



اسم المقال: تقييم الأداء المصرفي باستخدام أنموذج منشور الأداء: دراسة تطبيقية في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار

اسم الكاتب: زهاء احمد خليل، أ.م. ليث نعمان حسون

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3704>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/14 02:39 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراذدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.





Journal of
TANMIYAT AL-RAFIDAIN
(*TANRA*)

A scientific, quarterly, international, open access, and peer-reviewed journal

Vol. 40, No. 130
June 2021

© University of Mosul |
College of Administration and
Economics, Mosul, Iraq.



TANRA retains the copyright of published articles, which is released under a "Creative Commons Attribution License for CC-BY-4.0" enabling the unrestricted use, distribution, and reproduction of an article in any medium, provided that the original work is properly cited.

Citation: Khaleel, Zahraa Ahmed, Hassoun, Layth Noman (2021). "The role of the performance prism in evaluating banking performance". *TANMIYAT AL-RAFIDAIN*, 40 (130), 179 -203, <https://doi.org/10.33899/tanra.2020.128029.1044>

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com

Research Paper
The role of the performance prism in evaluating banking performance
An applied study at the Middle East Bank

Zahraa Ahmed Khaleel¹ · **Layth Noman Hassoun**²

College of Administration and Economics Tikrit University

Corresponding author: Zahraa Ahmed Khaleel. College of Administration and Economics Tikrit University, Layth522@tu.edu.iq.

DOI: <https://doi.org/10.33899/tanra.2020.128029.1044>

Article History: Received: 16/8/2020; Revised: 6/9/2020; Accepted: 22/9/2020;
Published: 1/6/2021.

Abstract

The research aims to shed light on the performance prism model and its role in evaluating performance in institutions, and the problem of the research lies in whether it is suitable for evaluating banking performance, and the research dealt with targeting one of the banks, the Middle East Investment Bank, to be a sample for research by analyzing the private financial data found in The annual reports of the bank for the period from (2010-2017), and one of the most important findings of the research is that the performance publication is an appropriate model for measuring performance, as it helped in translating and implementing strategic objectives due to its involvement of all stakeholders (shareholders, suppliers, employees, customers, and others). The results of the evaluation are that there is a weakness in the financial and non-financial ratios of the bank, as it was noticed that there is fluctuation in the activity and that the performance is weak, The study recommended searching for the causes of low performance, identifying weaknesses and trying to address them, and working on the proper construction of the foundations of performance evaluation by relying on comprehensive, integrated and interrelated indicators of financial and non-financial performance indicators that meet the needs of all multiple stakeholders

Keywords

Prism Financial performance, Stakeholder Satisfaction, Middle East Bank..



ورقة بحثية تقييم الأداء المصرفي باستخدام أنموذج منشور الأداء دراسة تطبيقية في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار

مجلة

تنمية الرافدين

(TANRA): مجلة علمية، فصلية،
دولية، مفتوحة الوصول، محكمة.

المجلد (٤٠)، العدد (١٣٠)،
حزيران ٢٠٢١

© جامعة الموصل |

كلية الإدارة والاقتصاد، الموصل، العراق.



تحتفظ (TANRA) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) لـ (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع، والاستنساخ غير المقيد وتوزيع المقالة في أي وسيلة نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح.

الاقتباس: خليل، زهراء احمد، حسون، ليث
نعمان (٢٠٢١). "تقييم الأداء المصرفي
باستخدام أنموذج منشور الأداء". **تنمية
الرافدين**, ٤٠ (١٣٠)، 179-203،
[https://doi.org/
10.33899/tanra.2020.128029.1044](https://doi.org/10.33899/tanra.2020.128029.1044)

المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء على أنموذج منشور الأداء وبيان دوره في تقييم الأداء في المؤسسات، وتكمّن مشكلة البحث في التساؤل الآتي هل يعد أنموذج منشور الأداء مناسباً لتقدير الأداء المصرفي، وتناول البحث استهداف أحد المصادر وهو مصرف الشرق الأوسط للاستثمار ليكون عينة للبحث من خلال تحليل البيانات المالية الخاصة والموجودة في التقارير السنوية للمصرف وللفترة من عام (٢٠١٠ - ٢٠١٧)، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن منشور الأداء أنموذج ملائم لقياس الأداء، إذ ساعد في ترجمة وتغذية الأهداف الاستراتيجية بسبب إشراكه جميع عناصر أصحاب المصالح (المساهمين والموردين والموظفين والعاملاء وغيرهم)، وتبيّن من نتائج التقييم أن هنالك ضعفاً في النسب المالية وغير المالية الخاصة بالمصرف، إذ لوحظ هنالك تذبذب بالنشاط، وأن الأداء ضعيف، وأوصت الدراسة إلى البحث عن أسباب انخفاض الأداء وتحديد مواطن الضعف ومحاولة معالجتها، والعمل على البناء السليم لأسس تقييم الأداء، وذلك بالاعتماد على مؤشرات شاملة ومتكاملة ومتراقبة من مؤشرات الأداء المالية وغير المالية والتي تلبي احتياجات جميع أصحاب المصالح المتعددين.

الكلمات الرئيسية

منشور الأداء المالي، رضا أصحاب المصالح، مصرف الشرق الأوسط

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com



المقدمة

يعد منشور الأداء أحد نماذج المحاسبة الإدارية الحديثة هدفها تقييم أداء المؤسسة، إذ ظهر هذا النموذج بسبب ظهور الانتقادات في المقاييس التقليدية لكونها تحوي على مؤشرات غير دقيقة، ولا تقدم نظرة ثاقبة عن كيفية تحسين الأداء، ونتيجة لذلك ظهرت النماذج الحديثة في التقييم، ومنشور الأداء يعد من هذه النماذج التي غطت هذه الانتقادات، إذ يقوم بتحسين الأداء من خلال أبعاده الخمسة، ويعطي صورة متوازنة عن الأداء ويربط الأداء باحتياجات أصحاب المصالح.

مشكلة البحث

تواجه المصارف تحديات عديدة في ظل الظروف المحيطة بها، لاعتمادها على المقاييس المالية فقط والتي لا تلبي احتياجات جميع أصحاب المصالح، مما استوجب إحداث تطوير لتلك المقاييس، ومن هذا المنطلق سنقوم باستخدام منشور الأداء، ويمكن تأثير مشكلة الدراسة بالسؤال: "هل نموذج منشور الأداء يقيس الأداء المصرفى بدقة ووضوح؟ وهل يساعد المصارف على تحديد نقاط الضعف في أدائها وتجنبها؟".

فرضية البحث

تم وضع الفرضيات الآتية جواباً على المشكلة وعلى النحو الآتي:

- ١- بعد رضا أصحاب المصالح يعمل على تقييم الأداء المصرفى.
- ٢- بعد الاستراتيجيات يعمل على تقييم الأداء المصرفى.
- ٣- بعد العمليات يعمل على تقييم الأداء المصرفى.
- ٤- بعد القدرات يعمل على تقييم الأداء المصرفى.

بعد مساهمة أصحاب المصالح يعمل على تقييم الأداء المصرفى

أهمية البحث

إن استخدام منشور الأداء في التقييم سيسهم في اتخاذ قرارات صحيحة يمكن من خلالها معالجة نقاط الضعف واستغلال نقاط القوة التي من شأنها تحسين تقييم الأداء في المصارف.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى التعريف بمنشور الأداء بوصفه أحد النماذج الحديثة في تقييم الأداء للمصارف وما له من نتائج إيجابية في تعديل عملية تقييم الأداء المصرفى.

الحدود المكانية والزمانية للبحث

تم استخدام التقارير المالية السنوية والمفصل عنها في السوق المالية، إذ اقتصرت حدود البحث على مصرف الشرق الأوسط للاستثمار وللفترة (٢٠١٧ - ٢٠١٠).



منهج البحث

تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي والاستباطي، وتم استقراء الأدبيات العلمية من مجلات عربية وأجنبية لبناء الجانب النظري، وتم جمع البيانات من القوائم المالية لمصرف الشرق الأوسط المنشورة في سوق العراق للأوراق المالية، إذ تم تحديد أبعاد المنشور ووضع الدرجات التقويمية لكل بُعد من تلك الأبعاد وبحسب الأهمية النسبية للبعد وحسب آراء الأكاديميين المتخصصين.

الدراسات السابقة

١. دراسة (Cuganesan, 2006) بعنوان:

(Reporting organisational performance in managing human resource).

(الإبلاغ عن الأداء التنظيمي في إدارة الموارد البشرية).

هدف البحث إلى الإبلاغ عن تقارير تقييم الأداء من خلال منشور الأداء في المصارف الأسترالية، إذ تناولت الدراسة التجريبية وجهات نظر أصحاب المصالح عند إجراء التحليل للمؤشرات، وتم استخدام تحليل المحتوى، وتوصلت الدراسة إلى الاختلافات في تركيز مؤشرات الأداء الرئيسية، واستخدام أبعاد أصحاب المصالح في مؤشرات الأداء الرئيسية.

