

The impact of using the Balanced Scorecard in evaluating the performance of commercial banks: A field study on Libyan commercial banks listed on the Libyan Stock Exchange

Mohamed Alnayer mohamed Alnour¹, Faraj Mohammed Al-Askari², Zuhair Ahmad Ali Ahmad³
^{1,2,3} Accounting and Finance Department, Sudan university of science and Technology, Sudan

أثر استخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقويم اداء المصارف التجارية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي

محمد النابر محمد النور¹، فرج امحمد محمد العسكري²، زهير احمد علي احمد³
^{1,2,3} قسم المحاسبة والتنبؤ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان

*Corresponding author: Dr.elnair67@gmail.com

Received: July 10, 2025

Accepted: October 20, 2025

Published: October 30, 2025

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

This study aimed to identify the impact of using the balanced scorecard with its four main dimensions on evaluating the financial and non-financial performance of commercial banks listed on the Libyan Stock Exchange. To achieve the study's objectives, the researcher relied on the descriptive analytical method and used a questionnaire to survey the opinions of the study population, represented by managers, department heads, division heads, unit heads, and accounting specialists in the main Al-Jumhuriya Bank and the main Al-Sahari Bank. A total of 250 questionnaires were distributed, and 239 questionnaires were valid for analysis. The results of the study showed that there is an impact of using the balanced scorecard on performance evaluation. It also showed that there is an impact of the four main dimensions of the balanced scorecard (financial dimension, customer dimension, internal operations dimension, and learning and growth dimension) on evaluating financial and non-financial performance. The researcher attributes this to the fact that the balanced scorecard is one of the most important modern tools and methods used to evaluate the financial and non-financial performance of commercial banks. The study recommended training employees in commercial banks and holding training courses for them.

Keywords Balanced Scorecard, Performance evaluation, Al-Jumhuriya Bank, Al-Sahari Bank.

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على اثر استخدام بطاقة الاداء المتوازن بأبعادها الرئيسية الأربعة على تقويم الاداء المالي وغير المالي للمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي، ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبيان لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة، والمتمثل في المدراء ومدراء الادارات ورؤساء الاقسام ورؤساء الوحدات والموظفين المتخصصين في المحاسبة بمصرفي الجمهورية الرئيسي والصحاري الرئيسي، حيث تم توزيع 250 استمارة استبيان وكانت الاستثمارات الصالحة للتحليل 239 استمارة، اظهرت نتائج الدراسة ان هناك اثر لاستخدام بطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء، كما اظهرت ان هناك اثر للأبعاد الرئيسية الأربعة لبطاقة الاداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو) على تقويم الاداء المالي وغير المالي ويرجع سبب ذلك حسب رأي الباحث ان بطاقة الاداء المتوازن تعتبر من اهم الادوات والاساليب الحديثة التي تستخدم لتقويم

الاداء الماء وغير المالي للمصارف التجارية، اوصت الدراسة بتدريب العاملين بالمصارف التجارية واقامة الدورات التدريبية لهم.

الكلمات المفتاحية: بطاقة الأداء المتوازن، تقويم الأداء، مصرف الجمهورية، مصرف الصحاري. المقدمة:

نظرا للتغير المستمر في بيئة الاعمال المعاصرة اصبحت ادوات ومقاييس تقييم الاداء المالي التقليدية غير ذات فاعليه، ولا تعطي الصورة الكاملة عن الوضع المالي للمؤسسة الاقتصادية، الامر الذي يتطلب البحث عن مقاييس وادوات لقياس وتقويم الاداء المالي تواكب التطورات المستمرة التي تشهدها البيئة الاقتصادية الحديثة، وتساعد في قياس وتقويم الاداء المالي بشكل موضوعي تستخدم مقاييس ماليه وغير ماليه، تعتبر بطاقة الاداء المتوازن من اهم الادوات الحديثة الأكثر فاعلية في قياس وتقويم الاداء الاستراتيجي والمالي، باعتبارها تشتمل على مؤشرات ماليه وغير ماليه، وانها تجمع بين الاداء الكمي والنوعي، وتهتم بالعوامل الداخلية والخارجية للمؤسسة الاقتصادية على المدى الطويل والمدى القصير، مما يساعد المؤسسة في تحقيق الاهداف المخططة وبكفاءة عالية (بوطورة: 2021، ص 287) وتعرف بطاقة الاداء المتوازن بأنها اداة تتكون من مقاييس ماليه وغير ماليه يتم عن طريقها ترجمه رؤيه المؤسسة الاقتصادية الى اهداف تشغيليه، ومؤشرات توازن بين الاداء المالي والعمليات الداخلية والتعلم والنمو ورضاء العملاء (عبد الله: 2022، ص 83).
تستطيع المصارف التجارية الليبية مواجهة التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الاعمال الحديثة فهي تحتاج الي التخلص من الادوات التقليدية لتقويم الاداء التي تهتم فقط بالجوانب المالية، وتستخدم ادوات ومقاييس حديثة لتقويم الاداء المالي وغير المالي والتي يمكن من خلالها التوصل الى نتائج تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات السليمة.

مشكلة الدراسة:

تعاني المصارف التجارية الليبية من قصور وضعف في أنظمة قياس وتقويم الاداء وذلك لاعتمادها على الطرق والأساليب التقليدية في تقويم الاداء والتي تعتمد على الجوانب المالية فقط، الامر الذي أدى الى الحصول على نتائج غير مكتملة أدت الى اتخاذ قرارات غير سليمة، اكدت دراسة (الغمازي، 2019، ص 88) ان استخدام بطاقة الاداء المتوازن لها اثر إيجابي في تقويم الاداء المالي وغير المالي والحصول على نتائج تساعد المؤسسة في تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالمستقبل منها دراسة، كما اكدت دراسة (بليله: 2018، ص 112) ان بطاقة الاداء المتوازن أداة فعالة لتقويم الاداء وذلك لاستخدامها المقاييس المالية وغير المالية في عملية تقويم الاداء . وبالإشارة لما سبق تناول هذه الدراسة استخدام بطاقة الاداء المتوازن لتقويم الاداء المالي للمصارف التجارية الليبية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي، وتطرح السؤال الرئيس التالي:

ما هو أثر بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية الليبية؟

وللإجابة على تساؤل الدراسة الرئيس تطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- السؤال الفرعي الاول: ما أثر البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما أثر بعد العملاء لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما أثر التعلم والنمو لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية؟
- السؤال الفرعي الرابع: ما أثر العمليات الداخلية لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية؟

فرضيات الدراسة: لتحقيق اهداف الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

■ هناك أثر إيجابي لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية الليبية

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: هناك أثر إيجابي للبعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية.
الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر إيجابي لبعد العملاء لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية.
الفرضية الفرعية الثالثة: هناك أثر إيجابي للتعلم والنمو لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية.
الفرضية الفرعية الرابعة: هناك أثر إيجابي للعمليات الداخلية لبطاقة الاداء المتوازن على تقويم الاداء بالمصارف التجارية الليبية.

اهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في انه يدرس أحد اهم الموضوعات التي تهتم بتقويم الاداء المالي وغير المالي والذي أصبح ضرورة ملحة في ظل التطور المستمر والحركة الديناميكية في بيئة الاعمال الحديثة، كما تتبع أهمية الدراسة في انها قد تقدم إضافة بما تصل اليه من نتائج يمكن ان تستفيد منها المؤسسات الاقتصادية.

اهداف الدراسة:

- 1- التعرف على أثر بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية.
- 2- التعرف على أثر البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية.
- 3- التعرف على أثر بعد العملاء لبطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية.
- 4- التعرف على أثر بعد التعلم والنمو لبطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء المالي للمصارف التجارية.

5- التعرف على أثر بعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء المالي للمصارف التجارية.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لتوصيف الظاهرة ومعالجه البيانات

مصادر المعلومات:

تعتمد الدراسة على الاستبيان كمصدر للمعلومات الأولية، كما تعتمد على الكتب والمراجع وذات العلاقة بالموضوع كمصادر ثانوية.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على بيان أثر بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء في المصارف التجارية الليبية مصرف الصحاري الرئيسي.

لدراسات السابقة:

دراسة (زيادة، ماهر، 2016): تمثلت مشكله الدراسة في :ما مدى فاعليه تطبيق بطاقه الاداء المتوازن في تقييم الاداء الاستراتيجي للمصارف الإسلامية، هدفت الدراسة الى التعرف على مدى فاعلية تطبيق بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها السبعة لتقييم الاداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية العاملة في سوريا ، تنبع اهمية الدراسة في العمل على تعميق الوعي الاداري بأهمية الاداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية والحاجة الى ربطها بالخطط لتحقيق الأهداف، افترضت الدراسة انه يمكن استخدام بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها السبعة لتقييم الاداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة من خلال جمع البيانات ومحاولة تحليلها وتفسيرها وتم تصميم استبانة وتوزيعها على المصارف الإسلامية العاملة في سوريا ،توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان بطاقه لدى المتوازن من احدث الادوات والاكثر فعالية لقياس وتقييم الاداء المتوازن باعتبارها تشمل مقاييس ماليه وغير ماليه ،اوصت الدراسة بتهيئة الظروف لتطبيق بطاقه المتوازن .

دراسة (جيهان عبد العزيز موسى، 2016): تناولت الدراسة اثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على أداء شركات الاتصالات الأردنية ، وكانت مشكله الدراسة في ان منشآت الاعمال الأردنية تعتمد على الاساليب التقليدية في تقييم الاداء ،ومن هنا جاءت هذه الدراسة لبيان اثر تطبيق منهجية بطاقه الاداء المتوازن في شركات الاتصالات الأردنية ومدى فعاليتها ، وافترضت الدراسة بانه لا يوجد اثر وليس هناك فعالية لتطبيق منهجية بطاقه الاداء المتوازن على الاداء في شركات الاتصالات الأردنية هدفت الدراسة الى معرفة اثر تطبيق بطاقة الاداء المتوازن على اداء شركات الاتصالات الأردنية ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة ، توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين تطبيق بطاقة الاداء المتوازن واداء الشركات موضوع الدراسة ، كما اظهرت ان هناك ادراك لدى العاملين بالشركات موضوع الدراسة بأهمية تطبيق بطاقة الاداء اوصت الدراسة بزيادة فعالية الاتصالات الداخلية للاستفادة بأكبر قدر ممكن من تطبيق بطاقة الاداء المتوازن وتبادل الخبرات بين الاقسام المختلفة

دراسة (احمد، نعيمة علي محمد، الغويل، علي خالد محمد احمد، 2018): تمثلت مشكله الدراسة في: هل يؤثر قياس وتقويم الاداء وتقييم الاداء بطريقه بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها الأساسية الأربعة على اداء المصارف الإسلامية، هدفت الدراسة الى التعرف على اراء العاملين في المصارف الإسلامية والمهتمين واصحاب المصلحة حول اسباب الحاجة الى استخدام نظام مستمر متوازن متكامل لتقييم اداء تلك المصارف ،تنبع اهمية الدراسة من اهمية الدور الذي يقوم به القطاع المصرفي في المساهمة في دعم القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، كما تنبع اهمية الدراسة في الحاجة الملحة الى تقييم الاداء، تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة، افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الاداء المتوازن وتقييم الاداء للمصارف الإسلامية، توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان المصارف الإسلامية تستغل مواردها بكفاءة، وتطوير خدماتها يؤدي الى زياده الإيرادات، كما اظهرت نتائج الدراسة ان الاعداد الجيد للموظفين وتلبية حاجاتهم المادية والمعنوية يؤدي الى مزيد من الولاء، ويساعد على زياده الإنتاجية، وان بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها الأربعة لها اثر على جوده الأداء في المصارف الإسلامية، اوصت الدراسة بضرورة استخدام بطاقه الاداء المتوازن كأسلوب جديد لقياس وتقييم الأداء.

دراسة (حسين، رامز رمضان محمد، 2019): تمثلت مشكله الدراسة في محاولة التعرف على دور بطاقه الاداء المتوازن في معالجة القصور في مجال قياس وتقييم الاداء المؤسسي داخل الشركة المصرية للاتصالات، تنبع اهمية الدراسة من عدم قدره المفاهيم التقليدية لتقييم الاداء المؤسسي الذي يركز على الجوانب المالية قادرا على اظهار الصورة كاملة عن اداء المؤسسة الاقتصادية، وبالتالي كانت هناك حاجة لتطبيق نظام اخر حديث لقياس الاداء المؤسسي يغطي كافة محاور العمل، هدفت الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها الأساسية الأربعة على معالجة القصور في استخدام الاساليب التقليدية لقياس الاداء المؤسسي، افترضت الدراسة ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتماد على ابعاد بطاقه الاداء المتوازن بأبعادها الأساسية الأربعة، البعد المالي، البعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو ،على الاداء المؤسسي داخل الشركة المصرية للاتصالات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد هذه الدراسة، وكانت اداة الدراسة هي الاستبانة ، توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان ترتيب الجوانب الأربعة من حيث اهميتها من وجهه نظر المبحوثين، البعد المالي ثم العملاء ثم العمليات الداخلية ثم التعلم

النمو، اوصت الدراسة بضرورة الاعتماد على بطاقة الاداء المتوازن في عمليه التخطيط وتقييم الاداء لما لها من دور في علاج المشاكل الناتجة عن اتباع الاساليب التقليدية.

