

أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية بالسودان (دراسة تحليلية تطبيقية للفترة 2007 - 2021م)

باحثة

أ.إبتسام جعفر عبد المجيد الزمزمي

المستخلص:

تناولت الدراسة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية في السودان بالتطبيق على الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية للفترة (2007-2021م) وتمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك اهتمام كبير من قبل إدارة الصندوق الوطني بتقويم الأداء المالي لأنشطة الصندوق وهناك غياب لأسلوب محدد يتم إتباعه في تقويم الأداء الاجتماعي. وعليه تحددت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية في السودان؟ وهل هناك قصور في التقويم المالي لأداء الصندوق؟ نبعت أهمية الدراسة من كونها إحدى الدراسات القلائل التي تحاول تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مرفق حيوي كالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية وتوفيرها لمعلومات وبيانات علمية موثوق بها ووضعها تحت تصرف متخذي القرار. هدفت الدراسة إلى معرفة الوضع الحالي والمشكلات الإدارية المرتبطة بتقويم أداء نظام التأمين الاجتماعي بالسودان ومحاولة تقديم مقترحات لتفعيل استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الأداء الإداري في الصندوق. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي. وتوصلت لعدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان وكشفت الدراسة أن الأداء الجيد للصندوق يعزى للاهتمام بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن مجتمعة (البُعد المالي، بُعد العمليات الداخلية، بُعد العملاء وبُعد التعلم والنمو).
الكلمات المفتاحية: (بطاقة الأداء المتوازن، التأمينات الاجتماعية،)

Abstract:

The study dealt with the effect of using the balanced scorecard in evaluating the performance of the social insurance system in Sudan by applying it to the National Pension and Social Security Fund for the period (2007-2018). The problem of the study was that there is great interest from the management of the National Fund in evaluating the financial performance of the activities of the Fund, and there is an absence of a specific method to be followed in evaluating social performance. Accordingly, the study problem

was identified in the following question: What is the effect of using the balanced scorecard in evaluating the performance of the social insurance system in Sudan? Are there shortcomings in the financial evaluation of the performance of the fund? The importance of the study stems from being one of the few studies that attempts to apply the balanced scorecard in a vital facility such as the National Pensions and Social Security Fund and its provision of reliable scientific information and data and placing it at the disposal of decision makers. The study aimed to know the current situation and administrative problems associated with evaluating the performance of the social insurance system in Sudan and to try to present proposals to activate the use of the balanced scorecard to evaluate the administrative performance of the Fund. The study relied on the descriptive, analytical and historical method. And it reached several results, the most important of which are: There is a statistically significant relationship between the financial dimension of the balanced scorecard and the evaluation of the financial performance of the National Pension and Social Security Fund in Sudan. learning and growth).

Key words: (Balanced Scorecard in Evaluating , Social Insurance)

المقدمة:

تعتبر عملية قياس الأداء من الأمور الهامة التي تمكن من متابعة تحقيق أهداف المنشأة، وحتى يتم ذلك يلزم مراجعة الأداء بصفة مستمرة، وذلك من خلال الاستعانة بأسلوب ديناميكي يمكن من متابعة الأداء بالمؤسسة والتعرف على ما ستجد من متغيرات في البيئة الداخلية والخارجية. هذا الأسلوب أطلق عليه أسلوب الأداء المتوازن (DSC).

هذا الأسلوب هو 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 نموذج قياس الأداء المتوازن، وهو أحد مقاييس الأداء التي تعمل على تطوير أداء التأمينات في السودان بما يتضمنه من مجموعة متنوعة متجانسة من مقاييس تشمل على جوانب رئيسية هي (الأداء المالي، العلاقات مع العملاء، عمليات التشغيل الداخلي، أنظمة التعلم والنمو بالمنشأة) أي مجموعة من المقاييس الإستراتيجية المالية وغير المالية.

مشكلة الدراسة:

يلاحظ ان هنالك اهتمام كبير من قبل إدارة صندوق التأمينات الاجتماعية في السودان بتقويم الأداء المالي لأنشطة الصندوق كما يلاحظ وجود قصور في تقويم الأداء الاجتماعي فلا يوجد أسلوب محدد يتم إتباعه في تقويم الأداء الاجتماعي، فالاهتمام ينحصر فقط بالمشورات والمقاييس المالية وتهمل 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، وتحاول هذه الدراسة تطبيقها في تطوير أداء الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي .

لهذا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية في السودان؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية :

1. هل هنالك أثر للتقويم المالي على أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان؟
2. هل هناك أثر في تقويم العلاقات مع العملاء على تقويم أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان ؟

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 لمتخذي القرارات بالصندوق

أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية بالسودان، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف التالية:
1. معرفة أثر التقويم المالي على أداء الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.
 2. معرفة أثر 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 استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها «الأداء المالي- العلاقات مع العملاء- عمليات التشغيل- وأنظمة التعلم والنمو» وتقويم الأداء في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان) ويتفرع منه الفروض التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأداء المالي وتقويم الأداء المالي في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العلاقات مع العملاء وتقويم الأداء المالي في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.

الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة:

الدراسات السابقة:

دراسة: يوسف، (2014م)⁽¹⁾

تناولت الدراسة متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته. تمثلت مشكلة الدراسة في حدة المنافسة بين المؤسسات التربوية والتعليمية والاجتماعية والدينية التي جعلت تلك المؤسسات مطالبة بتبني أساليب وأدوات إدارية حديثة وفعالة تمكنها من اكتساب المزايا التنافسية والاحتفاظ بها لأطول فترة ممكنة خاصة في ظل تعرض أساليب التقويم التقليدية لكثير من الانتقادات. هدفت الدراسة الى توضيح آلية بناء نظام بطاقة التصويب المتوازنة في نظم التعليم قبل الجامعي، نشر منهجيات وآليات بطاقة الأداء المتوازن بين منسوبي مؤسسات التعليم قبل الجامعي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة الى أن بطاقة التصويب المتوازنة هي وسيلة لربط مؤشرات الأداء باستراتيجية للمؤسسات التعليمية، لإكمال بطاقة التصويب ينبغي على إدارة المؤسسة التعليمية إعداد خطة العمل الفعلية والقابلة للتنفيذ والتي تتضمن تحديد الخطوات التي يجب اتخاذها لإنجاز الأهداف والرؤيا الموضوعية. اوصت الدراسة بضرورة تشكيل فريق عمل ويفضل أن يكون ممثل لجميع أصحاب الشأن بالعملية التعليمية من أجل بناء بطاقة التصويب.

دراسة: مدني، (2014م)⁽²⁾

تناولت الدراسة تقويم أداء الجامعات وفقاً لمنظور الاداء المتوازن. تمثلت مشكلة الدراسة في ان الجامعات السودانية تفتقر الى نظام تقويم أداء شامل ومتكامل يمكن ان يقيس التميز في ادائها خلال السنوات الماضية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى ان ادارة الجامعة تشجع وتدعم نمط العمل بروح الفريق الواحد، وان موارد الجامعة يتم استخدامها في تحقيق اهداف الجامعة وان الطلاب يتم معاملتهم بعدالة دون تمييز. واوصت الدراسة بضرورة اشراك الطلاب عند وضع الخطط والسياسات الخاصة بالجانب

الأكاديمي اضافة الى انشاء عمادة خاصة بالجودة والتطوير الأكاديمي وادخال نظام التعليم الالكتروني في كل مراحل العملية التعليمية.

دراسة: كمال، ربيعة، (2016م)⁽³⁾

تناولت الدراسة اثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للمصارف السودانية. تمثلت مشكلة الدراسة في عدم وجود مؤشرات ومقاييس بالمصارف السودانية تمكنها من تقويم أدائها وفق احتياجاتها الإستراتيجية وعدم استخدام الأساليب الحديثة مثل بطاقة الأداء المتوازن بإبعاده في تقويم الأداء المالي. هدفت الدراسة الى التعرف عمي مفهوم وأهمية ومقومات بطاقة الأداء المتوازن بالإضافة للتعرف على مفهوم ومؤشرات تقويم الأداء المالي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليل.

توصلت الدراسة الى أن الأداء الجيد بالمصارف السودانية يعزي الى الاهتمام ببعده العمليات الداخلية، ارتفاع نسبة الكوادر المؤهلة العاملة بالمصارف السودانية تتناسب مع الوظائف التي يشغلونها مما يؤدي الى كفاءة العمليات التشغيلية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أساليب الرقابة الموجودة داخل المصارف السودانية واستخدام أساليب حديثة مثل بطاقة 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 وحقوق 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 ان أغلب الباحثين يجمعون على أن الأداء هو ذلك النجاح الذي تحققه 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 أنها لدعم 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 الأداء المالي بأنه تشخيص الوضع المالي للمنشأة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومواجهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، جدول حسابات النتائج.⁽⁹⁾

مفهوم الأداء الإداري:

عُرف الأداء الإداري بأنه تمكّن المديرين في المنشأة من أداء وظائفهم الإدارية على أكمل وجه لتحقيق أهدافها بفعالية.⁽¹⁰⁾

كما عرف الأداء الإداري بأنه نتائج جهد معين قامت ببذله إدارة المنشأة لإنجاز عمل معين، ويرى بعض الإداريين أن الأداء هو وسيلة لتحقيق تجاربه وهي النتائج وبهذا فإن 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 أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة لأخرى.⁽¹²⁾

مما سبق تستطيع 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 الأداء 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⁾ ترى الباحثة أن أهمية تقويم الأداء المالي والإداري تتمثل في الآتي:

- يبنني 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⁽³⁾¹⁵، وعرفت بأنها إحدى الوسائل الادارية المعاصرة ومن اهم مجموعة مفاهيم ادارية تستند الى فلسفة واضحة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة وقياس مستوى التقدم في الاداء باتجاه تحقيق الاهداف.⁽⁴⁾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 وبعد 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 تقويم أداء المنظمة تقويمياً شاملاً بما يحقق الميزة التنافسية للمنظمة والمحافظة عليها غير أن هذه الدراسة تركز على بعد العمليات الداخلية.