٢. دراسة (Venkataramana, 2013) بعنوان:

(Bank ingsector performance in India)

(أداء القطاع المصرفي في الهند).

هدفت الدراسة إلى بيان وتحسين نماذج تقييم الأداء للمؤسسات المالية المصرفية مثل أنموذج منشور الأداء وغيره، وتتناولت الدراسة النظرية بيان نماذج القياس التي تتبنى رؤية متعددة الأبعاد في القطاع المصرفي، وما المقاييس المالية والمحاسبية المستخدمة في القياس، وتوصلت الدراسة إلى أن التغييرات بالبيئة المفتوحة الجديدة جعلت مقاييس الأداء المالية التقليدية غير فعالة والتي ترکز فقط على الأداء المالي وتجاهلت الجانب غير المالي.

٣. دراسة (Thabit, 2013) بعنوان:

(تقييم فاعلية إدارة الائتمان المصرفي - إطار مفاهيمي).

هدفت الدراسة إلى كيفية تطوير نماذج تقييم الأداء التقليدية للمصارف لتلاءم مع التحديات، وتقدير فاعلية إدارة الائتمان باستخدام منشور الأداء، وتتناولت الدراسة النظرية مناقشة أهم نماذج تقييم الأداء المحاسبى من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي(الاستقرائي)، وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء الكلى للمصرف يعني المنظومة المتكاملة التي تعكس نتائج الأعمال المصرفية في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها.

٤. دراسة (Masri, 2017) بعنوان:

(Designing a multi perspective framework for performance measurement in Palestinian banks).



(تصميم إطار متعدد المنظور لقياس الأداء في المصارف الفلسطينية).

وهدفت إلى دراسة طرائق قياس الأداء المتتبعة في المصارف الفلسطينية، والعمل على استقصاء المؤشرات البيئية المحيطة بهم ومدى تأثيرها على ممارسات القياس، واقتراح إطار متعدد الأبعاد، وتتناولت الدراسة جمع البيانات وتحليلها من سبعة مصارف من خلال المقابلة الشخصية، وقد تم إتباع طرائق البحث الاستقصائي النوعي وتحليل المحتوى، وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف الفلسطينية تعاني من انعدام الاستقرار في بيئه العمل.

المبحث الأول: الجانب النظري

١/١. تعريف منشور الأداء

عرف منشور الأداء بأنه أنموذج لقياس الأداء الذي يوازن ما بين المقاييس الداخلية والخارجية والمالية وغير المالية، فضلاً عن مقاييس الكفاءة والفعالية كمقاييس للأداء التنظيمي (Modak etal, 2017:182)، وأيضاً بأنه أنموذج قياس جديد لأداء أصحاب المصالح، وهو المقرضون والعملاء وال وكلاء والموردون والمساهمون وغيرهم (Ban etal, 2013:168)، وعرف بأنه أنموذج جديد نسبياً، حيث تم تطويره من قبل مؤسسة استشارية ومدرسة كانفيلد للإدارة في عام ٢٠٠١، إذ يوضح مرونة أنموذج بطاقة الأداء المتوازن ليتم تكييفه وتطبيقه وفق احتياجات الأعمال التجارية المختلفة (Singh& Jain, 2018:387).

٢/١. أهمية تطبيق منشور الأداء

يعد منشور الأداء من أكثر النماذج ملاءمة في المؤسسات التي تضع قيمة أصحاب المصالح كاعتبار أول عند القياس، وهو أنموذج شامل يضع كل المقاييس في خريطة النجاح، ويعلم على سد ثغرات المقاييس الأخرى، ويلبي رغبات واحتياجات جميع أصحاب المصالح (Najmi etal., 2012:1125)، ويعطي صورة متوازنة للأعمال، إذ يسلط الضوء على مؤشرات ومقاييس الأطراف الخارجية (أصحاب المصالح) ومقاييس الأطراف الداخلية (الاستراتيجية والعمليات والقدرات)، وكذلك تظهر أهمية المنصور في توفير الفهم لروابط الوظائف والإجراءات داخل المؤسسات وقيمة الربحية للمساهمين، وكذلك يسلط الضوء على خمسة أبعاد وهي الأداء المالي والعملاء والأعمال الداخلية و عمليات رئيس المال والمجتمع 958-960:2013: (Yadav& Sagar, 2013)، ويسمح للمؤسسات بتقديم أفضل أداء ممكن في ضوء الظروف البيئية المتغيرة، ويدعم تقسيم أصحاب المصالح إلى مجموعات فرعية من أجل تخصيص الخدمات وبناء القدرات .(Youngbantao& Rompho, 2015:124)

٣/١. فلسفة عمل منشور الأداء

يستند مبدأ عمل المنصور على أنه يجب على المؤسسة أن تنظر أولاً إلى أصحاب المصالح الرئيسيين وماذا يحتاجون، ووضع استراتيجية وفق هذه الاحتياجات، لأن عرضها تقديم أقصى قيمة لهم، ومن أجل تقديم هذه القيمة يتبعن الحصول على رؤية واضحة للعمليات المطلوبة لهذه الاستراتيجية والقدرات اللازمة لهذه العمليات (Rood, 2010:8)، وبذلك يمكن القول بأن فكرة عمل منشور الأداء تستند على التفاعل بين

أبعاد الخمسة، فهو يبدأ بتحديد أصحاب المصالح واحتياجاتهم، فضلاً عن تحديد احتياجات المؤسسة منهم، ثم بناء الاستراتيجية على ضوء هذه الاحتياجات، وتحديد القدرات من موارد بشرية ومادية وبنية تحتية، وتحديد العمليات اللازمة لهذه الاستراتيجيات في ضوء القدرات، ويكتمل هذا بوضع مقاييس للأداء لكل الأبعاد.

٤/١. مكونات منشور الأداء

يتكون المنصور من خمسة أبعاد تتمثل فيما يأتي: (Abidi & Scholten, 2015:248)

١. رضا أصحاب المصالح: من هم أصحاب المصالح لدى المؤسسة وماذا يحتاجون؟.
٢. الاستراتيجيات: ما الاستراتيجيات التي يجب وضعها لتلبية احتياجات أصحاب المصالح؟.
٣. العمليات: ما العمليات التي تحتاج المؤسسة إلى تهيئتها لتلبية تلك الاحتياجات؟.
٤. القدرات: ما القدرات التي تحتاجها المؤسسة لتشغيل العمليات بشكل أكثر فعالية وكفاءة متمثلة بالموارد البشرية والتكنولوجيا والبنية التحتية؟.
٥. مساهمة أصحاب المصالح: ماذا تزيد وتحتاج المؤسسة من أصحاب المصالح؟.

يمكن عرض هيكلية المنصور وفقاً للأهداف والمقاييس كما موضح في الجدول (١) الآتي:

الجدول (١) هيكلية منشور الأداء المقترنة

الأبعاد	الأهداف	المقاييس	القياس
رضا العملاء	معدل نمو الأرباح الموزعة	= الأرباح الموزعة للعام الحالي - الأرباح الموزعة للعام السابق / الأرباح الموزعة للعام السابق	
رضا المستثمرين	معدل نمو سعر السهم	= سعر السهم للعام الحالي - سعر السهم للعام السابق / سعر السهم للعام السابق	
رضا العملاء	معدل الشكاوى	= شكاوى العام الحالي - شكاوى العام السابق / مصروفات العمليات المصرفية	
رضا الموظفين	معدل نمو رواتب الموظفين	= رواتب واجور العام الحالي - رواتب واجور للعام السابق / رواتب واجور للعام السابق	
رضا الموظفين	معدل تغير الإنفاق على الرعاية الصحية للموظفين	= تأمين للعام الحالي - تأمين للعام السابق / تأمين للعام السابق	
كفاءة المصرف في توظيف الأموال	معدل التوظيف ^(١)	= الاستثمارات / الودائع × ١٠٠	
قدرة الإدارة في تعظيم الثروة	العائد على حقوق الملكية	= صافي الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية	
تحسين استغلال الموارد	نحو الإنتاجية ^(٢)	= إنتاجية للعام الحالي - إنتاجية للعام السابق / إنتاجية للعام السابق	

^(١) المصدر: (Sheihab, 2019:8)

^(٢) الإنتاجية الكلية = صافي الربح / مصروفات العمليات المصرفية (Abdul abadi, Al-baghdadi, 2015 :112)