دراسة (سمارة، ياقوته، 2020): تناولت الدراسة بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم أداء المصارف الجزائرية، تمثلت مشكله الدراسة في: ما مدى مساهمه بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المدية، وكيف يمكن لبطاقة الاداء المتوازن ان تساهم في اداء المصارف عينة الدراسة، افترضت الدراسة ان هناك اثر معنوي دال احصائيا لاستخدام ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء، وهدفت الدراسة هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء للمصارف الجزائرية، ومعرفة اثر الابعاد الأربعة لبطاقة الاداء المتوازن على الاتجاهات المعاصرة للأداء للمصارف، عطا على التغيرات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية الجزائرية وباعتبارها نموذجا حديثا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واسلوب دراسة الحالة من خلال تصميم استبانة مكونه من 28 عبارة موزعه على ابعاد بطاقة الاداء المتوازن الأربعة، وهي البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، وكذلك بعد التعلم والنمو، وزعت على موظفي البنك موضوع الدراسة، واستخدم الباحث البرنامج الاحصائي spss وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات، توصلت الدراسة الى نتائج أهمها، ان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام بطاقة الاداء المتوازن بأبعادها الأربعة، في تقييم اداء المصارف محل الدراسة، كما اظهرت الدراسة ان هناك استخدام للبعد المالي وبعد العملاء بدرجة كبيره وبدرجه اقل استخدمت هذه الوكالات بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو، اوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام بطاقة الاداء المتوازن وتبني الهندسة المالية لتعزيز استخدام بطاقة الاداء المتوازن لمساهمتها في اداره المخاطر المصرفية، واقامه الدورات التدريبية للموظفين للتعريف بأهمية بطاقة الاداء المتوازن وضرورة اهتمام المصارف بالمقاييس غير المالية في تقييم الأداء.

دراسة (طيبة رايح، اقاسم، حسنة، 2021): تمثلت مشكله الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي: ما مدى فاعليه بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء المؤسسات الجزائرية، افترضت الدراسة ان المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لا تهتم بتقييم ادائها من جوانب مختلفة، هدفت الدراسة الى محاوله صياغة بطاقة اداء متوازن لمؤسسة اقتصادية جزائرية وتقييم ادائها من عدة جوانب، تتبع اهمية الدراسة من اهمية بطاقة الاداء المتوازن والتعريف بها باعتبارها احدى اهم الادوات الحديثة التي تهتم بتقييم الأداء، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن الجانب النظري لمصطلح الأداء، وتحديد مفهوم بطاقة الاداء المتوازن، ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان بطاقة الاداء المتوازن تعطي نظره شامله وحقيقه عن اداء المؤسسة رغم الاداء الجيد للبعد المالي الذي حققته المؤسسة خلال فتره الدراسة، الا ان الاداء العام للمؤسسة كان غير جيد وكان ضعيف، وان المؤسسة لم تحقق اهدافها الاستراتيجية للابعاد الثلاثة الباقية، اوصت الدراسة بالاهتمام بتقييم الاداء وتحسينه من جوانبه المالية وغير المالية من خلال الاهتمام بالعملاء وكسب رضاهم، والاهتمام بعملياته التأهيل والتدريب، وتبني تطبيق بطاقة الاداء المتوازن بديلا للطرق التقليدية لتقييم الأداء.

دراسة (بهية، محمد إبراهيم، 2022): تمثلت مشكله الدراسة في: ما اثر تطبيق بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء الشركات، هدفت الدراسة الى بيان اثر تطبيق بطاقة الاداء المتوازن بأبعادها الرئيسية الأربعة، البعد المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد العملاء، وبعد التعلم والنمو، على تقييم اداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم في السعودية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينه عشوائية بلغت 76 مستجيبا من مختلف القطاعات التجارية والخدمية والصناعية في المملكة العربية السعودية، توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان تطبيق بطاقة المتوازن لها تأثير ايجابي على تقييم الأداء، كما توصلت الدراسة الى ان ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في المنشآت الصغيرة والمتوسطة ظهرت حسب الترتيب، بعد العملاء ثم بعد العمليات الداخلية ثم بعد التعلم والنمو ثم البعد المالي، وقد وفرت نتائج هذه الدراسة معلومات هامة لإمداد أصحاب القرار والباحثين ومساعدتهم في فهم اهمية تطبيق بطاقة الاداء المتوازن ودورها في تحسين الأداء.

دراسة (مبروكي، مروة، 2024): تمثلت مشكله الدراسة في كيف تساهم بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء المالي لمجمع صيدا، تتبع اهمية الدراسة في المساهمة في تصميم نموذج يمكن للمؤسسات الاقتصادية لاعتماد عليه في تقييم الاداء المالي، كما تتبع اهمية الدراسة من اهمية التغيرات والتطورات المصرفية والعملية التي تشهدها البيئة الاقتصادية، الامر الذي يحتم على المؤسسات الاقتصادية تبني اساليب حديثة لتقييم الاداء، هدفت الدراسة الى التعرف على الدور الذي تلعبه بطاقة الاداء المتوازن كنظام معلومات في تقييم الاداء المالي، تهدف الدراسة الى الكشف عن مدى توفر المقومات اللازمة لتطبيق بطاقة الاداء المتوازن، افترضت الدراسة ان بطاقة الاداء المتوازن تساهم في تقييم الاداء المالي وتحسينه من خلال توفير المعلومات المالية وغير المالية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال عرض وتحليل مختلف المفاهيم المرتبطة بطاقة الاداء المتوازن والاعتماد على المقابلات الشخصية، اضافته الى الملاحظات وتحليل المعلومات المحاسبية، توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان المجمع يعتمد على الادوات التقليدية فقط في تقييم الاداء المالي، وان تطبيق بطاقة الاداء المتوازن يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف، اوصت الدراسة بضرورة مواكبه استخدام الادوات الحديثة . من خلال عرضنا لعدد من الدراسات السابقة التي تناولت بطاقة الاداء المتوازن واثرا في تقويم الاداء تبين لنا أهمية الدور الإيجابي لبطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء بجميع جوانبه باعتبارها من الادوات الحديثة لتقويم الاداء والتي يمكن ان تقدم الصورة كاملة من جميع جوانبها حول أداء المؤسسة الاقتصادية ويمكن ان تحل محل الادوات التقليدية لتقويم الاداء، تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها لاستخدام بطاقة الاداء المتوازن واثرا في تقويم الاداء، كما

تشابهت هذه الدراسة مع اغلب الدراسات السابقة في استخدامها للأبعاد الأساسية الأربعة فقط لبطاقة الأداء المتوازن وهي البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في انها اهتمت بدراسة اثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء في المصارف التجارية الليبية .