نظام التأمين الاجتماعي في السودان:

عُرف التأمين الاجتماعي بأنه: «هو أن تقوم الدولة بتوفير الحماية الإجتماعية للمواطنين من خلال أتباع سلسلة من الإجراءات للحد من أثر بعض الأخطار الإجتماعية والاقتصادية التي قد تتسبب في انخفاض أو وقف مصادر دخل المواطن نتيجة للمرض أو إصابة العمل أو العجز وفي حالات بلوغ سن الشيخوخة أو حدوث الوفاة وكذلك في حالات توفير الرعاية الصحية أو عند تقديم بعض العون أو المساعدات للأسر التي تعول أطفالاً»⁽¹⁹⁾. ويمكن تعريف التأمين الاجتماعي بأنه نظام يقوم على المحافظة على مستوى معيشة كل فرد على أرض الوطن وذلك بتقديم الحماية المادية الكاملة للمواطنين في حالة تعرضهم للأمراض والحوادث خارج وداخل نطاق العمل في حالة

حدوث الخطر. ويرتكز على مفهوم التكافل الاجتماعي بصفة أساسية الذي جاءت بها الشريعة الإسلامية. والتأمين الاجتماعي بمفهومه الحديث يشمل التغطية الشاملة لجميع أفراد المجتمع⁽²⁰⁾. إن فكرة التأمين الاجتماعي تقوم على نظرية الحماية التي تستمد من التكافل والأمن الاجتماعيين لتوفر حالة الاستقرار في المجتمع بشكل عام، وحالة الاستقرار النفسي في إدارة العمل والاطمئنان. إلا أن أداء العمل لا يقابله فقط الأجر وإنما يرتبط به وبصفة أساسية بالحماية من أي أخطار يتعرض لها العاملون تحول أو توقف أداءهم لأعمالهم أو تنقص من قدرتهم على أداء العمل⁽²¹⁾. وتعتبر التأمينات الاجتماعية ظاهرة من الظواهر التي تتميز بها المجتمعات الحديثة خاصة بعد ظهور الثورة الصناعية، وقد اكتسب الضمان الاجتماعي الأهمية في السياسة الاقتصادية، حيث ترجم هذه العلاقة طبيعة البحث عن استمرارية الموارد بالتوزيع العادل لها، من خلال تعويضات عينية وأخرى نقدية، من أجل تحقيق التكافل الاجتماعي وحماية الطبقات الفقيرة بتقديم الدعم المادي والمعنوي والأخطار الأكيدة الوقوع التي لا طاقة لهم بتحملها⁽²²⁾. أهمية التأمينات الاجتماعية هي نفسها أهمية التأمين وتظهر من ثلاث زوايا وذلك من خلال الوظائف التي يؤديها التأمين وهي: الوظيفة الاجتماعية، الوظيفة النفسية والوظيفة الاقتصادية⁽²³⁾.

تسعى التأمينات الاجتماعية إلى تحقيق عدد من الأهداف التي انشأت من أجلها والتي تتمثل في الآتي⁽²⁴⁾:

المحافظة على رأس المال البشري، مساهمة احتياطات التأمينات في زيادة الدخل القومي، الحد من التضخم، تنمية روح المواطنة بين أفراد، الحفاظ على كرامة الأسر واستقامة أفرادها، تجنب أصحاب العمل الكثير من النزاعات العمالية وتوفير حياة كريمة للعامل وأفراد أسرته .

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 أجل 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	80 - 70 %	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	69 - 50 %	درجة موافقة متوسطة
لا أوافق	2	49 - 20 %	درجة موافقة منخفضة
لا أوافق بشدة	1	أقل من 20 %	درجة موافقة منعدمة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

وعليه فإن الوسط الفرضي للدراسة يكون كالآتي:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها $3 = (5/15) = (5) / (5+4+3+2+1)$ ، 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 الفايرونباخ (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:

أساليب الإحصاء الوصفي:

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

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 المستقصى منهم عن العمر، وقد حددت لهم (4) خيارات. الجدول (3) يوضح إجابات المستقصى 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، 2021م

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 المستقصى منهم عن المؤهل العلمي، وقد حددت لهم (5) خيارات. الجدول (4) يوضح إجابات المستقصى 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، 2021م