<p>أبحاث واستشارات / إيراد المبيعات</p> <p>= استثمارات حالية- استثمارات للعام السابق/ استثمارات للعام السابق</p> <p>= مصاريف إعلان للعام الحالي- مصاريف إعلان للعام السابق / مصاريف إعلان للعام السابق</p> <p>= إيراد مبيعات للعام الحالي - إيراد مبيعات للعام السابق / إيراد مبيعات للعام السابق</p> <p>مجموع عدد الدورات التدريبية المقدمة</p> <p>= إيراد المبيعات / عدد الموظفين</p> <p>= الرواتب/ الإيراد</p> <p>= إعلان/ مصروفات كلية</p> <p>= مدينون / معدل المبيعات</p> <p>= القيمة المضافة للعام الحالي - القيمة المضافة للعام السابق / القيمة المضافة للعام السابق</p> <p>= القيمة المضافة / الموجودات</p> <p>= مصاريف اتصالات وإنترنت للعام الحالي - مصاريف اتصالات وإنترنت للعام السابق / مصاريف اتصالات وإنترنت للعام السابق</p> <p>مجموع عدد الدورات التدريبية المقدمة</p> <p>= شكاوى العام الحالي - شكاوى العام السابق/ مصروفات العمليات المصرفية</p> <p>= إجمالي الربح/ المبيعات</p> <p>= إيراد مبيعات للعام الحالي - إيراد مبيعات للعام السابق / إيراد مبيعات للعام السابق</p> <p>= إنتاجية^(١) للعام الحالي - إنتاجية للعام السابق/ إنتاجية للعام السابق</p>	<p>معدل الأنفاق على التطوير كنسبة من المبيعات</p> <p>معدل تغير الأنفاق الاستثماري</p> <p>زيادة مصاريف الإعلان</p> <p>نسبة نمو المبيعات</p> <p>زيادة قدرات الموظفين</p> <p>إنتحاجية الموظف الواحد</p> <p>إدارة رأس المال العامل</p> <p>نسبة الإعلان إلى إجمالي المصروفات</p> <p>فاعلية سياسة البيع بالأجل</p> <p>قياس الإنجاز المالي</p> <p>قياس الإنجاز المالي قياساً بالموجودات</p> <p>الاهتمام بالتقنيولوجيا جديدة</p> <p>زيادة قدرات الموظفين</p> <p>التطوير المستمر للخبرات</p> <p>كفاءة الإدارة في معاملة عناصر الكلفة</p> <p>زيادة الخدمات</p> <p>قدرة المصرف الإنتاجية</p>	<p>جدوى خطط النشاط</p> <p>جدوى الاحتفاظ بالاستثمار</p> <p>خلق الإبداع</p> <p>زيادة الخدمات</p> <p>زيادة قدرات الموظفين</p> <p>إنتحاجية الموظف الواحد</p> <p>إدارة رأس المال العامل</p> <p>نسبة الإعلان إلى إجمالي المصروفات</p> <p>فاعلية سياسة البيع بالأجل</p> <p>قياس الإنجاز المالي</p> <p>قياس الإنجاز المالي قياساً بالموجودات</p> <p>الاهتمام بالتقنيولوجيا جديدة</p> <p>زيادة قدرات الموظفين</p> <p>التطوير المستمر للخبرات</p> <p>كفاءة الإدارة في معاملة عناصر الكلفة</p> <p>زيادة الخدمات</p> <p>قدرة المصرف الإنتاجية</p>	<p>الاستثمار</p> <p>العمالة</p> <p>الموجودات</p> <p>الإيجاز</p> <p>الجهات</p> <p>الجهات</p> <p>الجهات</p> <p>الجهات</p> <p>الجهات</p>
---	---	---	---

^(٣) المصدر: (Hussein, 2017:267).

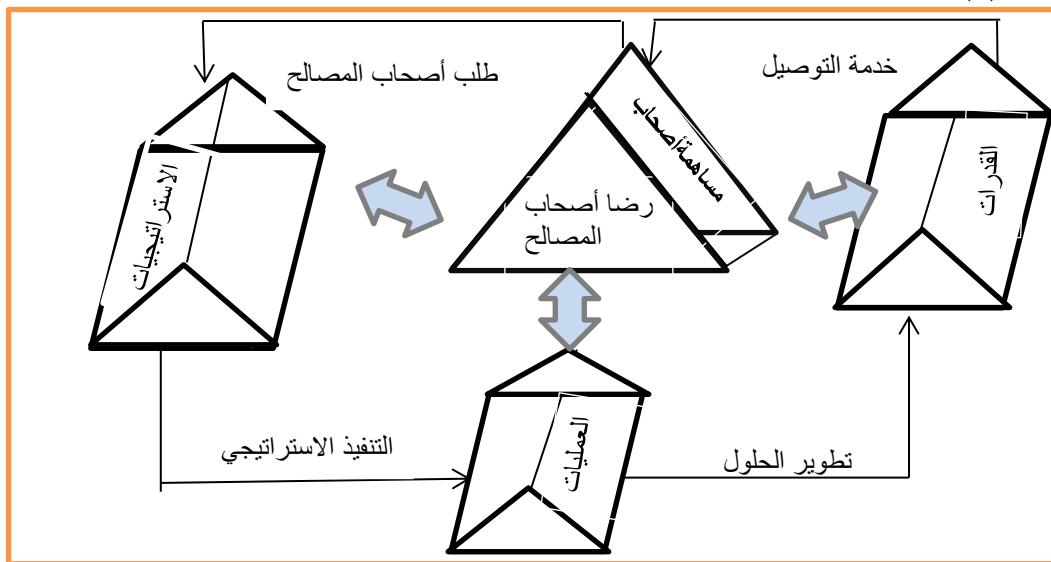
^(٤) المصدر: (Nima, ,2008:9).

^(٥) المصدر: (Shaheed, 2012:248).

^(٦) الإنتاجية= صافي الربح قبل الضريبة/ تكاليف مباشرة (مصروفات العمليات المصرفية)

(Thabit, 2013) (Mardiono et al., 2011) (Yu& Zhu 2011) (Estrada et al., 2017)

الشكل(١) إطار منشور الأداء



Source: (Nuryadin et al.,2019:3),(Ban et al.,2013),(Nogning& Gardoni, 2015:7)

٥/١ دور منشور الأداء في تقييم الأداء المصرفي

تعرضت المصارف لضغوط هائلة من قبل أصحاب المصالح للحد من الموجودات غير العاملة وخفض التكاليف التشغيلية، علاوة على ذلك تغيرات بيئة الأعمال أجبرتها على التعامل مع انخفاض ثقة الجمهور وزيادة التدقيق من قبل المساهمين وازدياد المخاطر، وذلك أدى لتحول في الاستراتيجيات (Munir 2011:94)، إذ ظهر منشور الأداء لأنّه قدم رؤية واسعة وشاملة لقياس الأداء، واعتمد على وجهات نظر جميع أصحاب المصالح، حيث لا يمكن صياغة الاستراتيجية قبل تحديد احتياجاتهم (Arifeen et al.,2014)، ويعمل على تحقيق النجاح في المؤسسات وعلى المدى البعيد من خلال تحديده احتياجات أصحاب المصالح والاستراتيجيات وفهم ومعالجة احتياجات المصرف وعملياته، وبيان القدرات اللازمة ل تلك العمليات، ويمكن اعتماده في تكوين نظام متكامل لخزن البيانات لغرض التقييم المالي والسيطرة الرقابية، إذ يعمل على دمج البيانات التاريخية مع التقارير الحقيقة ومكونات نظام المعلومات (Thabit, 2013:413&417).

المبحث الثاني: الجانب التطبيقي

١/٢. نبذة تعريفية عن مصرف الشرق الأوسط

خليل وحسون

تأسس المصرف كمؤسسة مساهمة خاصة واستناداً إلى قانون المؤسسات رقم (٣٦) لسنة ١٩٨٣، وبموجب شهادة التأسيس المرقمة م ش/٥٢١١ بتاريخ ٧/٧/١٩٩٣، وبasher المصرف عمله في ١٩٩٤، إذ بدأ المصرف برأسمال مقداره (٤٠٠) مليون دينار عراقي، واستمر بالازدياد ووصل إلى (٢٥٠) مليار دينار عام ٢٠١٤، نتيجة تحويل الأرباح القابلة للتوزيع إلى رأسمال وطرح أسهم للاكتتاب، ويقدم المصرف الأعمال المصرافية من خلال (١٨) فرعاً. (Annual report the Middle East Bank, 2017)

٢/٢ . مؤشرات أبعاد منشور الأداء

للغرض تقييم أداء مصرف الشرق الأوسط سنقوم بالخطوات الآتية:

١/٢: الأبعاد والأهداف والمقاييس والدرجات التقويمية والأهمية النسبية

يتحدد تقييم أداء مصرف الشرق الأوسط على أساس الأبعاد الخمسة، وقد تم تحديد الأهداف لكل بُعد مع أهم المؤشرات التي يمكن اعتمادها في القياس، وتحديد الدرجات التقويمية لنتائج الأبعاد وبحسب الأهمية النسبية للبعد وبحسب آراء الأكاديميين المتخصصين، والجدول (٢) يوضح ذلك:

الجدول(٢) الأهداف وتوزيعات الدرجات على الأبعاد وفقاً لمقاييس منشور الأداء

الأهمية النسبية	درجة المعيار	المقاييس	الأهداف	لأبعاد
٢٠٠%	٢٥	معدل نمو الأرباح الموزعة	رضا العملاء (المودعين)	الجوانب المعاونة
	٢٥	معدل نمو سعر السهم	رضا المستثمرين	
	٢٥	معدل الشكاوى	رضا العملاء	
	٢٥	معدل نمو رواتب الموظفين	رضا الموظفين	
	٢٥	معدل تغير الإنفاق على الرعاية	رضا الموظفين	
	٢٥	معدل التوظيف	كفاءة المصرف في توظيف الأموال	
	٢٥	العائد على حقوق الملكية	قدرة الإدارة في تعظيم الثروة	
	٢٥	نمو الإنتاجية	تحسين استغلال الموارد	
	٢٠٠		الإجمالي	
	٢٥	معدل الإنفاق على التطوير كنسبة من المبيعات	جدوى خطط النشاط	
١٠٠%	٢٥	معدل تغير الإنفاق الاستثماري	جدوى الاحتفاظ بالاستثمار	الجوانب التحفيزية
	٢٥	زيادة مصاريف الإعلان	خلق الإبداع	
	٢٥	نسبة نمو المبيعات	زيادة الخدمات	
	١٠٠		الإجمالي	
٦٠%	٢٥	عدد البرامج التدريبية المقدمة	زيادة قدرات الموظفين	الجوانب التدريبية
	٢٥	صافي المبيعات لكل موظف	إنتاجية الموظف الواحد	
	٢٥	نسبة هامش الإنجاز	إدارة رأس المال العامل	
	٢٥	النسبة المئوية لتكلفة الإعلان	نسبة الإعلان إلى إجمالي المصاريف	
	٢٥	متوسط فترة التحصيل من العملاء	فاعلية سياسة البيع بالأجل	

%١٢٥	١٢٥		الإجمالي	
	٢٥	معدل نمو القيمة المضافة	قياس الإنجاز المالي	
	٢٥	القيمة المضافة لصافي الموجودات	قياس الإنجاز المالي قياساً بالموجودات	
	٢٥	معدل تطور ادخال تكنولوجيا جديدة	الاهتمام بالتكنولوجيا	
	٢٥	عدد البرامج التربوية المقدمة	زيادة قدرات الموظفين	
%١٠٠	١٠٠		الإجمالي	
	٢٥	معدل الشكاوى	التطوير المستمر للخبرات	
	٢٥	نسبة هامش ربح المبيعات	كفاءة الإدارة في معاملة عناصر الكلفة	
	٢٥	نسبة نمو المبيعات	زيادة الخدمات	
	٢٥	نمو الإنتاجية	قدرة المصرف الإنتاجية	
%١٠٠	١٠٠		الإجمالي	
%٦٢٥	٦٢٥	إجمالي الأبعاد		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يحتل بعد رضا أصحاب المصالح أهمية نسبية أكبر من باقي الأبعاد في التقييم، إذ يتكون من أهداف ومقاييس ضعف الأبعاد الأخرى ويسبب أن الهدف منه يتمحور حول تلبية احتياجات أصحاب المصالح، وجاءت الاستراتيجيات والقدرات والمساهمة والعمليات في المستوى التالي ودرجات متساوية.

٢/٢/٢ : قياس مؤشرات منشور الأداء

بعد أن تم تحديد مؤشرات الأبعاد والدرجات المعيارية، سيتم بيان نتائج القياس لكل بُعد على حدة، وذلك باعتماد البيانات المالية السنوية للمصرف عينة البحث كما يأتي:

١. بُعد رضا أصحاب المصالح في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار: يُعد الأساس في قياس الأداء لكونه يعكس احتياجات أصحاب المصالح، والجدول (٣) يوضح النتائج:

الجدول (٣) نتائج بُعد رضا أصحاب المصالح في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار

%٢٠١٧	%٢٠١٦	%٢٠١٥	%٢٠١٤	%٢٠١٣	٢٠١٢ %	%٢٠١١	%٢٠١٠	النسبة
٧٦,١-	٥٤,٦-	٩٢,٢-	الأرباح
٢٠,٩-	٧١,٣-	.	١٤,٣-	١٩,٨٦	٢٣,٩٦-	٩,٠٩	٥٧,٧-	سعر سهم
٠,٠٧	٠,١٢-	٠,٠١	٠,٠٥	٠,٠١-	٥٨,٣٣-	٠,٠٤	٠,٠٤	الشكوى
١٥,٤٣	٢٣,٧٢-	٢,٣٨	١٦,٥١	١٠,٣٩	٢٣,٠٨	٦٤,٧٦	١٠٣,٠٢	رواتب
٦,٦٣	٢٧,٧١-	٧٦,٣٣	-	٢,٦٦-	٢٥,٦٩	٨,٠٤-	٣٤,٣٠-	الأنفاق
			٤٥,٣٣					
١٠,٩٣	١٣,١١	١٢,٨٤	٧,٥	٣,٤٥	٧,٠٦	٤,٠٢	١,٨٨	التوظيف
٠,٢١-	٤,٤٥	١,٩٥	١,١٧	١٠,٢٩	١٢,٩٣	١٣,٣٨	١٠,٢٦	حقوق ملكية
٩٧,٧٤-	٣٦١,٣٤	١٠٤,٣	٧٨,٣٣-	٢٦,٩٤-	١٥,٥٣	٩٨,١٩	٣٦,٧٤	نمو الإنتاجية

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يلاحظ من الجدول (٣) ما يأتي :



- معدل الأرباح الموزعة: شهدت هذه النسبة انخفاضاً، ظهرت سالبة في بعض الأعوام ولم يوجد توزيع أرباح في أعوام أخرى، ويلاحظ أن أدنى قيمة لمعدل الأرباح الموزعة كانت في عام (٢٠١٧) - (٢٦,١)، والمتتبع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.
- معدل نمو سعر السهم: شهدت هذه النسبة انخفاضاً حيث ظهرت سالبة في الأعوام الثلاثة الأخيرة، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو سعر السهم كانت في عام (٢٠١٣) (١٩,٨٦)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٠) (٥٧,٧-).
- معدل الشكاوى: وتشير هذه النسبة إلى مقارنة عدد الدعاوى التي يقيمها العملاء على المصرف من عام إلى آخر، وقد شهدت انخفاضاً حيث ظهرت سالبة في بعض الأعوام، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل الشكاوى كانت في عام (٢٠١٧) (٠,٠٧)، وارتفعت النسبة لازدياد عدد الشكاوى على المصرف في ذلك العام، وأدنى قيمة لمعدل الشكاوى كانت في عام (٢٠١٢) (٥٨,٣٣-).
- معدل نمو رواتب الموظفين: تشير هذه النسبة إلى مقدار النمو في أجور ومكافآت الأداء بنسبة من الأرباح التي تتحقق عن طريق أداء الموظف، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو رواتب الموظفين كانت في عام (٢٠١٠) (١٠٣,٠٢)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٦) (٢٣,٧٢-).
- معدل تغير الإنفاق على الرعاية الصحية للموظفين: تشير هذه النسبة إلى مقدار النمو في الإنفاق الصحي على الموظفين، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل تغير الإنفاق على الرعاية الصحية للموظفين كانت في عام (٢٠١٥) (٧٦,٣٣)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٤) (٤٥,٣٣-)، والمتتبع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.
- معدل التوظيف: تشير هذه النسبة إلى مقدار النمو في دوران الموظفين من عام إلى آخر، وتعكس رضا الموظفين ومدى قناعتهم بوظائفهم وبأساليب الإدارة وبطريق أداء الأعمال، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل التوظيف كانت في عام (٢٠١٦) (١٣,١١)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٠) (١,٨٨)، والمتتبع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.
- العائد على حقوق الملكية: يوفر للمساهمين مؤشراً للعائد على استثماراتهم في المصرف، وارتفاع النسبة يدل على الأداء الجيد، ويرجع سبب انخفاضها إلى الأرباح المحققة والزيادة في حقوق الملكية، فكلما كانت المصادر تعمل على زيادة الإيرادات وتخفيف النفقات سيؤدي ذلك إلى زيادة ربحية المصرف، ومن خلال نتائج الجدول، إذ بدأت النسبة مرتفعة وانخفضت، ويلاحظ أن أعلى قيمة للعائد على حقوق الملكية كانت في عام (٢٠١١) (١٣,٣٨)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٧) (٠,٢١-)، والمتتبع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.
- نمو الإنتاجية: وتقدم هذه النسبة مقارنة بين الإنتاج الفعلي للعام الحالي والإنتاج الفعلي للعام السابق، ومن خلالها يمكن التعرف فيما إذا كان المصرف قد تقدم أو تأخر في الإنتاج، ويلاحظ أن أعلى قيمة