الإطار النظري لبطاقة الأداء المتوازن:

مفهوم بطاقة الأداء المتوازن:

مفهوم بطاقة الاداء المتوازن عرف Caplan بطاقة الاداء المتوازن بانها مجموعه من المقاييس المالية وغير المالية التي تقدم نظره واضحة وسريعة عن اداء المؤسسة الاقتصادية، المقاييس المالية تحدد نتائج الاداء المالي، والغير ماليه تقود الاداء المستقبلي. (بوطورة، فاطمة الزهراء، ص:276)

تعريف اخر لبطاقة الاداء المتوازن: هي نموذج تم تصميمه بدمج الجوانب البيئية والاجتماعية وصياغة نظام هرمي للأهداف الاستراتيجية من اربعة وجهه نظر رئيسيه، هي المالية والتعلم والنمو والعمليات الداخلية والعملاء، تستخدم هذه الأبعاد الأربعة لتقييم الاداء، وتستخدم كأداة لزيادة الوعي بمسؤوليه المؤسسة الاقتصادية (مبروكي، مروة، 2023، ص207)

ابعاد بطاقة الأداء المتوازن:

1- **البعد المالي:** هذا البعد يأخذ بعين الاعتبار الاهداف المالية قصيره الاجل والاهداف المالية طويله الاجل وهو البعد الاهم في بطاقه الاداء المتوازن ، وتتبع اهميه هذا البعد في اعطاء صورته واضحة عن الوضع المالي للمؤسسة الاقتصادية من خلال توفير البيانات والمؤشرات المالية الدقيقة واللازمة في شكل تقارير ماليه تستخدمها المؤسسة الاقتصادية في اتخاذ القرارات اللازمة والمناسبة لتحقيق الاهداف بكفاءة عالية، وبالتالي تحقيق هدف المؤسسة وهو تعظيم ثوره الملاك وذلك من خلال تحقيق العوائد، ويستخدم البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن عدد من المقاييس والمعايير مثل العائد على الاستثمار، والارباح المحققة، وهامش الربح، وبعض المقاييس الاخرى ،وذلك بهدف قياس مدى مساهمه بطاقه الاداء المتوازن في توظيف واستغلال الموارد المالية المتاحة، وتحقيق قيمه مضافه وخفض التكاليف قدر الممكن، ويتم تقييم الاداء المالي وفقا لهذا البعد من خلال تحليل النسب المالية المستخرجة من القوائم المالية وتقييم مدى تحقيق الاهداف التي حددتها المؤسسة الاقتصادية، حيث تعتبر الاهداف المالية التي خططت لها المؤسسة هي المحصلة النهائية لأبعاد بطاقه المتوازن الاخرى ، وهذه الاهداف تتمثل في البقاء في السوق ونجاح وازدهار المؤسسة وتوسعها .

2- **بعد العملاء:** تسعى المؤسسات الاقتصادية في البيئة الاقتصادية الحديثة الى ارضاء العملاء والاستجابة لرغباتهم ومتطلباتهم ، وذلك لا هميه هذا البعد في نجاح المؤسسة الاقتصادية في المنافسة ، وبالتالي البقاء والاستمرار في سوق المنافسة من خلال تقديم السلع والخدمات ذات الجودة وبالأسعار المناسبة، بطاقه الاداء المتوازن اولت هذا البعد اهميه بالغه حيث يشمل بعد العملاء مجموعه من المقاييس التي تتعلق بالعملاء المستهدفين وهي رضا العملاء والاحتفاظ بهم واكتساب عملاء جدد ، وربحية العميل ، والحصة السوقية في القطاعات المستهدفة، والقيمة من وجهه نظر العملاء التي تعتمد على تحليل ربحية العملاء التي لها بالغ الأهمية لمعرفة ما اذا كان العميل ذا ربحية ام لا ، الامر الذي يوضح ما اذا كانت المؤسسة الاقتصادية قد حققت اهدافها المالية ام لا، وقد اوضح كابلان Caplan ان هناك عدد من الخصائص التي تحكم محركات القيمة من وجهه نظر العملاء تتمثل في سمات او خصائص المنتج سواء كان سلعا او خدمات التي تتضمن السعر والجودة والتميز، والوقت الذي يتوفر فيه ، اما الخاصية الاخرى فهي العلاقة مع العملاء التي تتضمن نقل السلعة او الخدمة للعميل ،ومدى الاستجابة لمتطلبات العملاء، والخاصية الثالثة هي السمعة او الشهرة التي تتمتع بها المؤسسة الاقتصادية، وقدرتها على التعريف بنفسها للعملاء ، وبما تتميز عن باقي المؤسسات الاقتصادي

3- **بعد العمليات الداخلية:** يعبر بعد العمليات الداخلية عن جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية التي تتميز بها المؤسسة الاقتصادية دون غيرها من المؤسسات، ويتم من خلالها مقابله حاجات العملاء واهداف الملاك، وان الاداء الجيد لخدمات العملاء يعتمد على القرارات والعمليات التي تحدث داخل المؤسسة ولهذا يطلب من الإدارة ان تركز على هذا البعد، ويجاد قيمة للعملاء والمساهمين.

4- **بعد التعلم والنمو:** يهتم هذا البعد بتطوير قدرات العاملين بالمؤسسة الاقتصادي باعتبارهم العنصر الاهم، والذي يعمل على بناء وتطوير المؤسسة في المدى الطويل، كما يركز هذا المحور على الاجراءات التنظيمية وطبيعة هذه الأنظمة التي توصل في النهاية الى الاهداف الخاصة برضاء العملاء، كما تركز على كيفية استخدام التقنيات الحديثة للوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة وتحقيق رغبات العملاء، ويمكن قياس مدى تحقق اهداف العاملين بالوحدات الاقتصادية من خلال مقياس يتضمن ثلاثة محاور اساسيه هي: (إبراهيم، سحر طلال، ص:362)

1- **رضا العاملين:** ويعتبر هذا المحور من اهم الشروط التي يجب ان تتوفر وذلك لتحسين الانتاج وزيادة الإنتاجية

وتقديم سلع وخدمات ذات جوده عالية للعملاء، ويتم قياس رضا العاملين من خلال الاتي:

- مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- امكانيه مساعده العاملين للقيام بأعمالهم بشكل جيد من خلال توصيل المعلومات لهم.
- الاعتراف بإنجازات العاملين عند قيامهم بأعمال جيدة.
- مستوى الدعم المقدم من الإدارة.
- درجه رضا العاملين عن المؤسسة الاقتصادية العاملين بها او التابعين اليها.

2- **الاحتفاظ بالعاملين:** وهي تحديد درجات الاحتفاظ بالعاملين وانتمائهم للمؤسسة الاقتصادية، وإن العامل يمكن أن يحقق تطلعاته وأهدافه المستقبلية وهو موجود بهذه المؤسسة.