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، 2021م

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 ومدرس 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، 2021م

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

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

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 الأولى:

يوضح الجدول رقم (8) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية والتي تنص علي: (هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين البُعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن وتقويم الاداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان)
جدول رقم (8)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية الأولى

الرقم	العبارة	الإجابة							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	استغلال الموارد بشكل سليم يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	13	10.4 %	2	1.6 %	13	10.4 %	92	73.6 %
2	قيان الإدارة بمراجعة الميزانية المعتمدة يمنع الإنحرافات ويساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	7	5.6 %	8	6.4 %	3	2.4 %	17	13.6 %
								90	72 %

الرقم	العبارة	الاجابة							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
3	توفير مصادر متعددة للتمويل يساعد على تطوير الأداء المالي للصندوق	6	4.8 %	15	12 %	2	1.6 %	17	13.6 %
4	وضوح الموازنات المالية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	5	4 %	9	7.2 %	12	9.6 %	27	21.6 %
5	تطبيق إدارة الصندوق نظم لضبط المصروفات تتميز بالدقة والشفافية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	12	9.6 %	5	4 %	7	5.6 %	31	24.8 %
6	إعداد التقارير المالية بشكل دوري ومستمر يحقق فعالية في تقويم الاداء المالي للصندوق	12	9.6 %	13	10.4 %	9	7.2 %	38	30.4 %
7	وجود إدارة مستقلة للمراجعة الداخلية تعمل بكفاءة عالية تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	16	12.8 %	14	11.2 %	8	6.4 %	36	28.8 %
8	إستخدام التقنيات الحديثة في الرقابة على الأداء المالي يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	12	9.6 %	10	8 %	11	8.8 %	40	32 %

الرقم	العبارة	الاجابة									
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
9	العمل على إضافة خدمات جديدة لتحسين وزيادة الإيرادات يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	16	12.8 %	6	4.8 %	10	8 %	32	25.6 %	61	48.8 %
10	إستثمار اموال الصندوق بما يحقق مردودية عالية يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	25	20 %	6	4.8 %	7	5.6 %	35	28 %	52	41.6 %

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

- ان (92) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الاولى، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة وبلا اوافق بشدة حسب اراء (13) فرداً لكليهما، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (5) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء فردين.
- ان (90) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثانية، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (17) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (8) افراد، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (3) فرداً.
- ان (85) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثالثة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (17) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (15) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (6) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء فردين.
- ان (72) من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة الرابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (27) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (12) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (9) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (5) افراد.
- ان (70) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة الخامسة، تلتها

- الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (31) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (12) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (5) افراد.
- ان (53) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة السادسة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (38) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (13) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (12) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (9) افراد.
- ان (51) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة السابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (36) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (16) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (14) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (8) افراد.
- ان (52) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثامنة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (40) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (12) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (11) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (10) افراد.
- ان (61) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون بشدة على صحة العبارة التاسعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (32) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (16) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (10) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (10) افراد.
- ان (52) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة العاشرة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (35) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (25) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (6) فرداً.

عبارات الفرضية الثانية:

يوضح الجدول (9) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية الثانية التي تنص على: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العلاقات مع العملاء وتقويم الأداء المالي لبطاقة الأداء المتوازنة للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان)

جدول رقم (9)
التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات الفرضية الثانية

الرقم	العبارة	الاجابة							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
1	توفير وإنتاج المزيد من الخدمات التي ترضي رغبات العملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	4	% 10.4	28	% 4	4	1.6 %	48	% 10.4
2	السعي إلى تنويع التمويل بالنسبة للمشاريع الإستثمارية لخدمة المجتمع يساعد في تقويم الأداء المالي للصندوق	7	% 5.6	8	6.4 %	3	2.4 %	17	% 13.6
3	تقديم خدمات ما بعد المعاش تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقويم الأداء المالي للصندوق	6	% 4.8	15	12 %	2	1.6 %	17	% 13.6
4	تحقيق مستوى من الخدمات وفق المعايير العالمية يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	5	% 4	9	7.2 %	12	9.6 %	27	% 21.6
5	دعم الإدارة للأنشطة الإبداعية للعاملين بالصندوق يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	12	% 9.6	5	% 4	7	5.6 %	31	% 24.8
6	إستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	12	% 9.6	13	10.4 %	9	7.2 %	38	% 30.4
7	سهولة معالجة بيانات العملاء والعاملين تساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	16	% 12.8	14	11.2 %	8	6.4 %	36	% 28.8

الرقم	العبارة	الاجابة							
		لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
8	تقديم خدمات وفق مواصفات الجودة يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	12	% 9.6	10	% 0.8	11	% 8.8	40	% 32
9	السعي الى توفير البيئة المناسبة لخدم العملاء من خلالها يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	16	% 12.8	6	% 4.8	10	% 8	32	% 25.6
10	إختيار مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وفق الكفاءة يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	25	% 20	6	% 4.8	7	% 5.6	35	% 28