لمعدل نمو الإنتاجية كانت في عام (٢٠١٦: ٣٦١,٣٤)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٧: ٩٧,٧٤) ، والمتبوع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

٢. **نسب الاستراتيجيات:** تعكس أهم الاستراتيجيات المستخدمة في تدعيم بقاء المصرف، ويمكن ملاحظة النسب الخاصة بمصرف الشرق الأوسط خلال السنوات محل الدراسة (٢٠١٠ - ٢٠١٧) وتحديد أهم النتائج في الجدول (٤) الآتي:

الجدول (٤) نسب الاستراتيجيات في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

٢٠١٧ %	٢٠١٦ %	٢٠١٥ %	٢٠١٤ %	٢٠١٣ %	٢٠١٢ %	٢٠١١ %	٢٠١٠ %	النسبة
١,٧٤	٠,٩٨	٠,٠٣	٠,٢٧	٠	٠,٠٤	٠	٠,٨٧	معدل الإنفاق
-	٠,٥٤	٥٨,٥٠	٤٠,٨٩	٥٦,١٦-	٧٢٧,٢٤	٣٩,٦-	٨٨,٧١-	إنفاق استثمار
١٥,٠٤								
٠,٥٢	٦٦٠,٤	٧,٠٧	٢٤,٥-	١٨,٢-	٢٧,٨-	٤١٨,٩	٤٠,٥-	نمو الإعلان
١٦,٢-	١,٤٨-	٢٠,٦٥	٣٦,٢-	٢,٧٢-	١٨,٩٥-	٤٥,٨٥	٣٧,٩٦-	نمو المبيعات

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يلاحظ من الجدول (٤) ما يأتي:

- **معدل الإنفاق على التطوير كنسبة من المبيعات:** يلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل الإنفاق على التطوير كنسبة من المبيعات كانت في عام (٢٠١٧: ١,٧٤)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١١: ٠,٩٨).

- **معدل تغير الإنفاق الاستثماري:** تشير هذه النسبة إلى مقدار النمو في مصاريف الإنفاق الاستثماري، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل تغير الإنفاق الاستثماري كانت في عام (٢٠١٢: ٧٢٧,٢٤)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ٨٨,٧١-) ، والمتبوع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

- **زيادة مصاريف الإعلان:** تشير هذه النسبة إلى مقدار النمو في مصاريف الإعلان، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمصاريف الإعلان كانت في عام (٢٠١٦: ٦٦٠,٤)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ٤٠,٥-) ، والمتبوع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

- **نسبة نمو المبيعات:** ارتفاع النسبة يدل على حسن تقديم الخدمات المصرفية من قبل المصرف، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو المبيعات كانت في عام (٢٠١١: ٤٥,٨٥)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ٣٧,٩٦-).

٣. **نسب العمليات:** وتشمل مقاييس تتعلق بكل من دورة التشغيل وهامش الإنتاج وفترة التحصيل من العملاء، ويمكن ملاحظة النسب الخاصة بمصرف الشرق الأوسط خلال السنوات محل الدراسة (٢٠١٠ - ٢٠١٧) وتحديد أهم النتائج في الجدول (٥) الآتي:



الجدول (٥) نسب العمليات في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

النسبة (%)	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠
عدد برامج	١١٥	٥٣	٧٢	٤٢	٩١	١١٢	١١٣	٨١
المبيعات	٥١٩٥	٦٠٤٢	٥٦٢٤	٤٧٤٢	٨٣٢٠	٨١٨٩	٦٦٠٠	١٠٧٠
الإنجاز	٣٢,٦٧	٢٣,٧٢	٣٠,٦٣	٣٦,٠٩	١٩,٧٦	١٧,٤١	١٧,٤٦	١٥,٤٥
نسبة إعلان	٠,٦٥	٠,٤١	٠,١٤	٠,١٣	٠,٠٩	٠,١٢	٠,١٩	٠,٠٤
فترة تحصيل	٩٥١,٩٤	٤٧٨,٧١	٥٠٠,٦٩	٢٤٧,٩٩	٢٣٤,٦٥	٢٥٤,٥٩	٧٢,٠٩	١٢,٥٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يلاحظ من الجدول (٥) ما يأتي:

- عدد البرامج التدريبية: يلاحظ أن أعلى عدد كان في عام (٢٠١٧: ١١٥)، وأنهى عدد كان في عام (٢٠١٤: ٤٢).

- صافي المبيعات لكل موظف: تشير هذه النسبة إلى مهارات الأفراد التي تمتلكها مؤسسات الأعمال، بسبب كون تلك المهارات تعد أحد أهم مرتکزات نجاح المؤسسات لما لها من استجابة مستمرة لمتغيرات البيئة التنافسية من خلال تحقيقها لعوائد مرضية لجميع الأطراف المهمة بها، ويلاحظ أن أعلى قيمة لصافي المبيعات لكل موظف كانت في عام (٢٠١٣: ٨٣٢٠)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ١٠٧٠). نسبة هامش الإنجاز: يلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل هامش الإنجاز كانت في عام (٢٠١٤: ٣٦,٠٩)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ١٠٤٥).

- النسبة المئوية لتكلفة الإعلان: يلاحظ أن أعلى قيمة لتكلفة الإعلان كانت في عام (٢٠١٧: ٠,٦٥)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ٠,٠٤).

- متوسط فترة التحصيل من العملاء: توضح هذه النسبة قدرة المصرف في الحصول على الديون، وتبيّن عدد مرات تحصيل الذمم المدينة، وكلما زاد المعدل عكس عدم وجود سياسة تحصيل حازمة يتبعها المصرف في التحصيل، ويلاحظ أن أعلى متوسط فترة التحصيل من العملاء كانت في عام (٢٠١٧: ٩٥١,٩٤)، وأنهى متوسط فترة التحصيل من العملاء كانت في عام (٢٠١٠: ١٢,٥٢).

- ٤. القدرات: وتشمل مقاييس نمو القيمة المضافة، ويمكن ملاحظة النسب خلال السنوات محل الدراسة (٢٠١٧ - ٢٠١٠) وتحديد أهم النتائج في الجدول (٦) الآتي:

الجدول (٦) نسب القدرات في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

النسبة (%)	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠



	-	٥,١٤-	٢٤,٤٧	٣٨,٣-	٢,٤٨-	٧١,٠١	٨٦,٧٨	٢٤٧,٨	نحو القيمة
٣,٩٦	٥,٧٤	٦,٠٩	٤,٨٤	٦,٩١	٤,٨١	٤,٨١	٢,٩٦	٢,٩٦	القيمة
- ٣,١٣	٦٧,٦٦	١٣,٨٨	٤٩,٩٠	٣٩,٨٣-	- ٢٧,٦٦	٤,٥٠	١٣٧,٧٤	١٣٧,٧٤	تكنولوجيا
١١٥	٥٣	٧٢	٤٢	٩١	١١٢	١١٣	٨١	٨١	عدد برامج

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يلاحظ من الجدول (٦) ما يأتي:

- معدل نمو القيمة المضافة: يعد استخدامها في التقييم أكثر دقة لأنه يتأثر بكلفة المستلزمات السلعية والخدمية، إذ يشير هذا المعدل إلى مقدار التغير في القيمة المضافة الإجمالية بسعر تكلفة عناصر الإنتاج خلال فترة الدراسة، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو القيمة المضافة كانت في عام (٢٠١٠)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٤: ٣٨,٣-).

- القيمة المضافة لصافي الموجودات: تشير هذه النسبة إذا كانت مرتفعة إلى مدى المساهمة الفعالة للمصرف في رفع الاقتصاد وتعزيز التنمية الاقتصادية، وتعكس قدرة المؤسسة على المنافسة في سبيل تقديم خدماتها ومنتجاتها للعملاء وبقائها في مقدمة المؤسسات في مجال عملها، وأدنى قيمة لمعدل نمو سعر السهم كانت في عام، ولاحظ أن أعلى قيمة مضافة لصافي الموجودات كانت في عام (٢٠١٣: ٢٠١٣)، وأدنى قيمة مضافة كانت في عام (٢٠١٠: ٢,٩٦)، والمتبوع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

- معدل تطور ادخال تكنولوجيا جديدة: وتعكس هذه النسبة جودة الخدمات التي تقدم للعملاء من أجل تحقيق رضاهم من خلال مقارنة مصاريف البحث والتطوير من عام إلى آخر خلال مدة الدراسة، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل تطور ادخال تكنولوجيا جديدة كانت في عام (٢٠١٠: ١٣٧,٧٤)، وأدنى قيمة كانت في عام (٢٠١٣: ٣٩,٨٣-)، والمتبوع لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

عدد البرامج التدريبية المقدمة: عدد البرامج التدريبية: يلاحظ أن أعلى عدد كان في عام (٢٠١٧: ١١٥)، وأدنى عدد كان في عام (٢٠١٤: ٤٢).