3- **إنتاجية العاملين:** وهي قياس المخرجات الناتجة عن التوظيف واستخدام مهارات وقدرات العاملين بهدف ربط هذه المخرجات مع عدد العاملين المستخدمين في تحقيق هذه المخرجات

خصائص بطاقة الاداء المتوازن:

يمكن أن نحدد خصائص بطاقة الاداء المتوازن كالآتي: (بلاسكة: 2021، ص24)

1. ترتبط بطاقة اداء الاداء المتوازن باستراتيجية ورؤية المؤسسة الاقتصادية، حيث تتم ترجمتها الى اهداف ومقاييس تشكل اساس عمله التقييم وتحقيق التوازن.
2. تهتم بطاقة الاداء المتوازن بتحقيق التوازن بين الاهداف قصيرة الاجل وطويلة الاجل حيث تهتم بتقييم الاداء المالي التاريخي وتصور الاداء في المستقبل.
3. تهتم بطاقة الاداء المتوازن بتوفير المعلومات والبيانات لتمكين الإدارة من اعاده توحيد الاداء لتحقيق التوافق على الأهداف، والوفاء بمتطلبات اصحاب المصلحة.
4. تتعامل بطاقة الاداء المتوازن مع اربعة ابعاد تشكل مجتمعه تقييما متكاملًا فيما بينها هي البعد المالي، وبعد التعلم والنمو، وبعد العمليات الداخلية، وبعد العملاء.
5. تعتبر بطاقة الاداء المتوازن اداة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحقيق التوازن المفقود في مقاييس الأداء التقليدية. وقد سميت بطاقة الاداء المتوازن لأنها تحقق التوازن بين الاهداف في المدى القصير والمدى الطويل، وتهتم بالمؤشرات المالية وغير المالية كما انها تقيس الاداء الحالي والمستقبلي وأنها تقيس الاداء الداخلي والخارجي من خلال ابعادها الاربعة والمعلومات التي يتم تبادلها.

اهمية بطاقة الاداء المتوازن:

لبطاقة الاداء المتوازن اهمية بالغه في زيادة قدره المؤسسة على التكيف مع متغيرات بيئة الاعمال الحديثة، حيث اهتمت بطاقة الاداء المتوازن بإيجاد حالة من التوازن بين البعد المالي والابعاد الأخرى غير المالية خاصة على المدى البعيد، حيث تستخدم بطاقة الاداء المتوازن لنقل استراتيجيه المؤسسة الاقتصادية الى الوحدات الإدارية المختلفة، وقياس اداء تلك الوحدات بما يضمن تحقيق اهداف المؤسسة ويدعم موقفها التنافسي (عاشور، عبد الكريم حسام: 2015، ص14) كما تعتبر بطاقة الاداء المتوازن ذات اهمية بالغه وذلك كما يلي: _ (السعدون ، هدى مؤيد: 2017، ص31، 30)

1. تزويد المديرين بمؤشرات السبب والنتيجة عن الوحدات الاقتصادية.
2. تحديد المقاييس المختلفة لبطاقة الاداء المتوازن هو الدافع لتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية.
3. مراقبة النتائج الحالية ومدى التقدم في بناء القدرات واكتساب الموجودات غير الملموسة للمؤسسة الاقتصادية عن طريق الابعاد الأربعة لبطاقة الاداء المتوازن.
4. العمل على تحقيق الترابط بين اهداف المؤسسة الاقتصادية ومقاييس الأداء، وتعطي الإدارة صوره عن طبيعة العمليات لمختلف الاعمال.
5. توفر اطارا شاملا لمجموعه من مقاييس الاداء لتحقيق اهداف المؤسسة الاقتصادية من خلال وضع الاهداف الرئيسية لكل بعد وترجمه هذه الاهداف الى اجراءات محدده للأداء.
6. مساعدة الإدارة في النظر الى جميع الاجراءات التنفيذية لمعرفة ما إذا كان ادخال تحسينات الى مجال في مجال معين قد يكون على حساب مجال آخر.
7. تساعد على تحسين الاتصالات داخل المؤسسة الاقتصادية وصيانة وتنفيذ الاستراتيجية من خلال ربط مقاييس الاداء باستراتيجية الوحدة الاقتصادية.
8. توفر اطارا منهجيا من خلال تصور واضح لإستراتيجية المؤسسة الاقتصادية في شكل طريقة إستراتيجية توضح العلاقة السببية بين ابعادها الأربعة لتنفيذ هذه الاستراتيجية التي تعود لتحقيق اهداف المؤسسة الاقتصادية وخلق القيمة.
9. توفر بطاقة الاداء المتوازن نظرة متوازنة من خلال احتوائها على عوامل ماليه وغير ماليه كميه ونوعيه داخلية وخارجيه تهدف من خلال جميع هذه العوامل الى تحقيق رؤية المؤسسة، وترجمه الاستراتيجيات الى افعال وتحقيق اهداف المؤسسة الاقتصادية.
10. توفر بطاقة الاداء المتوازي نموذج شامل لمعرفة مساهمه كل موظف في نجاح المؤسسة.

الإطار التطبيقي للدراسة:

إجراءات الدراسة الميدانية:

أداة جمع البيانات:

استخدم الباحث الاستبيان لتحقيق اهداف الدراسة المتمثلة بالتعرف على أثر استخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الأداء المالي، وقد تم تصميم استمارة استبيان اشتملت على البيانات الشخصية ومتغيرات الدراسة هي:
المتغير المستقل: بطاقة الاداء المتوازن بأبعادها الأربعة (البعد المالي، بعد العملاء، بعد التعلم والنمو، بعد العمليات الداخلية) تكون كل بعد من (10) عبارات.

المتغير التابع: تقويم الأداء المالي وتكون من (10) عبارات.
أساليب التحليل الإحصائي:

- التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
 - المتوسط الحسابي المرجح: لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
 - الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
 - معامل الارتباط: لتحديد العلاقة بين كل عبارة وإجمالي محورها وكذلك العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
 - معامل الانحدار: لتحديد أثر المتغير المستقل (استخدام بطاقة الأداء المتوازن) على المتغيران التابعان (تقويم الأداء، التنبؤ بالفشل).
 - معامل الفا كرونباخ: لضمان ثبات الإجابات والبيانات التي تم جمعها بالاستبيان.
- صدق فقرات الاستبيان: وتم ذلك من خلال:
أولاً: صدق المحكمين:

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وأن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المحاسبة، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين

ثانياً: صدق الاتساق البنائي:

جدول (1): معامل الارتباط بين محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	البعد المالي	10	**0.904	0.000
2	بعد العملاء	10	**0.823	0.002
3	بعد العمليات الداخلية	10	**0.905	0.001
4	بعد التعلم والنمو	10	**0.842	0.000
5	تقويم الأداء	10	**0.706	0.000

القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

لقد بينت النتائج في الجدول (1) أن قيم معامل الارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحاوره تراوحت ما بين (0.706) إلى (0.905)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى صدق الاتساق البنائي للاستبيان.