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

يتضح من الجدول رقم (9) ما يلي:

- ان (48) فرداً من افراد العينة يوافقون على صحة العبارة الاولى، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (41) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (28) فرداً، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد وبلا اوافق بشدة حسب اراء (4) افراد لكليهما.
- ان (50) فرداً من افراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثانية، 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 (8) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (3) افراد.
- ان (48) فرداً من افراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثالثة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب بشدة اراء (42) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (24) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (4) افراد.
- ان (48) من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة الرابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (41) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق

- بشدة حسب اراء (25) افراد، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (4) افراد.
- ان (48) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة الخامسة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (41) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (25) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (6) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (5) افراد.
- ان (47) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة السادسة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (41) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق حسب اراء (24) فرداً، تلتها الافراد الذين اجابوا بالحياد حسب اراء (7) افراد، اخيراً تلتها الافراد الذين اجابوا بلا اوافق بشدة حسب اراء (6) افراد.
- ان (49) فرداً من افراد العينة اجابوا يوافقون على صحة العبارة السابعة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة بشدة حسب اراء (39) فرد، 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.
- ان (48) فرداً من افراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثامنة، تلتها الافراد الذين اجابوا بالموافقة حسب اراء (42) فرد، 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.
- ان (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.
- ان (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.

اختبار فرضيات الدراسة:

يهدف التحليل الإحصائي للبيانات لاختبار فرضيات الدراسة التالية:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العملاء لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.

استخدام الانحراف المعياري والوسط الحسابي:

استخدام الانحراف المعياري والوسط الحسابي للمحور الاول

لإختبار هذا المحور سيتم أولاً «تقدير الانحراف المعياري والوسط الحسابي لجميع عبارات المحور لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وفيما يلي الجدول رقم (10) الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات للمحور الاول:

جدول رقم (10)

الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الاول

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
1.	استغلال الموارد بشكل سليم يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.32	4.32
2.	قيان الإدارة بمراجعة الميزانية المعتمدة يمنع الإنحرافات ويساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.16	4.40
3.	توفير مصادر متعددة للتمويل يساعد على تطوير الأداء المالي للصندوق	1.24	4.28
4.	وضوح الموازنات المالية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.13	4.21
5.	تطبيق إدارة الصندوق نظم لضبط المصروفات تتميز بالدقة والشفافية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.27	4.13
6.	إعداد التقارير المالية بشكل دوري ومستمر يحقق فعالية في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.33	3.82
7.	وجود إدارة مستقلة للمراجعة الداخلية تعمل بكفاءة عالية تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.42	3.73
8.	إستخدام التقنيات الحديثة في الرقابة على الأداء المالي يساهم غي تقويم الاداء المالي للصندوق	1.29	3.88
9.	العمل على إضافة خدمات جديدة لتحسين وزيادة الإيرادات يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.38	3.92
10.	إستثمار اموال الصندوق بما يحقق مردودية عالية يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	1.53	3.62

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

ويمكن تفسير نتائج الجدول رقم (10) كالآتي:

- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الأولى (1.32) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.32).

- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثانية (1.16) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.40).
- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثالثة (1.24) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.28).
- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الرابعة (1.13) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.21).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الخامسة (1.27) في حين بلغ الوسط الحسابي (4.13).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السادسة (1.33) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.82).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السابعة (1.42) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.73).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثامنة (1.29) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.88).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة التاسعة (1.38) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.92).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة العاشرة (1.53) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.62).

استخدام الانحراف المعياري والوسط الحسابي للمحور الثاني:

لإختبار هذا المحور سيتم أولاً «تقدير الانحراف المعياري والوسط الحسابي لجميع عبارات المحور لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وفيما يلي الجدول رقم (11) الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني:

جدول رقم (11)

الانحراف المعياري والوسط الحسابي لآراء افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
1.	توفير وإنتاج المزيد من الخدمات التي ترضي رغبات العملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.22	3.75
2.	السعي إلى تنويع التمويل بالنسبة للمشاريع الإستثمارية لخدمة المجتمع يساعد في تقويم الأداء المالي للصندوق	1.45	3.60
3.	تقديم خدمات ما بعد المعاش تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقويم الأداء المالي للصندوق	1.46	3.64
4.	تحقيق مستوى من الخدمات وفق المعايير العالمية يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	1.47	3.60

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
5.	دعم الإدارة للأنشطة الإبداعية للعاملين بالصندوق يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	1.48	3.59
6.	إستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	1.23	3.74
7.	سهولة معالجة بيانات العملاء والعاملين تساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	1.45	3.59
8.	تقديم خدمات وفق مواصفات الجودة يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	1.24	3.83
9.	السعي الى توفير البيئة المناسبة لخدم العملاء من خلالها يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	1.48	3.63
10.	إختيار مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وفق الكفاءة يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	1.27	3.78

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

ويمكن تفسير نتائج الجدول رقم (11) كالآتي:

- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الأولى (1.22) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.75).
- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثانية (1.45) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.60).
- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثالثة (1.46) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.64).
- بلغ قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الرابعة (1.47) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.60).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الخامسة (1.48) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.59).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السادسة (1.23) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.74).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة السابعة (1.45) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.59).
- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة الثامنة (1.24) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.83).

- بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة التاسعة (1.48) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.63).
 - بلغت قيمة الانحراف المعياري لآراء أفراد عينة الدراسة تجاه العبارة العاشرة (1.27) في حين بلغ الوسط الحسابي (3.78).
- 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 (12) نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات العينة:

جدول رقم (12)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لآراء الفرضية الاولى

الرقم	العبارات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية*	مستوى المعنوية
1	استغلال الموارد بشكل سليم يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	248.95	4	9.488	000.
2	قيان الإدارة بمراجعة الميزانية المعتمدة يمنع الإنحرافات ويساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	271.06	4	9.488	000.
3	توفير مصادر متعددة للتمويل يساعد على تطوير الأداء المالي للصندوق	337.70	4	9.488	000.
4	وضوح الموازنات المالية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	331.43	4	9.488	000.
5	تطبيق إدارة الصندوق نظم لضبط المصروفات تتميز بالدقة والشفافية يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	284.56	4	9.488	000.
6	إعداد التقارير المالية بشكل دوري ومستمر يحقق فعالية في تقويم الاداء المالي للصندوق	301.31	4	9.488	000.
7	وجود إدارة مستقلة للمراجعة الداخلية تعمل بكفاءة عالية تساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	312.46	4	9.488	000.

الرقم	العبارات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية*	مستوى المعنوية
8	إستخدام التقنيات الحديثة في الرقابة على الأداء المالي يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	327.62	4	9.488	000.
9	العمل على إضافة خدمات جديدة لتحسين وزيادة الإيرادات يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	287.21	4	9.488	000.
10	إستثمار اموال الصندوق بما يحقق مردودية عالية يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	229.62	4	9.488	000.

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

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

يمكن تفسير نتائج الجدول رقم (12) كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الاولى (248.95) 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 الثانية (271.06) 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 الثالثة (337.70) 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 الرابعة (331.43) 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 الخامسة (284.56) 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 (301.31) 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 السابعة (312.46) 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 الثامنة (327.62) 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 التاسعة (287.21) 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 العاشرة (229.62) 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.
- يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة الاولى التي نصت على أن: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأداء المالي وتقويم الأداء المالي في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية)، تم إثباتها بنسبة 100 %.
- استخدام اختبار كاي تربيع لاختبار الفرضية الثانية:**
- لاختبار وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أعداد الموافقين بشدة والموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة للنتائج اعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الآراء تجاه كل عبارات الفرضية الثانية ويوضح الجدول رقم (13) نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات الفرضية الثانية:

جدول رقم (13)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لآراء عبارات الفرضية الثانية

الرقم	العبارات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية*	مستوى المعنوية
1.	توفير وإنتاج المزيد من الخدمات التي ترضي رغبات العملاء يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	309.64	4	9.488	000.
2.	السعي إلى تنويع التمويل بالنسبة للمشاريع الإستثمارية لخدمة المجتمع يساعد في تقويم الأداء المالي للصندوق	308.56	4	9.488	000.
3.	تقديم خدمات ما بعد المعاش تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقويم الأداء المالي للصندوق	330.56	4	9.488	000.
4.	تحقيق مستوى من الخدمات وفق المعايير العالمية يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	331.90	4	9.488	000.
5.	دعم الإدارة للأنشطة الإبداعية للعاملين بالصندوق يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	366.96	4	9.488	000.
6.	إستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية يساعد على تقويم الأداء المالي للصندوق	373.55	4	9.488	000.
7.	سهولة معالجة بيانات العملاء والعاملين تساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	347.97	4	9.488	000.
8.	تقديم خدمات وفق مواصفات الجودة يساهم في تقويم الاداء المالي للصندوق	334.68	4	9.488	000.
9.	السعي الى توفير البيئة المناسبة لخدم العملاء من خلالها يساعد على تقويم الاداء المالي للصندوق	329.73	4	9.488	000.
10.	إختيار مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وفق الكفاءة يساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق	292.46	4	9.488	000.

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

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

يمكن تفسير نتائج الجدول رقم (13) كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة للعبارة الاولى (309.64) 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 الثانية (308.56) 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 الثالثة (330.56) 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 الرابعة (331.90) 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 الخامسة (366.96) 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 (373.55) 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 (347.97) 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 (334.68) 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 (329.73) 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 (292.46) 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 الثانية التي نصت على ان: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العلاقات مع العملاء وتقويم الأداء المالي في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية)، تم إثباتها بنسبة 100 %.
- الخاتمة:**

لقد أصبح من الواضح أن المؤسسة التي تريد البقاء والاستمرار في بيئة تحكمها المنافسة الشديدة لابد أن تكون قادرة على واجهة منافسيها في ظل التطورات السرعة والمتعاقبة لهذه البيئة ولن يتحقق ذلك إلا بامتلاك هذه المؤسسة الأداء التي تسمح لها بتقييم وضعها الحقيقي في أي لحظة وتقودها نحو تحقيق أهدافها المخططة.

وقد تم التطريق من خلال هذه الدراسة إلى أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم أداء نظام التأمينات الاجتماعية في السودان ، وقد تبين أن تقويم الأداء من المفاهيم المعقدة التي اختلف العديد من الباحثين في تحديدها ، كما أتضح أن الأداء لم يوجد إلا من أجل تقيمه لذم فإن عملية الأداء تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات باعتبار أنه لا يمكن إدارة ما لا يمكن قياسه. ومن أجل تقويم الأداء فإن المؤسسات تتوفر على مجموعة متنوعة من الأساليب وأنظمة التقويم، انطلاقاً من الأساليب التقليدية التي تركز على المؤشرات المالية فقط وصولاً إلى الأساليب الحديثة، ويتبين لنا أن نجاح العملية التقويمية يبقى مرهوناً بمدى قدرة المؤسسات على الاستعانة بمؤشرات الأداء التي من شأنها التعبير عن الأداء الكلي للمؤسسة والتي تعكس طموحات ومطالب جميع الفئات أصحاب المصلحة.

وفي هذا الإطار برزت بطاقة الأداء المتوازن كأداة فعالة لتحقيق التوازن بين جميع الأطراف أصحاب المصلحة كونها تضع تحت تصرف المديرين أداء موضوعية تمكنهم من تقويم أداء مؤسساتهم من خلال ترجمة إستراتيجية المؤسسة إلى خطوات عمل تنفيذية يتم تطبيقها بما يحقق الأهداف المرجوة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان، وعليه يستعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج

الدراسة وتوصياتها كما يلي:

1. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($0.05\alpha \geq$) 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 للابعاد المختلفة لبطاقة الأداء المتوازن علي الأداء للصندوق، ووجود تأثير مباشر موجب لبطاقة مقاييس الأداء المتوازنة كأداه لتقييم الأداء للصندوق.
2. بينت الدراسة أيضاً وجود تأثير دال إحصائياً لبُعد العملاء من أبعاد استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان، وهذا يدل على أن بُعد العملاء يرتبط بتقويم الأداء من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم والتعامل معهم بشكل يساعد على تصميم برامج بشكل مبدع مما يعبر عن قدرة الصندوق على اختيار برامج ترضي العملاء أو تكون قادرة على الوصول إلى حالة من الرضا عن الخدمات التي يقدمها الصندوق.
3. كما أكدت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء المالي للصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية بالسودان.
4. فيما يخص بعد العملاء كشفت الدراسة أن أهم مصادره تتمثل في تطوير العمل وسرعة تقديم الخدمات والاهتمام بجودتها والاستجابة لشكاوى العملاء ومعالجة الخلل بأقصى سرعة تساهم في تقويم الأداء المالي للصندوق.

التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسة الميدانية فإن الباحثة توصي بالآتي:
1. ضرورة تعزيز مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في قطاع التأمينات لزيادة قدرتها على تطوير أدائها.
 2. ضرورة توفير مقاييس متكاملة تعمل على ربط العمليات الداخلية بالصندوق بالقدر الكافي لتعزيز مقومات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.
 3. ضرورة متابعة تغيرات أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للعاملين واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة انخفاض أداء أي بعد من الأبعاد المستهدفة
 4. ضرورة تطوير أساليب الرقابة والتقييم الموجودة داخل الصندوق واستخدام الأساليب الحديثة مثل بطاقة الأداء المتوازن ومواكبة التطور.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

الكتب:

- (1) أحمد أبو مطر، تمويل التأمين الاجتماعي من نظام تكافلي إلى نظام للتأمين التجاري، 2010م.
- (2) درويش عبد الكريم، ليلى مسعود، أصول الإدارة العامة، ط3، (القاهرة: مكتبة أنجلو المصرية، 2004م).
- (3) محمد محمود الخطيب، العوامل المؤثرة على الأداء المالي، (عمان: دار الحامد، 2010م).
- (4) مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، (القاهرة: العربية للنشر، 2009م).
- (5) المركز العربي للتأمينات، الخرطوم، طرق تمويل التأمينات الاجتماعية وأساليب تكوين الاحتياطات، 1985م.
- (6) مصطفى الجمال، د. حمدي عبد الرحمن، دروس في التأمينات الاجتماعية، (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1974م).
- (7) وائل محمد صبحي اديس و طاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، (عمان: داروائل، 2008م).