٥. مساهمة أصحاب المصالح: ويمكن ملاحظة النسب خلال السنوات محل الدراسة (٢٠١٠-٢٠١٧)

وتحديد أهم النتائج التي تم التوصل إليها من الجدول (٧) الآتي:

الجدول (٧) نسب مساهمة أصحاب المصالح في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	النسب
%	%	%	%	%	%	%	%	

٠٠٧	٠١٢-	٠٠١	٠٠٥	٠٠١-	٥٨,٣٣-	٠٠٤	٠٠٤	الشكوى
١,٦-	٢٧,٥١	١٨,٠٥	١٣,٢٧	٤٣,٥١	٥١,٠٩	٤٦,١٦	٣٠,٠٥	نسبة هامش
١٦,٢-	١,٤٨-	٢٠,٦٥	٣٦,٢-	٢,٧٢-	١٨,٩٥-	٤٥,٨٥	٣٧,٩٦-	المبيعات
٩٧,٧٤-	٣٦١,٣٤	١٠٤,٣	٧٨,٣٣-	٢٦,٩٤-	١٥,٥٣	٩٨,١٩	٣٦,٧٤	نمو الإنتاجية

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين.

يلاحظ من الجدول (٧) ما يأتي:

• **معدل الشكاوى:** وتشير هذه النسبة إلى مقارنة عدد الدعاوى التي يقييمها العملاء على المصرف من عام إلى آخر، وقد شهدت انخفاضاً حيث ظهرت سالبة في بعض الأعوام، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل الشكاوى كانت في عام (٢٠١٧: ٠٠٧)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٢: ٥٨,٣٣)، والمتبعة لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

• **نسبة هامش ربح المبيعات:** يلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل هامش ربح المبيعات كانت في عام (٢٠١٢: ٥١,٠٩)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٧: ١,٦-).

• **نسبة نمو المبيعات (إيراد خدمات مصرفية):** ارتفاع النسبة يدل على حسن تقديم الخدمات المصرفية من قبل المصرف، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو إيراد الخدمات المصرفية كانت في عام (٢٠١١: ٤٥,٨٥)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٠: ٣٧,٩٦).

• **نمو الإنتاجية:** وتقدم هذه النسبة مقارنة بين الإنتاج الفعلي للعام الحالي والإنتاج الفعلي للعام السابق، ومن خلالها يمكن التعرف فيما إذا كان المصرف قد تقدم أو تأخر في الإنتاج، ويلاحظ أن أعلى قيمة لمعدل نمو الإنتاجية كانت في عام (٢٠١٦: ٣٦١,٣٤)، وأنهى قيمة كانت في عام (٢٠١٧: ٩٧,٧٤)، والمتبعة لهذه النسبة يلاحظ تذبذبها من عام إلى آخر.

٣/٢/٢: تحليل الأسس المعتمدة في تقييم الأداء

تم الاعتماد ولغرض القيام بهذه الخطوة على المعايير المتبناة من قبل الباحثين المتخصصين في هذا المجال، وذلك في تحديد أساس توزيع الدرجات التقويمية للمقاييس، وتم الاعتماد على النتائج الفعلية المتوصل إليها، ووصفها بوصفها أساساً لتوزيع الدرجات التقويمية لباقي المقاييس، وتمأخذ الحدود العليا والدنيا لتلك النتائج بوصفها أساساً للدرجات التي سيتم توزيعها على كل مقاييس كما في الجدول (٨) الآتي:

الجدول (٨) إعداد الحدود الدنيا والعليا للمؤشرات وتوزيع الدرجات لأبعاد منشور الأداء

الأبعاد	المؤشر	الدرجة لكل معيار	الحدود الدنيا والعليا
رضا أصحاب المصالح	معدل نمو الأرباح الموزعة		%١٠ -%
		٥	%٢ -%٠ أقل من
		١٠	%٤ -%٢
		١٥	%٦ -%٤
		٢٠	%٨ -%٦

خليل وحسون

%١٠ -%٨	٢٥		
%١٠٠ -%		معدل نمو سعر السهم	
أقل من %٢٠ -%٠	٥		
%٤٠ -%٠٢	١٠		
%٦٠ -%٠٤	١٥		
%٨٠ -%٠٦	٢٠		
%١٠٠ -%٨٠	٢٥		
%١٠٠ -%		معدل الشكاوى	
أقل من %٢٠ -%٠	٥		
%٤٠ -%٠٢	١٠		
%٦٠ -%٠٤	١٥		
%٨٠ -%٠٦	٢٠		
%١٠٠ -%٨٠	٢٥		
%٣٠٠ -%		معدل نمو رواتب الموظفين	
أقل من %٦٠ -%٠	٥		
%١٢٠ -%٦٠	١٠		
%١٨٠ -%١٢٠	١٥		
%٢٤٠ -%١٨٠	٢٠		
%٣٠٠ -%٢٤٠	٢٥		
%١٨٠ -%		معدل تغير الإنفاق على الرعاية	
أقل من %٣٦ -%٠	٥		
%٧٢ -%٣٦	١٠		
%١٠٨ -%٧٢	١٥		
%١٤٤ -%١٠٨	٢٠		
%١٨٠ -%١٤٤	٢٥		
%٥٠ -%		معدل التوظيف	
أقل من %١٠ -%٠	٥		
%٢٠ -%١٠	١٠		
%٣٠ -%٢٠	١٥		
%٤٠ -%٣٠	٢٠		
%٥٠ -%٤٠	٢٥		
%١٥ -%		الائد على حقوق الملكية	
أقل من %٣ -%٠	٥		
%٦ -%٣	١٠		
%٩ -%٦	١٥		

خليل وحسون

%١٢ - %٩	٢٠		
%١٥ - %١٢	٢٥		
%١٣٩٠ - %٠		نمو الإنتاجية	
أقل من %٢٧٨ - %٠	٥		
%٥٥٦ - %٢٧٨	١٠		
%٨٣٤ - %٥٥٦	١٥		
%١١١٢ - %٨٣٤	٢٠		
%١٣٩٠ - %١١١٢	٢٥		
%١٠ - %٠		معدل الإنفاق على التطوير	الاستراتيجيات
أقل من %٢ - %٠	٥	نسبة من المبيعات	
%٤ - %٢	١٠		
%٦ - %٤	١٥		
%٨ - %٦	٢٠		
%١٠ - %٨	٢٥		
%١٥٨٠ - %٠		معدل تغير الإنفاق	الاستثماري
أقل من %٣١٦ - %٠	٥		
%٦٣٢ - %٣١٦	١٠		
%٩٤٨ - %٦٣٢	١٥		
%١٢٦٤ - %٩٤٨	٢٠		
%١٥٨٠ - %١٢٦٤	٢٥		
%١١٨٠ - %٠		زيادة مصاريف الاعلان	
أقل من %٢٣٦ - %٠	٥		
%٤٧٢ - %٢٣٦	١٠		
%٧٠٨ - %٤٧٢	١٥		
%٩٩٤ - %٧٠٨	٢٠		
%١١٨٠ - %٩٩٤	٢٥		
%١٣٠ - %٠		نسبة نمو المبيعات	
أقل من %٢٦ - %٠	٥		
%٥٢ - %٢٦	١٠		
%٧٨ - %٥٢	١٥		
%١٠٤ - %٧٨	٢٠		
%١٣٠ - %١٠٤	٢٥		
١٣٠ - ٠		عدد البرامج التربوية	العمليات
٢٦ - ٠	٥	المقدمة	
٥٢ - ٢٦	١٠		

خليل وحسون

٧٨ - ٥٢	١٥		
١٠٤ - ٧٨	٢٠		
١٣٠ - ١٠٤	٢٥		
%٥٢٣٠٠ - %٠٠		صافي المبيعات لكل موظف	
أقل من %١٠٤٦٠ - %٠٠	٥		
-%١٠٤٦٠	١٠		
%٢٠٩٢٠			
-%٢٠٩٢٠	١٥		
%٣١٣٨٠			
-%٣١٣٨٠	٢٠		
%٤١٨٤٠			
-%٤١٨٤٠	٢٥		
%٥٢٣٠٠			
%٥٠ - %٠		نسبة هامش	
أقل من %١٠ - %٠	٥		الإنجاز
%٢٠ - %١٠	١٠		
%٣٠ - %٢٠	١٥		
%٤٠ - %٣٠	٢٠		
%٥٠ - %٤٠	٢٥		
%٢٠ - %٠		نسبة المؤدية	
أقل من %٤ - %٠	٥		لتكلفة الإعلان
%٨ - %٤	١٠		
%١٢ - %٨	١٥		
%١٦ - %١٢	٢٠		
%٢٠ - %١٦	٢٥		
٩٧٠ -		متوسط فترة	
١٩٤ -	٥		التحصيل من العملاء
٣٨٨ - ١٩٤	١٠		
٥٨٢ - ٣٨٨	١٥		
٧٧٦ - ٥٨٢	٢٠		
٩٧٠ - ٧٧٦	٢٥		
%٣٠٠ - %٠		معدل نمو القيمة	
أقل من %٦٠ - %٠	٥		القدرات
%١٢٠ - %٦٠	١٠		
%١٨٠ - %١٢٠	١٥		