الثبات:

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، (Uma Sekaran, 2003) وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة)، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام الاستثمارات البالغ عددها (239) استثماراً، وقد تراوحت قيم معامل ألفا للثبات من (0.916) إلى (0.953)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي الاستبيان (0.979)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول (2): معامل الفا كرونباخ للثبات

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الفا
1	البعد المالي	10	0.946
2	بعد العملاء	10	0.953
3	بعد العمليات الداخلية	10	0.946
4	بعد التعلم والنمو	10	0.952
5	تقويم الأداء	10	0.916
	إجمالي الاستبيان	60	0.979

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والوحدات والمحاسبين في مصرفي الجمهورية والصحاري والبالغ عددهم (600) فرداً، وقد تم اعتماد عينة عشوائية طبقية نسبية أخذ بعين الاعتبار نسبة كل مصرف وتم حسابها حسب معادلة كريسبي الرياضية الآتية:

$$n = \frac{X^2 N P(1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P(1-P)} \quad (1)$$

$$n = \frac{3.841 \cdot 600 \cdot 0.5 (1-0.5)}{0.05^2 (600-1) + 3.841 \cdot 0.5 (1-0.5)} \cong 234$$

حيث إن n يمثل حجم العينة، X^2 قيمة كاي² الجدولية لمستوى المعنوية، N حجم مجتمع الدراسة الكامل، P ترمز إلى تقدير نسبة أفراد المجتمع الذين يملكون الخاصية المدروسة، d الدقة المطلوبة للنسبة. أي أن حجم العينة المطلوب لا يقل عن (234) مفردة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (250) استمارة، وتحصل على (239) استمارة صالحة للتحليل وكما مبين في الجدول رقم (3).

جدول (3): يبين عدد الاستثمارات الموزعة والفاقد منها والاستثمارات الصالحة للتحليل

المصرف	العدد	النسبة %	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المفقودة والغير صالحة	نسبة الاستثمارات المفقودة والغير صالحة	عدد الاستثمارات صالحة	نسبة الاستثمارات صالحة
الجمهورية	350	58.33	146	7	4.79	139	95.21
الصحاري	250	41.67	104	4	3.85	100	96.15
المجموع	600	100	250	11	4.40	239	95.60

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

لقد تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وتقويم الأداء، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقويم الأداء، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد المالي على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

جدول (4): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر البعد المالي على تقويم الأداء

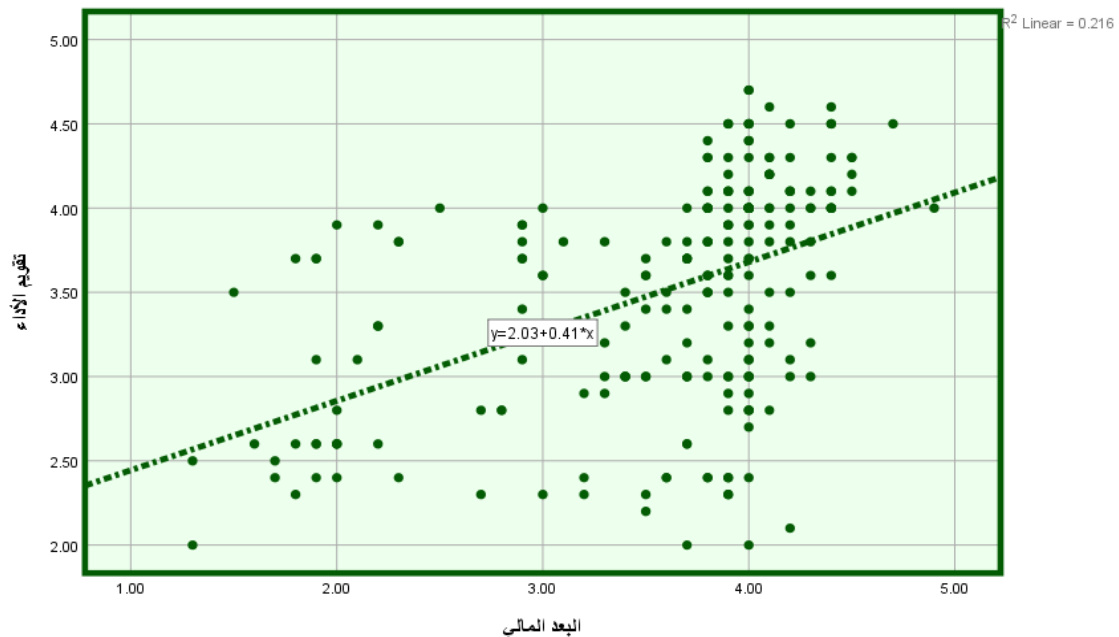
معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	نسبة معامل التحديد	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار	
				الثابت	البعد المالي
0.465	0.216	21.6%	0.000	2.032	0.412

قيمة F المحسوبة = 65.437 درجات الحرية (1، 237)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (4) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.465)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالبعد المالي يسهم في تقويم الأداء.

ولتحديد أثر البعد المالي على تقويم الأداء، فإن قيمة F تساوي (65.437) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P -Value) تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.216) وتدل على أن ما نسبته (21.6%) من التغيرات في تقويم الأداء يفسره البعد المالي ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية

الأولى في الفرضية الرئيسية الأولى" يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبعد المالي على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي".



شكل (1): العلاقة بين البعد المالي وتقويم الأداء

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد العملاء على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

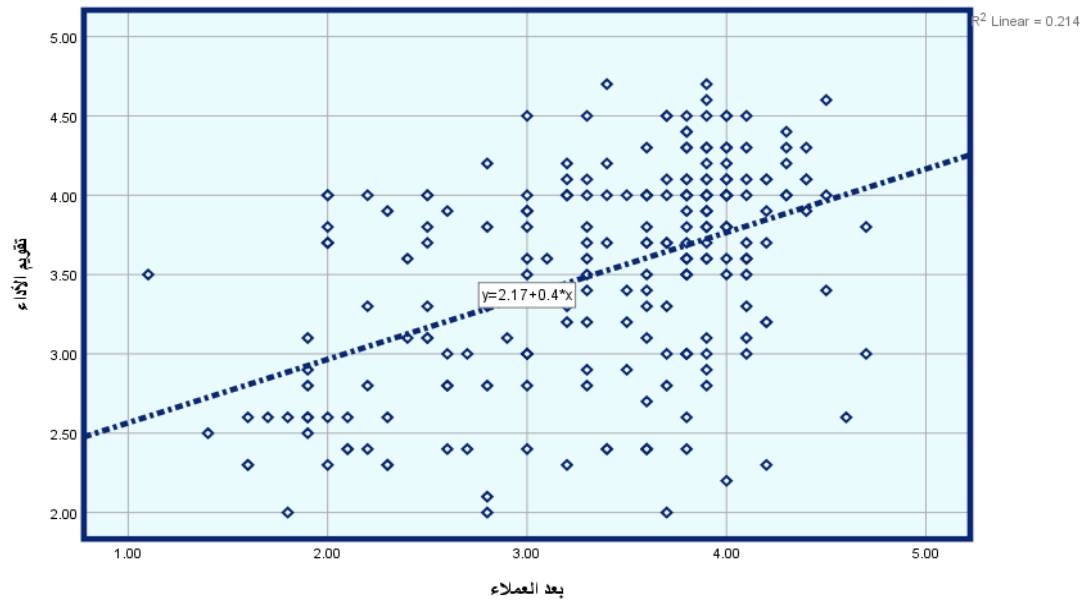
جدول (5): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر بعد العملاء على تقويم الأداء

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	نسبة معامل التحديد	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار	
				الثابت	بعد العملاء
0.462	0.214	%21.4	0.000	2.166	0.4

قيمة F المحسوبة = 64.409 درجات الحرية (1، 237)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (5) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.462)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام ببعد العملاء يسهم في تقويم الأداء.

