبة 100 %.

خاتمة:

يعتبر موضوع بطاقة الأداء المتوازن أمراً حيوياً للمؤسسات ، كما أن تطبيق بطاقة الأداء المتوازن واختبار مدى قدرتها على تقويم الأداء تعتبر أداء مميزة في تحديد مدى قدرة المؤسسة على المنافسة في المدينين القريب والبعيد من خلال تقويم الأداء المالي. في إطار تقويم الأداء المالي للمؤسسات برزت بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأداء المالي

والإداري من بين أكثر الأنظمة الحديثة فعالية في هذا الشأن نظراً لتركيزها على عدة جوانب مختلفة للأداء تجمع بين المؤشرات المالية وغير المالية والعوامل الداخلية والخارجية وتهتم كذلك بالمدى القصير والبعيد وهو الأمر الذي يساهم في تنفيذ الإستراتيجية بنجاح تام. ومن ضمن العوامل الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن جاءت هذه الدراسة لتتناول أحد الأبعاد الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن وهو بعد العمليات الداخلية ودوره في تقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.

حاولت الدراسة تسليط الضوء على دور عمليات التشغيل الداخلي لبطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء حيث تم اختيار الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية من خلال مقدمة تناولت الدراسة فيها المشكلة والأهمية والأهداف والمنهجية والفروض بالإضافة إلى عرض دراسات سابقة تناولت موضوع الدراسة، ثم إطار نظري تناولت فيه مفهوم الأداء المالي والإداري للمنشأة وأهمية تقويم الأداء المالي والإداري للمنشأة وتم التطرق أيضاً إلى مفهوم بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها المختلفة لتقويم الأداء، وجاءت الدراسة الميدانية انطلاقاً من الفرضيات الأساسية وباستخدام الأدوات والمناهج التحليلية لاختبار الفرضيات.

النتائج:

بعد عرض الإطار النظري وإجراءات الدراسة الميدانية توصلت البحتة إلى عدد من النتائج وكانت كالتالي:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) على الأقل لواحد من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان، وهذا يشير إلى أن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البُعد المالي، بُعد العمليات الداخلية، بُعد العملاء وبُعد التعلم والنمو) تساعد في القيام بالعمليات الإدارية والمالية بشكل يساعد على تحسين الأداء وتطوير العمليات الإدارية والمالية بما يعزز القدرة التنافسية، ويشير أيضاً إلى وجود تأثير موجب للأبعاد المختلفة لبطاقة الأداء المتوازن على الأداء للصندوق، ووجود تأثير مباشر موجب لبطاقة مقاييس الأداء المتوازنة كأداة لتقييم الأداء للصندوق.

أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان. كشفت الدراسة أن الأداء الجيد للصندوق يعزى للاهتمام بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن مجتمعة (البُعد المالي، بُعد العمليات الداخلية، بُعد العملاء وبُعد التعلم والنمو).

ثانياً: التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسة الميدانية فإن الباحثة توصي بالآتي:
- ضرورة تعزيز مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في قطاع التأمينات لزيادة قدرتها على تطوير أدائها.
- ضرورة إشراك جميع العاملين في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

بالسودان في عملية صنع القرار في مختلف المجالات بالشكل الكافي لتعزيز مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

- ضرورة توفير مقاييس متكاملة تعمل على ربط العمليات الداخلية بالصندوق بالقدر الكافي لتعزيز مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.
- ضرورة متابعة تغيرات أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للعاملين واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة انخفاض أداء أي بعد من الأبعاد المستهدفة.

المصادر والمراجع:

- (1) أبو بكر مفتاح شابون، بطاقة الأداء المتوازن، جامعة سبها، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، 2013م.
- (2) ازدهار عوجة مراد، العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والجودة الشاملة وأثرها على القيمة المستدامة للمنظمة، (العراق: جامعة الكوفة، كلية التجارة، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، 2010م).
- (3) جودة عبد الرؤوف زغلول، استخدام مقاييس الأداء المتوازن في بناء نظام لقياس الأداء الإستراتيجي في بيئة الأعمال المصرية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، جامعة طنطا، كلية التجارة، العدد 1، 2003م.
- (4) حاتم محمد عبد الرؤوف الشيشني، نحو اطار لقياس محددات استخدام ونجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن، جامعة طنطا، كلية التجارة، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 1، 2004م.
- (5) حسنية محمد محمد حسن الحبشي، نموذج مقترح لقياس اثر نظام الموارد البشرية علي الأداء الإستراتيجي للمنظمة، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2009م.
- (6) خالد وهيب الراوي، إدارة المخاطر المالية، (عمان: دارالمسيرة للنشر، 1999م).
- (7) د.شوقي ناجي جواد، إدارة الأعمال منظور كلي، عمان : دار الحامد ، 2000م.
- (8) درويش عبد الكريم، ليلي مسعود، أصول الإدارة العامة، ط3، (القاهرة: مكتبة أنجلو المصرية، 2004م).
- (9) السعيد بريش ونعيمة يحيائي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 22-23 نوفمبر 2011م.
- (10) السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، والتحديات الراهنة، (الرياض: دارالمريخ للنشر، 2002م).
- (11) سماسم كامل موسي إبراهيم، تدعيم الاستراتيجيات التنافسية للوحدة الاقتصادية في بيئة التصنيع الحديثة من منظور الاداء المتوازن، دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، كلية التجارة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، العدد الرابع، القاهرة، 2002.
- (12) سهير الشناوي، تقييم الأداء في المنشأة ومصلحة الكفاية الإنتاجية، التدريب المهني، ب.ت.
- (13) عائشة بالعالم، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، دراسة ميدانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2015م.
- (14) عبد الحميد أحمد شاهين، مدخل مقترح لتطوير مقاييس الأداء المتوازن كأحد الاتجاهات الحديثة للمحاسبة المالية مع دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر

- المحاسبى، العدد 4، 2003م.
- (15) عبد الحميد احمد محمد شاهين، مدخل مقترح لتطوير مقياس الأداء المتوازن (BSC) كأحد الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية، جامعة عين شمس، كلية التجارة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2003م.
- (16) عبد الرحيم محمد العبيد، تقويم تجربة الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان، دراسة حالة ولاية الخرطوم، رسالة ماجستير في الادارة، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخرطوم، 2008م.
- (17) عبد الفتاح أبو خمخ، تحليل وتقييم الأداء الاجتماعي في المنشآت الصناعية، دراسة ميدانية عن الإطارات الوسطى والدنيا في منشأة صناعة النسيج في الشرق الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2002م.
- (18) عبد المحسن توفيق، تقييم الأداء، (القاهرة: دار النهضة العربية للطباعة، 1998م).
- (19) عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج SPSS، (القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، 1981).
- (20) فلاح حسن الحسين، ومؤيد عبد الرحمن الوردي، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معاصر.
- (21) ماهر ضرغام ، مروان أبوفضة، اثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية، (غزة: الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد (17)، العدد(2)، 2009م).
- (22) محار عبد الله خليل، تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، عمان، 2012م.
- (23) محمد خالد المهاني، تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في القطاع الحكومي، الملتقى العربي الثالث بطاقة الأداء وتحسين العمل المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دمشق، الفترة من 9-6 يوليو 2008م.
- (24) محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، (عمان: دار حامد، 2010م).
- (25) محمد محمود الخطيب، العوامل المؤثرة على الأداء المالي، (عمان: دار الحامد، 2010م).
- (26) محي الدين الخطيب، التحليل الإستراتيجي وأثره في قياس الأداء المالي، دراسة تطبيقية في عينة من الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، 1996م.
- (27) مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، (القاهرة: العربية للنشر، 2009م).
- (28) نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، جامعة الامارات، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 2، 2005م.

- (29) ناظم حسن عبد السيد، محاسبة الجودة -مدخل تحليلي، (عمان: دار الثقافة، 2008م).
- (30) وائل محمد صبحي ادريس و طاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، (عمان: داروائل، 2008م).
- Crosby B., et. al., **Management , quality & competitiveness** , 2nd edition, (London: (31) Printice hall inc., 1997), p562

الهوامش:

- (1) عمر السر الحسن محمد، مدى فعالية أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في المصارف التجارية السودانية ، ورقة علمية مقدمة في المؤتمر العلمي الخامس، منظمه كلية الدراسات العلا جامعة النيلين، قاعة الصداقة الخرطوم ، يناير ، 2014م.
- (2) البيساني النابلسي يوسف، أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على الإبداع التنظيمي للشركات الصناعية السودانية في ظل الثقافة التنظيمية الداعمة، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم ، 2014م.
- (3) معتصم فضل عبد الرحيم عبد الحميد، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات، رسالة دكتوراه الفلسفة في التكاليف والمحاسبة الإدارية غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم ، 2014م.
- (4) مدحت أبو النصر، الأداء الاداري المتميز،(القاهرة: العربية للنشر، 2009م)، ص 24
- (5) السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الملتيقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 22-23 نوفمبر 2011م، ص2
- (6) وائل محمد صبحي ادريس وطاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، (عمان: داروائل، 2008م)، ص38
- (7) وائل محمد صبحي ادريس وطاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص ص 43-44
- (8) محمد محمود الخطيب، العوامل المؤثرة على الأداء المالي، (عمان: دار الحامد، 2010م)، ص48
- (9) عائشة بالعالم، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، دراسة ميدانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 215م، ص14
- (10) <http://www.hrdiscussion.com/hr104650.html>
- (11) درويش عبد الكريم، ليلي مسعود، أصول الإدارة العامة، ط3، (القاهرة: مكتبة أنجلو المصرية، 2004م)، ص280
- (12) <http://www.kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts>
- (13) ناظم حسن عبد السيد، مرجع سابق، ص 138
- (14) سماسم كامل موسى إبراهيم، تدعيم الاستراتيجيات التنافسية للوحدة الاقتصادية في بيئة التصنيع الحديثة من منظور الاداء المتوازن، دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، كلية التجارة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، العدد الرابع ، القاهرة، 2002 ص8.
- (15) أبو بكر مفتاح شابون، بطاقة الأداء المتوازن، جامعة سبها، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد1، 2013م، ص83
- (16) محار عبد الله خليل، تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، عمان، 2012م، ص29.
- (17) ازدهار عوجة مراد، العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والجودة الشاملة وأثرها على القيمة المستدامة للمنظمة، (العراق: جامعة الكوفة، كلية التجارة، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، 2010م)، ص 93.

(18) ماهر ضرغام , مروان أبوفضة, اثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية, (غزة: الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد (17)، العدد(2)، 2009م)، ص 210-185

(19) إسكندر محمود حسين، مرجع سابق، 45

(20) محمد احمد ابراهيم خليل، مرجع سابق، ص679