%٢٤٠ -%١٨٠	٢٠		
%٣٠٠ -%٢٤٠	٢٥		
%١٥ -%		القيمة المضافة	
أقل من %٣ -%	٥	لصافي الموجودات	
%٦ -%٣	١٠		
%٩ -%٦	١٥		
%١٢ -%٩	٢٠		
%١٥ -%١٢	٢٥		
%٢١٠ -%		معدل تطور ادخال تكنولوجيا	
أقل من %٤٢ -%	٥	جديدة	
%٨٤ -%٤٢	١٠		
%١٢٦ -%٨٤	١٥		
%١٦٨ -%١٢٦	٢٠		
%٢١٠ -%١٦٨	٢٥		
١٣٠ - ٠		عدد البرامج التدريبية المقدمة	
٢٦ - ٠	٥		
٥٢ -٢٦	١٠		
٧٨ -٥٢	١٥		
١٠٤ -٧٨	٢٠		
١٣٠ -١٠٤	٢٥		
%١٠٠ -%		معدل الشكاوى	
أقل من %٢٠ -%	٥	مساهمات أصحاب المصالح	
%٤٠ -%٠٢	١٠		
%٦٠ -%٠٤	١٥		
%٨٠ -%٠٦	٢٠		
%١٠٠ -%٨٠	٢٥		
%٨٠ -%		نسبة هامش ربح المبيعات	
أقل من %١٦ -%	٥		
%٣٢ -%١٦	١٠		
%٤٨ -%٣٢	١٥		
%٦٤ -%٤٨	٢٠		
%٨٠ -%٦٤	٢٥		
%١٣٠ -%		نسبة نمو المبيعات	
أقل من %٢٦ -%	٥		
%٥٢ -%٢٦	١٠		

%٧٨ -%٥٢	١٥	نمو الإنتاجية
%١٠٤ -%٧٨	٢٠	
%١٣٠ -%١٠٤	٢٥	
%١٣٩٠ -%		
%٢٧٨-%٠	٥	
%٥٥٦ -%٦٢٧٨	١٠	
%٨٣٤ -%٥٥٦	١٥	
%١١١٢ -%٦٨٣٤	٢٠	
%١٣٩٠ -%١١١٢	٢٥	

المصدر: من إعداد الباحثين.

والجدول (٩) يوضح توزيع درجات منشور الأداء المقابلة للمقاييس على سنوات الدراسة:

الجدول (٩) تخصيص الدرجات النهائية على سنوات الدراسة وبيان الأداء لمصرف الشرق الأوسط للاستثمار

المقاييس	لأبعاد	الصلة																	
معدل نمو الأرباح الموزعة																			
معدل نمو سعر السهم																			
معدل الشكوى																			
معدل نمو رواتب الموظفين																			
معدل تغير الإنفاق على الرعاية الصحية للموظفين																			
معدل التوظيف																			
العائد على حقوق الملكية																			
نمو الإنتاجية																			
الإجمالي																			
معدل الأنفاق على التطوير كنسبة من المبيعات																			
معدل تغير الإنفاق الاستثماري																			
زيادة مصاريف الإعلان																			
نسبة نمو المبيعات																			
الإجمالي																			
عدد البرامج التدريبية المقدمة																			
صافي المبيعات لكل موظف																			
نسبة هامش الإنجاز																			
النسبة المئوية لتكلفة الإعلان																			

خليل وحسون

٢٥	١٥	١٥	١٠	١٠	١٠	٥	٥	متوسط فترة التحصيل من العملاء	
٨٠	٥٥	٦٠	٥٠	٥٠	٥٥	٥٠	٤٥	الإجمالي	
٥	٥	٥	٥	٥	١٠	١٠	٢٥	معدل نمو القيمة المضافة	
١٠	١٠	١٥	١٠	١٥	١٠	١٠	٥	القيمة المضافة لصافي الموجودات	
٥	١٠	٥	١٠	٥	٥	٥	٢٠	معدل تطور ادخال تكنولوجيا جديدة	بيانات
٢٥	١٥	١٥	١٠	٢٠	٢٥	٢٥	٢٠	عدد البرامج التدريبية المقدمة	
٤٥	٤٠	٤٠	٣٥	٤٥	٥٠	٥٠	٧٠	الإجمالي	
٥	٥	٥	٥	٥	٥	٥	٥	معدل الشكاوى	
٥	١٠	١٠	٥	١٥	٢٠	١٥	١٠	نسبة هامش بيع المنتجات	
٥	٥	٥	٥	٥	٥	١٠	٥	نسبة نمو المنتجات	
٥	١٠	٥	٥	٥	٥	٥	٥	نمو الإنتاجية	
٢٠	٣٠	٢٥	٢٠	٣٠	٣٥	٣٥	٢٥	الإجمالي	
٢١٠	٢١٠	٢٠٠	١٦٥	٢٠٠	٢٣٠	٢٣٠	٢٢٠	إجمالي الأبعاد	
٣٣,٦	٣٣,٦	٣٢	٢٦,٤	٣٢	٣٦,٨	٣٦,٨	٣٥,٢	نسبة الأداء المتحقق (%) ^(٢)	
%	%	%	%	%	%	%	%		

المصدر: بالاعتماد على الجدول (٣) و(٤) و(٥) و(٦) و(٧).

وبعد تحديد الدرجات التقويمية يمكن ترتيب سنوات الدراسة كما في الجدول (١٠) الآتي:

الجدول (١٠) ترتيب السنوات بحسب درجات التقويم النهائية وفق منشور الأداء

مصرف الشرق الأوسط		ت
الدرجة	السنة	
٣٦,٨	٢٠١٢ و ٢٠١١	١
٣٥,٢	٢٠١٠	٢
٣٣,٦	٢٠١٧ و ٢٠١٦	٣
٣٢	٢٠١٣ و ٢٠١٥	٤
٢٦,٤	٢٠١٤	٥

المصدر: من إعداد الباحثين.

يمكن تحديد طبيعة مستويات الأداء وبحسب المعايير المبينة في الجدول (١١) الآتي:

الجدول (١١) طبيعة مستويات الأداء المتحققة

الأداء المتحقق	طبيعة الأداء	الإجراءات المتخذة
----------------	--------------	-------------------

^(٢) نسبة الأداء المتحقق = إجمالي درجات الأبعاد الأربع لكل عام من جدول (٩)/إجمالي درجات المنصور الكلية من جدول (٩). (٢) Abdul abadi, Al-baghdadi, 2015:116.

النهاية إلى إجراء تعديلات جذرية	ضعيف	أقل من ٥٠
النهاية إلى إجراء تحسينات بدرجة عالية	مقبول	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠
النهاية إلى إجراء تحسينات بدرجة بسيطة	متوسط	من ٦٠ إلى أقل من ٧٠
النهاية إلى بقائه على هذا المستوى والرقابة المستمرة	جيد	من ٧٠ إلى أقل من ٨٠
النهاية إلى دعم الأداء وتحسينه	جيد جداً	من ٨٠ إلى أقل من ٩٠
	ممتاز	١٠٠ - ٩٠

(Mahmoud et al., 2013)

٤/٢: التعليق على نتائج منشور الأداء لمصرف الشرق الأوسط

من الجدول (١٢) يتبيّن بأن نسبة الأداء لمصرف كانت ضعيفة من وجهة منشور الأداء خلال السنوات الثمانية، إذ إن أعلى نسبة تحققت في المصرف كانت (٢٠١٢ و٢٠١١ : ٣٦,٨)، أما أقل نسبة أداء تحققت فكانت (٢٠١٤ : ٢٦,٤)، وهو مستوى ضعيف جداً يحتاج إلى إجراء تغييرات جذرية وسبب ذلك الانخفاض هو انخفاض النسب المالية وغير المالية الظاهرة في الجداول (٣) و(٤) و(٥) و(٦) و(٧)، وعليه يمكن إعتماد هذه المؤشرات في التخطيط لتقويم الأداء المستقبلي لمصرف الشرق الأوسط.

نخلص مما تقدّم أن منشور الأداء هو أنموذج يستخدم في تقييم الأداء المؤسسي، وبعد تطويراً لنماذج قياس الأداء التقليدية، إذ يعمل على إعطاء رؤية واضحة عن الأداء، ولكن النتائج التي توصل لها البحث غير دقيقة، لأن أنموذج المنشور غير ملائم لقياس أداء المصارف بل ملائم للمؤسسات الأخرى ويفضل استخدام أنموذج آخر ومقارنة نتائج الأنماذج للتأكد هل أنموذج منشور الأداء ملائم للمصارف، فضلاً عن أنه من الأفضل توسيع عينة المصارف ولا تقتصر على مصرف واحد.

الاستنتاجات والتوصيات**أولاً: الاستنتاجات**

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات العملية من أبرزها ما يأتي:

١. تعد عملية تقييم الأداء فعالة لقياس مدى كفاءة المصرف في تحقيق الأهداف، إذ إن مؤشرات الأداء تساعد في تحديد نقاط الضعف وتجنبها.
٢. يعد المنصور أنموذجاً ملائماً لقياس الأداء، إذ يساعد في ترجمة وتنفيذ الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات وإشراكه جميع عناصر أصحاب المصالح.
٣. أظهرت نتائج التحليل للأداء المصرف بأن هناك تذبذباً في الأداء خلال فترة الدراسة، وضعفاً في النسب الخاصة بمنشور الأداء، ويلاحظ أن أداء المصرف عينة المصرف تحسن في عامي ٢٠١٢ و٢٠١١، ومن الممكن أن يكون السبب زيادة ثقة العملاء بالمصرف وكذلك ارتفاع العائد على حقوق الملكية وزيادة نمو المبيعات.
٤. إن انخفاض مستوى الأداء في المصرف لا يعني أن منشور الأداء لا يصلح للتقييم بل يجب أن يتم الاعتماد عليه في المصرف لغرض معالجة مواطن الخلل.



ثانياً: التوصيات

- استنادا إلى ما أفرزته نتائج البحث فيما يتعلق بالإطار النظري وتحليل النتائج في الدراسة التطبيقية، تم التوصل إلى عدد من التوصيات:
- العمل على البناء السليم لأسس تقييم الأداء وذلك بالاعتماد على مؤشرات متكاملة ومتربطة من مؤشرات الأداء المالية وغير المالية والتي تلبي احتياجات جميع أصحاب المصالح.
 - التحديد الجيد لصلاحية المقاييس وتكاملها مع الاستراتيجيات، وتكامل المقاييس مع تصميم عملية قياس الأداء وتضمين المقاييس غير المالية في تحديد أداء المصرف، ومراجعة المقاييس الأساسية وتطويرها بشكل منتظم.
 - يستلزم وجود ملاك متخصص ذي كفاءة عالية في المصرف للتخطيط لأنشطة المختلفة، ويأخذ بنظر الاعتبار مواكبة التغيرات الحاصلة في السوق والمحافظة على جودة الخدمات المقدمة.
 - يجب أن يتم تدريب الموظفين على تطبيق منشور الأداء والعمل على تنمية الكوادر وتوفير المحللين المختصين وتوفير مستلزمات تطبيقه وبشكل مستمر في تقييم الأداء.

Reference

Annual report the Middle East Bank (2010- 2017).

Dissertation & thesis

Javadi, S. (2013). Performance management in higher education: a grounded theory study, **Thesis for the degree of Doctor of Philosophy**, University of Southampton.

Masri, A. (2017). Designing a multi-perspective framework for performance measurement in Palestinian banks (**Doctoral dissertation**).

C- Periodicals

Abdul abadi, Zaidon Fareik, Al-baghdadi, salah Saheb, (2015),the extent to which the use of a balanced performance card in improving the measurement of performance of Iaqi banks- applied research in the bank of rafidain, **Journal of accounting and financial studies**, University of Baghdad, Vol .10,No. 33.

Arifeen, N., Hussain, M., Kazmi, S., Mubin, M., Mughal, S. L., & Qadri, W. (2014). Measuring Business Performance: Comparison of Financial, Non Financial and Qualitative Indicators. **European Journal of Business and Management**, Vol.6,No.4.

Ban, E. B., Gacsi, R., & Lepp, K.(2013), NEW DIMENSIONS OF BALANCED SCORECARD. **International Journal of Business and Management Studies**,Vol. 5,No.1.

Cuganesan, S. (2006). Reporting organisational performance in managing human resources, **Journal of Human Resource Costing & Accounting**, Vol.10,No.3.

Hussein, Mohamed Abdulkarim , (2017), Integration between the balance performance card and an analyzing data envelope to perform banks (an application study on sample of Iraqi banks), **Journal of studies and**



commercial research , faculty of commerce, University of Banha, Vol. 1, No.3.

- Mahmoud, Saddein Mohammed, Hussin, Ali Ibrahim, Hassoun, Lieth Noman,(2013), Accounting use of reference comparison by the adoption of financial ratios and balanced performance cards in the evaluation of the financial Banks- Applied study in Mosul Bank for development and investment for the years(2003- 2006),**Journal tanmiyat alrafidain**, Vol.35, No.113.
- Munir, R., Perera, S., & Baird, K. (2011). An analytical framework to examine changes in performance measurement systems within the banking sector.**Australasian Accounting, Business and Finance Journal**, Vol.5, No.1.
- Najmi, M., Etebari, M., & Emami, S. (2012). A framework to review Performance Prism. **International Journal of Operations & Production Management**, Vol.32, No.10.
- Nima, Emad Saleh,(2008), Calender performance companies using financial ratios- Applied study at Salah Eddin general company for the period 1995-2001, **Journal Tekriet of administrative and Economic Sciences**, University of Tikrit, Faculty of administration and Economics, Vol.9
- Shaheed, Ahmed Mohamed, (2012), Evaluation of strategic performance according to balanced measurement input to BSC applied study at Elaf islamic bank, **Journal Iraqi of administrative sciences**, Vol. 8, No.33.
- Sheihab, Samira Fawzi, (2019), Evaluation of financial performance in islamic banks applied study on islamic bank of Elaf in Iraq, **Journal of Tikrit sciences of earth and economic**, University of Tikrit, faculty of administrative and economics, Vol.15, No.5.
- Singh, A. K., & Jain, R. (2018). Banking Professional Practices and Performance Measurement Frameworks for Higher Education. **Universal Review**, Vol.7, No.8.
- Thabit, Noor Mohamed, (2013), Evaluation of the effective banking management -interested framework, **Anbar university magazine for economic and administrative sciences**, Vol. 5, No. 10.
- Venkataramana, P.(2013), Banking sector performance in Indian, **international journal of multidisiplinary empirical research**, Vol.V1, No.1.
- Yadav, N., & Sagar, M. (2013). Performance measurement and management frameworks: Research trends of the last two decades. **Business Process Management Journal**, Vol.19, No.6.
- Youngbantao, U., & Rompho, N. (2015).The uses of measures in performance prism in different organizational cultures. **Journal of Accounting and Finance**, Vol 15 No 6.
- D- others**
- Abidi, H., & Scholten, K. (2015). Applicability of performance measurement systems to humanitarian supply chains. In Humanitarian logistics and sustainability. **Lecture in Logistics**, Springer, Cham.



- Estrada, R., Sousa, S., & Lopes, I. (2017). Performance assessment system development based on performance prism in social services. **2017 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)**.
- Modak, M., Pathak, K., & Ghosh, K. K. (2017). Performance evaluation of outsourcing decision using a BSC and Fuzzy AHP approach: A case of the Indian coal mining organization. *Resources Policy*, 52. www.elsevier.com/locate/resourpol.
- Mardiono, L., Wibisono, E., & Jolanda, C. (2011), Pengukuran Kinerja Menggunakan Model Performance Prism (Studi Kasus di Perusahaan Makanan). In Proceedings 6th National Industrial Engineering Conference 2011 , **Jurusan Teknik Industri**, Fakultas Teknik, Universitas Surabaya.
- Nogning, F. L., & Gardoni, M. (2015). Performance Double Prism: A performance measurement system for exploration and exploitation innovations in manufacturing SMEs. **2015 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (IEOM)**.
- Nuryadin, R., Mughni, A., Purba, H. H., & Yuliani, E. N. S. (2019, April). Analysis of hospital performance measurement using performance prism method. In IOP Conference Series: **Materials Science and Engineering** , Vol. 508, No. 1. IOP Publishing.
- Rood, W.(2010), The Performance Prism, should it be a supplement to the balanced scorecard?, **University of Amsterdam Faculty of Economics and Business**, Amsterdam.
- Yu, B., & Zhu, B. (2011). Design of performance evaluation system for the informatization of chemical enterprise based on performance prism. **2011 IEEE 3rd International Conference on Communication Software and Networks**.