ولتحديد أثر بعد العملاء على تقويم الأداء، فإن قيمة F تساوي (64.409) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P -Value) تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.214) وتدل على أن ما نسبته (21.4%) من التغيرات في تقويم الأداء يفسره بعد العملاء ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية في الفرضية الرئيسية الأولى" يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد العملاء على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي".



شكل (2): العلاقة بين بعد العملاء وتقويم الأداء

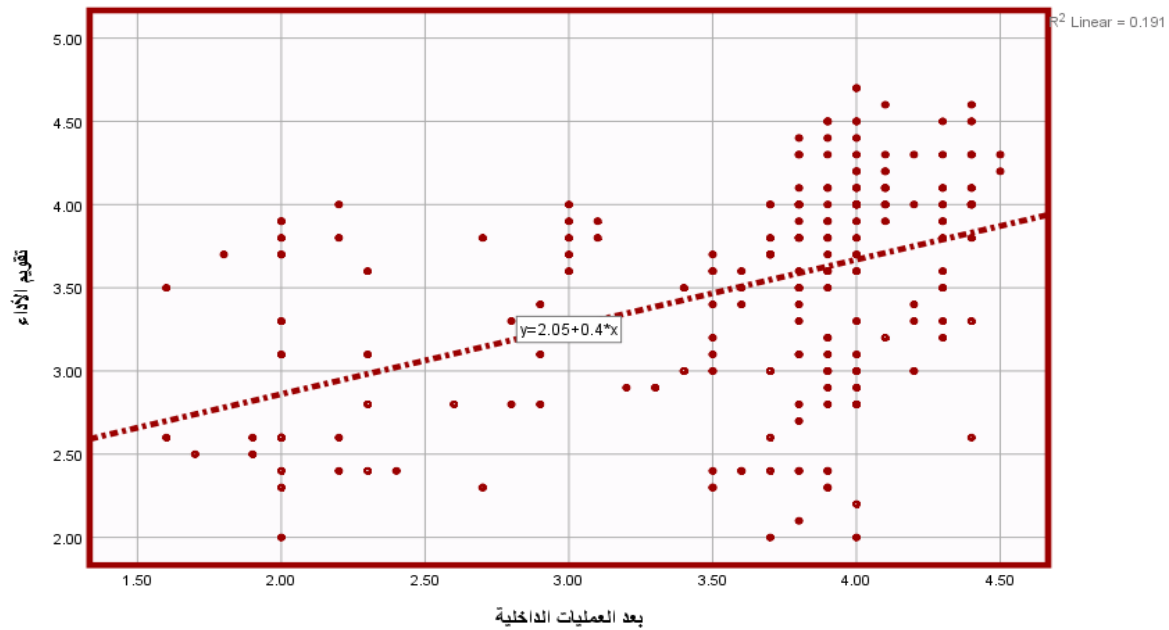
الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات الداخلية على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

جدول (6): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر بعد العمليات الداخلية على تقويم الأداء

معامل الارتباط	معامل التحديد (R ²)	نسبة معامل التحديد	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار
0.437	0.191	%19.1	0.000	الثابت بعد العمليات الداخلية
				2.053 0.404

قيمة F المحسوبة = 56.077 درجات الحرية (1 ، 237) ، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (6) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.437)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام ببعد العمليات الداخلية يُسهم في تقويم الأداء. ولتحديد أثر بعد العمليات الداخلية على تقويم الأداء، فإن قيمة F تساوي (56.077) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.191) وتدل على أن ما نسبته (19.1%) من التغيرات في تقويم الأداء يفسره بعد العمليات الداخلية ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة في الفرضية الرئيسية الأولى: "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد العمليات الداخلية على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي".



شكل (3): العلاقة بين بعد العمليات الداخلية وتقويم الأداء

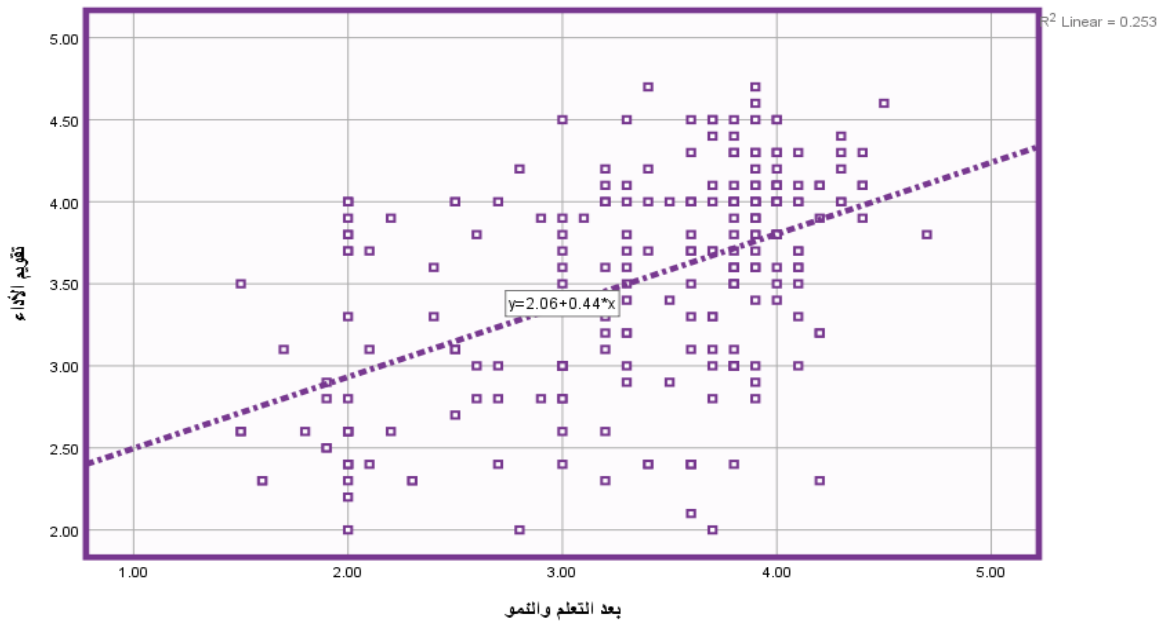
الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم والنمو على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

جدول (7): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر بعد التعلم والنمو على تقويم الأداء

معامل الارتباط	معامل التحديد (R ²)	نسبة معامل التحديد	قيمة الدلالة	معاملات الانحدار	
				الثابت	بعد التعلم والنمو
0.503	0.253	%25.3	0.000	2.061	0.436

قيمة F المحسوبة = 80.168 درجات الحرية (1، 237)، قيمة F الجدولية = 3.8415

أظهرت النتائج في الجدول رقم (7) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد التعلم والنمو وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.503)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام ببعد التعلم والنمو يسهم في تقويم الأداء. ولتحديد أثر بعد التعلم والنمو على تقويم الأداء، فإن قيمة F تساوي (80.168) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.8415)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفراً وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.253) وتدل على أن ما نسبته (%25.3) من التغيرات في تقويم الأداء يفسره بعد التعلم والنمو ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة في الفرضية الرئيسة الأولى "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التعلم والنمو على تقويم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي".