الرسائل العلمية:

- (8) ازدهار عوجة مراد، العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والجودة والشاملة وأثرها على القيمة المستدامة للمنظمة، (العراق: جامعة الكوفة، كلية التجارة، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، 2010م).
- (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.
- (10) كمال احمد يوسف محمد، ربيعة إسماعيل الفكي إسماعيل، أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للمصارف السودانية، دراسة ميدانية، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، 2015م.
- (11) 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.

المجلات والدوريات العلمية:

- (12) أبوبكر مفتاح شابون، بطاقة الأداء المتوازن، جامعة سبها، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، 2013م.
- (13) حميد قرومي، د. نجية ضحاك، الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة Casnos لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 13، الجزائر، 2015م.

- (14) 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),
- (15) مدني سوار الذهب محمد عبد الرحمن, تقويم اداء الجامعات وفقا لمنظور الاداء المتوازن, دراسة حالة جامعة افريقيا العالمية, جامعة افريقيا العالمية, مجلة كلية الاقتصاد, العدد الرابع, 2014م,
- (16) يوسف بن محمد الثويني, متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته, جامعة حائل, كلية التربية, المجلة الدولية التربوية المتخصصة, المجلد 3, العدد 10, 2014م.
- (17) 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
- (18) 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,
- (19) الطيب سماتي, الاطار القانوني للتأمينات الاجتماعية في التشريع الجزائري ومشاكله العلمية, ندوة حول: مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الاسس النظرية والتجربة التطبيقية, جامعة فرحات عباس - سطيف, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورومغاربي, 25-26 ابريل 2011م

الإنترنت:

- (20) <http://www.hrdiscussion.com/hr104650.html>
- (21) <http://www.kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts>

المصادر والمراجع:

- (1) يوسف بن محمد الثويني، متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته، جامعة حائل، كلية التربية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 10، 2014م، ص ص 47-64
- (2) مدني سوار الذهب محمد عبد الرحمن، تقويم اداء الجامعات وفقا لمنظور الاداء المتوازن، دراسة حالة جامعة افريقيا العالمية، جامعة افريقيا العالمية، مجلة كلية الاقتصاد، العدد الرابع، 2014م، ص ص 59-105
- (3) كمال احمد يوسف محمد، ربيعة إسماعيل الفكي إسماعيل، اثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقوين الأداء المالي للمصارف السودانية، دراسة ميدانية، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، مجلة الدراسات العليا، العدد 11، 2015م .
- (4) مدحت أبو النصر، الأداء الإداري 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، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 22-23 نوفمبر 2011م، ص 2
- (6) وائل محمد صبحي ادريس وظاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، (عمان: داروائل، 2008م)، ص 38
- (7) وائل محمد صبحي ادريس وظاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص ص 43-44
- (8) محمد محمود الخطيب، العوامل المؤثرة على الأداء المالي، (عمان: دار الحامد، 2010م)، ص 48
- (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، 2015م، ص 14
- (10) <http://www.hrdiscussion.com/hr104650.html>
- (11) درويش عبد الكريم، ليلي مسعود، أصول الإدارة العامة، ط3، (القاهرة: مكتبة أنجلو المصرية، 2004م)، ص 280
- (12) <http://www.kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts>

- (13) ناظم حسن عبد السيد، مرجع سابق، ص 138
- (14) 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 ص8.
- (15) أبوبكر مفتاح شابون، بطاقة الأداء المتوازن، جامعة سبها، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، 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 والشاملة 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 185-210
- (19) أحمد الريح، مرجع سابق، ص 33
- (20) المركز العربي للتأمينات، الخرطوم، طرق تمويل التأمينات الاجتماعية وأساليب تكوين الاحتياطات، 1985م، ص 66
- (21) د. أحمد أبو مطر، تمويل التأمين الاجتماعي من نظام تكافلي إلى نظام التأمين التجاري ، 2010م.
- (22) د. حميد قرومي، د. نجية ضحاك، الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة Casnos لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد13، الجزائر، 2015م، ص 84

(23) الطيب سماقي، الاطار القانوني للتأمينات الاجتماعية في التشريع الجزائري ومشاكله العلمية، ندوة حول: مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الاسس النظرية والتجربة التطبيقية، جامعة فرحات عباس - سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الاورومغاربي، 25-26 ابريل 2011م، ص7

(24) د. مصطفى الجمال، د. حمدي عبد الرحمن، دروس في التأمينات الاجتماعية، (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1974م)، ص148