شكل (4): العلاقة بين بعد التعلم والنمو وتقييم الأداء

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي.

جدول (8): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم الأداء

0.554	معامل الارتباط	معاملات الانحدار
0.307	معامل التحديد (R^2)	
0.000	قيمة الدلالة الإحصائية	
30.7%	نسبة معامل التحديد	
1.766	الثابت	
0.17	البعد المالي	
0.246	بعد العملاء	
0.213	بعد العمليات الداخلية	
0.322	بعد التعلم والنمو	

قيمة F المحسوبة = 25.915، درجات الحرية (234، 4)، قيمة F الجدولية = 2.3719

أظهرت النتائج في الجدول رقم (8) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وتقييم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.554)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفر وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن استخدام بطاقة الأداء المتوازن يسهم في تقييم الأداء. ولتحديد أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم الأداء، فإن قيمة F تساوي (25.915) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (2.3719)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.307) وهي تشير إلى أن ما نسبته (30.7%) من التغيرات في تقييم الأداء يعود إلى استخدام بطاقة الأداء المتوازن ما لم يؤثر مؤثر آخر. لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى " يوجد أثر معنوي ذو دلالة لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم الأداء بالمصارف التجارية المدرجة في سوق الأوراق المالية الليبي".

النتائج:

بناء على هذه الدراسة فقد تم استخلاص النتائج التالية:

- أوضحت الدراسة ان هناك أثر لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم الأداء ونسبته (30.7%) ، حيث أظهرت ان هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وتقييم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.554).

- بينت الدراسة ان هناك أثر للبعد المالي على تقويم الأداء ونسبته (21.6%)، حيث تبين ان هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.465).
- كشفت الدراسة ان هناك أثر لبعد العملاء على تقويم الأداء ونسبته (21.4%)، حيث تبين وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.462).
- بينت الدراسة ان هناك أثر لبعد العمليات الداخلية على تقويم الأداء ونسبته (19.1%)، حيث اتضح وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.437).
- أظهرت الدراسة ان هناك أثر لبعد التعلم والنمو على تقويم الأداء ونسبته (25.3%)، حيث اتضح ان هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد التعلم والنمو وتقويم الأداء، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.503).
- بينت نتائج الدراسة ان مستوى استخدام بطاقة الأداء المتوازن بالمصارف قيد الدراسة كان مرتفعاً، حيث بلغت قيمة متوسط الاستجابة (3.5) وفق مقياس التدرج الخماسي.

التوصيات:

- بعد تحليل البيانات التي تم جمعها والوصول إلى استنتاجاتها، فإن الدراسة توصي بالآتي:
- إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالمصارف باستمرار في مجالات استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الأداء.
- ضرورة التنوع في تقديم الخدمات المختلفة عن المصارف الأخرى لضمان تحقيق رضا العملاء.
- الحرص على تلبية طلبات العملاء وتقديم خدمات تتناسب مع توقعاتهم.
- ضرورة أن تكون حصة المصارف التسويقية من العملاء تتناسب مع قدرات المصارف التسويقية المتاحة.
- العمل على ان تكون الشكاوى المقدمة من العملاء ضمن الحدود المتوقعة، وأن تؤخذ هذه الشكاوى بعين الاعتبار.
- تشجيع العاملين بالمصارف على التعلم والتطور المستمر ورصد مكافئات مادية ومعنوية للمتميزين في التعلم والتطور والإبداع والابتكار.
- الحرص على امتلاك كادر بشري مدرب لزيادة قدرة المصارف على ضبط التكاليف بصورة جيدة.

المراجع والمصادر:

1. احمد، نعيمة علي محمد، الغويل، علي خالد محمد احمد، 2018، دور استخدام بطاقة الاداء المتوازن لتقييم الاداء المصارف الإسلامية دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية، مجله جامعه الملكة أروي العلمية المحكمة، العدد 20.
2. إبراهيم، سحر طلال، 2013، تقويم أداء الوحدات الاقتصادية باستعمال بطاقة الأداء المتوازن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 35.
3. السعدون، هدى مؤيد حامد، 2017، استخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء الاستراتيجي في جامعه القادسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد.
4. الغمازي، رونق زياد محمود، 2019، نثر تطبيق بطاقة الاداء المتوازن على الاداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه العلوم التطبيقية الخاصة.
5. بهية، محمد إبراهيم، 2022، بطاقة الاداء المتوازن وتقييم أداء المنشأة، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد 23، العدد 1.
6. بليله، هالة عبد الله، 2018، بطاقة الاداء المتوازن ودورها في تقويم الاداء المالي والإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه النيلين.
7. بوطورة، فاطمة الزهراء، 2021، دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 1.
8. بلاسكة، صلاح، 2021، قابلية تطبيق بطاقة الاداء المتوازن كأداة تقييم الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه فرحات عباس بسطيف.
9. حسين، رامز رمضان محمد، 2019، استخدام بطاقة الاداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء المؤسسي في المنظمات العامة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية المجلد 10، العدد 4، الجزء الأول.
10. طيبة، رابح، اقاسم، حسنة، 2021، دور بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء المؤسسات الاقتصادية، مجله الاقتصاد واداره الاعمال المجلد 5، العدد 2.
11. عاشور، عبد الكريم حسام، 2015، استخدام ابعاد بطاقة الاداء المتوازن S.B.C كأداة لتقييم اداء المستشفيات الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه الاقصى.
12. عبد الله، أنور احمد قاسم، 2022، دور أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية في تحسين الاداء واستمرارية الشركات، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا.
13. ميروكي، مروة، 2024، مساهمة بطاقة الاداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعه محمد خيضر بسكرة.

14. مبروكي، مروة، محمد، رمزي جودي، 2023، فعالية ادوات مراقبه التسيير الحديثة في تقييم الاداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية، مجله دراسات اقتصادية، المجلد 23، العدد 1.
15. موسى، جيهان عبد العزيز، 2016، أثر تطبيق بطاقة الاداء المتوازن على اداء شركات الاتصالات الأردنية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد، 47.
16. ياقوته سماره، 2020 بطاقة الاداء المتوازن ودورها في تقييم اداء المصارف الجزائرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة يحي فارس، الجزائر.
17. Uma Sekaran (2003): Research Methods For Business, A Skill - Building Approach, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale.