دراسة تحليلية لتقييم الأداء في المؤسسات المالية والتأمينية والصحية

An analytical study to evaluate performance in financial, insurance and health enterprises

د.ليليا بن منصور د.دلال عجالي

جامعة عباس لغرور خنشلة

الملخص:

لقدت عمدت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز مفهوم الأداء وطرق ومؤشرات تقييمه في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام، ثم خصصت المؤسسات المالية، التأمينية والصحية على وجه خاص، لمحاولة إبراز الاختلاف في مفهوم الأداء فيما بينها وطرق ومؤشرات تقييم.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الأداء يعرف من خلال خصائصه، والتي تختلف باختلاف طبيعة القطاع الذي تنشط فيه المؤسسة، كما أن مؤشرا تقييم الأداء المستخدمة في المؤسسات المالية تختلف عن مؤسسات التأمين وتختلف عن المؤسسات الصحية، مع الاشتراك في الخصائص العامة (الفعالية، الكفاءة، الاتساق، والعدالة الاجتماعية).

الكلمات المفتاحية: الأداء، تقييم الأداء، المؤسسات المالية، المؤسسات التأمينية، المؤسسات الصحية.

Abstract:

This study aimed to highlight the concept of performance and methods and indicators of its evaluation in economic institutions in general, and then allocated financial institutions, insurance and health in particular, to try to highlight the difference in the concept of performance among them and methods and indicators of evaluation.

The study found that the performance is defined by its characteristics, which vary according to the nature of the sector in which the institution operates. The performance evaluation indicator used by financial institutions is different from the insurance institutions and differs from the health institutions, with participation in general characteristics (Effectiveness, efficiency, consistency, and social justice).

Keywords: Performance, Performance appraisal, Financial institutions, insurance enterprises, Heath institutions.

مقدمة

تعمل المؤسسات الاقتصادية باختلاف طبيعة أنشطتها على توفير المدخلات في شكل (موارد مادية، تكنولوجية، مالية وبشرية) وتحويلها إلى مخرجات في شكل (منتجات وخدمات)، بهدف تحقيق الأرباح والمردودية الاقتصادية وتحقيق المنفعة للمستهلكين والرفاهية الاجتماعية. إلا أن الخاصية الأساسية للموارد اللازمة لتحقيق هذه العملية التحويلية وأهدافها هي" الندرة"، والخاصية الأساسية لأسواق بيعها هي *"المنافسة "*، وهو ما يحتم على المؤسسات أن تتسم بالكفاءة في تخصيص الموارد واستعمالها العقلاني، وبالفعالية، أي التميز في المنتجات والخدمات التي تسوقها، حتى تستطيع تحقيق مزايا التكاليف والتميز والنجاح في أسواقها، وبالتالي تحقيق أعظم أرباح للمؤسسة الاقتصادية.

في إطار عمل المؤسسات الاقتصادية فإنها تحدد أهدافا إستراتيجية لتحقيقها، وتوفر الموارد والإمكانيات اللازمة لذلك، وتفترض أن أدائها سيكون متوافقا مع أهدافها الإستراتيجية، إلا أن الواقع قد يعكس غير ذلك، وهو ما يحتم عليها القيام "بتقييم أدائها" بالنسبة للعمليات التشغيلية وللنتائج المحققة، حتى تتمكن من تدارك الانحراف عن المسار المرسوم في الخطط الإستراتيجية وتصحيحه في الوقت المناسب.

إشكالية الدراســـة: نظرا للأهمية البالغة للأداء ولعمليات تقييمه في المؤسسات الاقتصادية، فإن كل هذه المؤسسة ملزمة بتحقيق الأداء للبقاء في المنافسة وتحقيق المزايا التنافسية، وملزمة أيضا بتقييم هذا الأداء في كل المراحل التي تمر بها العمليات الإنتاجية في المؤسسة، ابتداء من التخطيط الاستراتيجي إلى الإنتاج إلى التسويق والاستيلاء على الحصة السوقية الأكبر.

وبما أن المؤسسات الاقتصادية تختلف بحسب طبيعتها ومجال نشاطها، فتظهر الإشكالية في مدى اختلاف مفهوم الأداء في هذه المؤسسات باختلاف مجال نشاطها(مالية، تأمينية أو صحية)، وفي مدى اختلاف أساليب ومؤشرات تقييم أداء المؤسسات المالية، التأمينية والصحية.

وعليه تبرز الإشكالية الرئيسية للدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل تتبنى المؤسسات المالية والتأمينية والصحية نفس المفهوم للأداء وتنتهج نفس معايير ومؤشرات تقييمه؟

بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة، تم تبني الفرضية الصفرية التالية:

فرضيات الدراسة:

H_0: لا تتبنى المؤسسات المالية والتأمينية والصحية نفس المفهوم للأداء، ولا تنتهج نفس الأساليب والمعايير والمؤشرات لتقييمه؛

H_1: تتبنى المؤسسات المالية والتأمينية والصحية نفس المفهوم للأداء، ولا تنتهج نفس الأساليب والمعايير والمؤشرات لتقييمه.

أهمية الدراســـة: تتمثل أهمية الدراسة في أهمية تحديد مفهوم واضح للأداء داخل المؤسسات التي تعمل في مجالات مختلفة، حيث تم اختيار المؤسسات المالية، التأمينية والصحية، بغية إبراز المفاهيم المختلفة

للأداء داخل هذه المجالات المتنوعة للنشاط، وإبراز اختلاف الأساليب والمؤشرات لتقييم الأداء في المؤسسات المالية، التأمينية والصحية، حتى تتمكن من تدارك انحرافها عن أهدافها المرسومة وتصحيحها لتفادي ارتفاع التكاليف والخسائر،

والبقاء في المنافسة وتحقيق المزايا التنافسية للتكلفة والتميز.

أهداف الدراســـة: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز النقاط التالية:

- ضرورة القيام بتقييم الأداء على كل المستويات الإدارية، التشغيلية، الإستراتيجية وعلى مستوى النتائج المحققة، لتصحيح الانحرافات؛
- تبني مفهوم الأداء المتناسب مع مجال نشاط المؤسسة، حتى تتمكن من تقييمه بشكل أحسن، وليعطي دلائل أفضل؛
- تبني مؤشرات تقييم الأداء المتناسبة مع طبيعة نشاط كل مؤسسة اقتصادية، لتعكس أدائها الحقيقي وتقيمه بشكل واضح؛
- توضيح مؤشرات تقييم الأداء الخاصة بالمؤسسات المالية والتأمينية والصحية.

وللإحاطة بالدراسة نتعرض للنقاط التالية:

- مفهوم الأداء وتقييمه في المؤسسات الاقتصادية، المالية، التأمينية والصحية؛
- معايير ومؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الاقتصادية، المالية، التأمينية والصحية.

1. مفهوم الأداء في المؤسسات الاقتصادية

يتسم أداء المؤسسات بأنه مفهوم عام، ولم يحدد له الكتاب والباحثين تعريفا محددا، بل حددت له خصائص للاقتراب من مفهومه، وقد قسم الكتاب تلك الخصائص إلى تقليدية وحديثة،[1] بحيث حددت خصائصه التقليدية في ربطه بين الكفاءة والفعالية، ثم أضاف إليهما (Alain MARION, 1999) الاتساق،[2] وفسروا الكفاءة بقدرة المؤسسة الاقتصادية على تحقيق أهدافها والفعالية بالاستغلال الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوبة،[3] والاتساق بالتكافؤ بين الوسائل المستخدمة وأهداف المؤسسة أو العوائق التي تواجهها. أما خصائص الأداء الحديثة فقد اهتمت برضا متطلبات الأطراف الخارجية[4] من حيث تطبيق معايير الجودة على المستويين الداخلي (تحسين العمل داخل المؤسسة وإرضاء العاملين) والخارجي (إرضاء العملاء وإنشاء صورة وعلامة مميزة في السوق)، استمرارية الأداء[5] بواسطة إدارة التميز وتبني رؤية التطور طويل المدى، وبالعدالة[6] بمنح الحقوق دون أي إجبار قانوني.

وعليه يمكن إعطاء مفهوم تصوري للأداء في المؤسسات الاقتصادية، فالأداء يتمثل في "فعالية المؤسسة عند استخدامها للموارد المادية، المالية والبشرية المتاحة لتحقيق أهدافها قصيرة وطويلة المدى، وكفاءتها في تحقيق تلك الأهداف المسطرة مسبقا في خطتها الإستراتيجية، مع التكيف مع المعوقات التي تواجهها أثناء مراحل نشاطها لتحقيق أهدافها الاقتصادية والمتمثلة في الربح والمردودية الاقتصادية واستمرارية المؤسسة والاجتماعية والمتمثلة أساسا في العدالة بمنح كل متعامل حقه سواء داخل المؤسسة كالموظفين

أو خارجها المستهلكين وكل الأطراف الخارجية التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بنشاط المؤسسة دون أي إجبار قانوني".

إن مفهوم الأداء له خصائص رئيسية يجب توفرها في كل القطاعات التي تنشط فيها المؤسسات الاقتصادية، إلا أن لكل قطاع خصائص إضافية للأداء تابعة لخصوصية القطاع ذاته.

1.1. مفهوم الأداء في المؤسسات الماليـــة:

توجد عدة عوامل تحدد الأداء في المؤسسات المالية، عوامل تتعلق بالمؤسسات المالية(حجمها، المخاطر التي تواجهها، رأسمالها، السيولة، نوعية القروض التي تمنحها وفعاليتها، درجة التنوع في القروض الممنوحة، حجم الودائع المصرفية)، وعوامل تتعلق بالصناعة المالية (درجة التركيز في السوق، الخضوع للرقابة، الحصة السوقية، نضج القطاع المالي)، وأخرى تتعلق بالاقتصاد الكلي(نمو الناتج الوطني الخام، التضخم،البطالة،النظام الضريبي وسوق البورصة).[7]

حيث وجدت علاقات ذات تأثير ايجابي على أداء المؤسسات المالية وكل من: كبر حجم المؤسسة المالية، ارتفاع رؤوس أموالها، الارتفاع النسبي للسيولة، جودة القروض الممنوحة والفعالية، ونمو الناتج الوطني الخام، زيادة تركيز السوق المالي، وكبر حجم أسواق البورصة. كما وجدت علاقات تأثير سلبية على أداء المؤسسات المالية وكل من: رقابة السلطات على نشاط المؤسسات المالية، زيادة الضرائب، قلة تنويع محفظة الأنشطة، ارتفاع تكاليف

تسيير الودائع المصرفية ونضج القطاع المالي.[8]

وقد عرف الأداء في المؤسسات المالية: "بحسن التسيير للتدفقات والمعاملات المالية".[9] بحيث تقدم المؤسسات المالية أعلى مستوى من الخدمات المالية اعتمادا على مستوى محدد من الموارد، وتتمكن من مجابهة القيود والمتغيرات المرافقة لتغير الأسعار وحدة المنافسة.

2.1. مفهوم الأداء في المؤسسات التأمينية:

نظرا لخصائص قطاع التأمينات، فهناك عدة محددات لأداء مؤسساته، تتمثل في: هيكلة رأس المال التي تمنح القدرة العملية والصلابة المالية لتلبية طلبات المؤمن عليهم، الملاءة (رؤوس أموال المساهمين والاحتياطات والنتائج غير الموزعة) بحيث تكون أصول مؤسسة التأمين أكبر من خصومها مما يسمح لها بمواجهة المتطلبات المستقبلية وفي التوقيت المناسب كما يمكنها من إدارة المخاطر، والمردودية التي تتمثل في نتيجة أداء المسيرين وقدرتهم على الاستثمار الفعال لموارد المؤسسة، هي ذات أهمية بالغة في مؤسسات التأمين لأنها تحتاج إلى مصادر مالية كبيرة لإصدار عقود تأمين عالية الخطر.[10]

ويمكن تعريف الأداء في المؤسسات التأمينية، على أنه: القدرة على الاستثمار الفعال لرؤوس أموال كبيرة لإصدار عقود تأمين عالية الخطورة وذات مردودية عالية، مما يمكنها من التصدي للمتطلبات المستقبلية المحتملة.

3.1. مفهوم الأداء في مؤسسات الصحة:

اعتبر كل من (Sicotte, Champagne, Contandiciopoulos, 1998) في أعمالهم بأن المؤسسة الصحية تحقق الأداء بإيفائها للأبعاد الأربع التالية:[11]

- تحقيق الأهداف الأساسية: بأن تشخص وتعالج المشاكل الصحية والمشاكل الاجتماعية، من خلال تخفيض درجة عدم المساواة بين الأفراد في الحصول على الرعاية الصحية؛
- التكيف مع محيطها: في المدى القصير، يجب على المرافق الصحية أن تحصل على الموارد اللازمة للحفاظ على

أنشطتها وتطويرها (قدرة الحصول على الموارد، التوجه نحو احتياجات السكان، قدرة جذب العملاء وتعبئة المجتمع)، وتحتاج في المدى الطويل إلى تطوير مهاراتها للتكيف مع التغيرات التكنولوجية والسكانية والسياسية والاجتماعية (قدرة الابتكار والتغيير)؛

- الإنتاج بطريقة متكاملة: أن تتيح العمليات كفاءة إنتاج عالية الجودة؛
- الحفاظ على القيم والمعايير الاجتماعية: وتتعلق بمحيط العمل، المناخ التنظيمي، الرضا عن العمل، سلوكيات رد الفعل والحالة الصحية للموظفين.

وعرف الأداء في المؤسسات الصحية بأنه: "تحقيق أهداف خاصة، سواء طبية أو إدارية"[12]. حيث يتمثل الهدف الأساسي في تحقيق أعلى مستوى للصحة، كما أن هناك أهداف أخرى تقليدية تتعلق بالتشخيص، العلاج، الرعاية، التأهيل فضلا عن التعليم والبحث، كما أن هناك اتجاه حديث للأداء في المؤسسات الصحية وهو الاتجاه نحو التوعية الاجتماعية وشبكات الرعاية الصحية.[13]

كما عرف الأداء في المؤسسات الصحية، بتحقيق المؤسسة للأهداف الرئيسية التالية:[14]

- الوصول إلى الخدمات الصحية: بتوفير الرعاية الصحية والخدمات في المكان والوقت المناسبين، وعدم التفرقة بين الأفراد؛
- جودة الخدمة الصحية: بتوفر الفعالية (القدرة على تحسين الصحة والمعيشة)، الأمن (القدرة على تخفيض المخاطر بالنسبة للمرضى والموظفين والمجتمع)، الاستجابة (القدرة على التكيف مع احتياجات وتطلعات وقيم المرضى)، والاستمرارية (القدرة على تقديم الرعاية الصحية والخدمات بطريقة متكاملة ومتناسقة)؛
- تعظيم استخدام الموارد: بتوفر الكفاءة (القدرة على استعمال الموارد المتاحة البشرية، المادية، المالية، التكنولوجية والمعلوماتية بكيفية عظمى)، الجدوى (قدرة استعمال الموارد المتاحة للاستجابة للاحتياجات الحالية والمستقبلية للسكان).

كما حددت أبعادا للأداء في نموذج تكاملي للمؤسسات الصحية، وهي ممثلة في الجدول(1).

الجدول(1): تعريف أبعاد الأداء في النموذج التكاملي للمؤسسات الصحية.

الوظيفة	أبعاد الأداء	التعريف
تحقيق الأهداف	الرضا الإجمالي للسكان	مستوى تقدير السكان للنظام الصحي
	الفعالية	نتائج خدمات النظام الصحي
	الكفاءة	النتائج الصحية نسبة على الأموال المستثمرة
	العدالة	التضامن الاجتماعي، التوزيع العادل للخدمات الصحية بين الأفراد، الجماعات والمناطق،... .
الإنتاج	الإنتاجية	تعظيم الإنتاج بدلالة الموارد
	الجودة	تحقيق أفضل النتائج الممكنة فيما يتعلق بالمعرفة، التكنولوجيا، التوقعات والمعايير الاجتماعية.
	حجم الرعاية والخدمات	
	تنسيق الإنتاج	مجموعة من الترتيبات الرسمية التي تسمح بترتيب منطقي لأجزاء من الكل لتحقيق أغراض معينة.
التكيف	امتلاك الموارد	
	التكيف مع احتياجات السكان	مدى تكيف موارد وهياكل النظام الصحي مع احتياجات السكان.
	التكيف مع المتطلبات والاتجاهات	التكيف مع المحيط، مع القوى الخارجية التي تؤثر على النظام(التكنولوجيا الجديدة والعولمة،... .).
	تعبئة المجتمع	مدى وكثافة رأس المال الاجتماعي لدعم النظام الصحي، والدعم الذي يتلقاه النظام الصحي بدوره.
	الابتكار والتحول	قدرة النظام على الابتكار والتحول.
	جذب العملاء	وضعية تنافسية مقبولة.
الحفاظ على القيم	إجماع حول قيم النظام الصحي: احترام الكرامة؛ الأمن؛ الخدمات العامة؛ الصحة	إجماع حول طرق التصرف بأساليب مثالية. وضع نظام مرجعي يسمح للجهات الفاعلة بالتعاون من أجل تحقيق الفعالية.
	المناخ التنظيمي	الممارسات الشخصية (المناخ الاجتماعي).

Source: François Champagne, André-Pierre, Contandriopoulos &al, « Un Cadre d'évaluation globale de performance des systèmes de services de santé : le modèle EGIPSS », Edition : le Conseil de la santé et du bien-être, Gouvernement de Québec, 2005, pp (33-34).

يحدد الجدول(1) أعلاه أبعاد أداء المؤسسات الصحية ضمن نموذج تكاملي، حيث يربط بين تحقيق أهدافها وفق أبعاد (الرضا، الفعالية، الكفاءة والعدالة)، والإنتاج وفق أبعاد (الإنتاجية، الجودة، حجم الرعاية الصحية وتنسيق الإنتاج)، والتكيف وفق أبعاد (امتلاك الموارد اللازمة، التكيف مع احتياجات

السكان والمتطلبات والاتجاهات، الابتكار والتحول، جذب العملاء وتعبئة المجتمع) والحفاظ على القيم وفق أبعاد (احترام كرامة المرضى، الأمن، الخدمة العامة والصحة)، بالإضافة إلى بعد المناخ التنظيمي.

2. تقييم الأداء في المؤسسات الاقتصاديـــة

يتم تقييم الأداء بالمؤسسة نسبة إلى الأهداف الخاصة بالمؤسسة دون المقارنة بالمؤسسات أو المنتجات والخدمات الأخرى المقدمة في سوق المنافسة. فإذا كان هدف المؤسسة هو تحقيق زيادة في رقم الأعمال لمنتج ما بنسبة 10% في هذه السنة، فيمكن الحكم على أداء المؤسسة في نهاية المدة المحددة بالنسبة إلى ذلك المعدل (+10% في رقم الأعمال)، ثم تقيم المؤسسة مدى تحقيقها للأداء.[15] ويوجد نوعين من تقييمات الأداء في المؤسسات الاقتصادية، التقييم المالي والتقييم غير المالي.

1.2. خصائص مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الاقتصادية:

للقيام بعملية تقييم الأداء في المؤسسات الاقتصادية نحتاج إلى استخدام مؤشرات ذات خصائص جيدة، حتى تعكس تقييما جيدا ومعبرا ويمكن استغلاله في تحقيق أغراض التقييم. والجدول(2) يبين خصائص مؤشرات تقييم الأداء خلال مراحل تصميمها وتطبيقها.

الجدول(2): خصائص مؤشرات تقييم الأداء.

المراحل	الخصائص
تصميم المؤشرات	الصحة الظاهرية/صحة المحتوى: ما مدى دقة مؤشر القياس؟
	قابلية النسخ والتقليد: إلى أي مدى يمكن للمؤسسات الأخرى استخدام نفس المؤشر إذا ما استخدم بنفس الأسلوب؟
تطبيق المؤشرات	القابلية: إلى أي مدى يقبل المؤشر عند المقيمين والأشخاص الذين يتم تقييمهم؟
	الجدوى: إلى أي مدى يمكن جمع بيانات صحيحة وموثوق بها ومتسقة؟
	الموثوقية: إلى أي مدى توجد أخطاء قياس صغيرة، وإلى أي مدى يمكن نسخ نتائج القياس من قبل منظمات أخرى؟
	الحساسية للتغيير: إلى أي مدى يتمتع المؤشر بالقدرة على كشف التغيرات في وحدة القياس؟
	الصلاحية التنبؤية: إلى أي مدى يمكن للمؤشر التنبؤ بدقة؟

Source : Peter, C. Smith, Elias Mossialos et Irene Papanicolas, « Mesure des performance pour l'amélioration des systèmes de santé : expérience, défis et perspectives », Conférence Ministérielle européenne de l'OMS sur les systèmes de santé, 25-27 juin 2008, Organisation Mondiale de la Santé, Europe, p4.

يبين الجدول(2)، أن مؤشرات تقييم الأداء ينبغي أن تصمم بشكل دقيق ومتناسب مع خصائص المؤسسة التي تصممه، كما ينبغي أن يكون ذو كفاءة عالية أثناء تطبيقه، حيث يتوفر على القابلية لدى الجميع، الجدوى في جمع البيانات وتحليلها، الموثوقية في النتائج المتحصل عليها، الحساسية في كشف التغيرات والقدرة على التنبؤ المستقبلي.

2.2. تقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية

يقوم التقييم المالي بتقييم بالدخل الصافي والعائد على السهم وأداء رؤوس الأموال، السيولة والفعالية، وهو ما يوضحه الجدول(3).

الجدول(3): مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية.

المؤشر	النسبة	تأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية
العائد على الأصول	الدخل الصافي/ مجموع الأصول	كلما ارتفع العائد على الأصول كلما ارتفع أداء المؤسسة.
العائد على السهم	الدخل الصافي / رأس المال المستثمر	كلما ارتفع العائد على السهم كان مؤشرا على ارتفاع أداء المؤسسة الاقتصادية.
السيولة	الديون/ مجموع الأصول	كلما انخفضت نسبة السيولة كلما زاد أداء المؤسسة، مع عدم تضييع الفرص البديلة.
الفعاليـــــة	(التكاليف/النتائج) أو (النفقات العامة/ إجمالي الأصول)	كلما انخفضت نسبة الفعالية كلما ارتفع أداء المؤسسة الاقتصادية

Source : M.M. AGBODAN, « Les Facteurs de Performance De L'entreprise », Edition : AUPELF-UREF, John Libbey Eurotext, Paris, 1995, pp (8-9).

من الجدول(3)، يقاس الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية بحساب نسب العائد على الأصول وعلى السهم وهي نسب تقيم النتائج المالية للمؤسسة نسبة إلى الأموال المستثمرة فيها، ونسبة السيولة تعبر عن مدى قدرة المؤسسة على مواجهة التزامات دورتها الجارية دون اللجوء إلى بيع أصولها الثابتة، ونسبة الفعالية تعبر عن نسبة تكاليف المؤسسة إلى النتائج المحققة وإلى إجمالي أصولها، وكلما انخفضت التكاليف التي تتكبدها المؤسسة نسبة إلى نتائجها المحققة كلما ارتفع أداء المؤسسة الاقتصادية.

3.2. تقييم الأداء غير المالي للمؤسسات الاقتصادية:

تحاول التقييمات غير المالية لأداء المؤسسة الاهتمام بالمفاهيم غير المالية لأداء المؤسسة الاقتصادية، مثل رضا المستهلكين والموظفين، جودة المنتج والخدمة، الحصة السوقية، الفعالية والابتكارية. حيث تعمل المؤسسات الاقتصادية جاهدة على قياس هذه العوامل نقديا وإدماجها في التقييمات المالية.

وتعكس هذه التقييمات غير المالية الأداء المستقبلي والطويل الأجل، عكس التقييمات المالية التي تعبر عن الأداء الماضي وقصير الأجل، كما أنها لا تمتلك قوة التنبؤ بالمستقبل. ولهذه الأسباب ولأوجه القصور التي تعاني منها هذه التقييمات المالية فهي غير كافية لتقييم أداء المؤسسة أو صنع القرارات الإستراتيجية.

كما يقر (Kaplan &Norton, 2003) بأن: "معايير التقييم غير المالية هي أفضل مؤشرات لأداء المؤسسات على المدى الطويل"[16].كما أن هناك عدة معايير للتقييم غير المالي للأداء في المؤسسات وهي: الاستدامة، التعلم والنمو، الابتكارات، تعكس الأداء المستقبلي بدقة أكبر.[17]

3. تقييم الأداء في المؤسسات الماليـــة

يقيم الأداء في المؤسسات المالية بحسب نوع النشاط الرئيسي الذي تقوم به المؤسسات المالية، وهو منح القروض، بالإضافة إلى النشاطات الأخرى التي تزاولها إلى جانب ذلك، كما تقيم بحسب مردوديتها، سيولتها، وجودة الإقراض بها. والجدول(4) يبين ابرز مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات المالية، بالإضافة إلى نسبتي العائد على الأصول وعلى السهم المذكورتين في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية والتقييم غير المالي.

الجدول(4): مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسات المالية.

المؤشر	النسبة	تأثيرها على أداء المؤسسة الاقتصادية
الهامش الصافي للفائدة (NIM)[18]	الدخل من الفوائد- تكاليف الفائدة/ مجموع الأصول	كلما ارتفع الهامش الصافي للفائدة كلما ارتفع أداء المؤسسة.
السيولـــــــة[19]	الأصول السائلة/ ودائع العملاء والقروض قصيرة الأجل	تشير على معدل الالتزامات قصيرة الأجل التي يمكن الوفاء بها في حالة السحب المفاجئ، وكلما ارتفعت النسبة ارتفع الأداء.
	صافي القروض/ إجمالي الأصول	تقيس نسبة الأصول المقيدة بالقروض، وكلما ارتفعت النسبة انخفضت السيولة بالمؤسسة، وقد تتعرض لانخفاض الأداء في حالة عدم القدرة على مواجهة السحب المفاجئ.
	صافي القروض/ إجمالي الودائع والقروض قصيرة الأجل	تشير النسبة إلى إجمالي الودائع المقيدة بأصول غير سائلة، وكلما ارتفعت النسبة انخفضت السيولة لدى المؤسسة.
جودة الإقراض[20]	مخصصات خسائر القروض/ إجمالي القروض	تشير هذه النسبة إلى الاحتياطي للخسائر المعبر عنها كنسبة من مجموع القروض، كلما ارتفعت النسبة كلما ارتفع أداء المؤسسة.

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على: Mabwe Kumbiria & Robert Webb, (2010), « A financial Rotio Analysis of Commercial Banks Performance in South Africa », review of Economics and Finance, Vol (2), N° (1), pp (5-6).

من خلال الجدول (4)، نلاحظ تميز المؤسسات المالية بمؤشرات للأداء خاصة بطبيعة نشاطها، حيث تبحث في الدخل من القروض التي تمنحها بالنسبة لمجموع أصولها لحساب معدلات ربحيتها، وتبحث عن نسب السيولة المناسبة لتضمن تمكنها من التصدي للسحب المفاجئ، دون أن تضطر لبيع أصولها الثابتة، كما تبحث عن جودة ونوعية القروض التي تمنحها من خلال حساب مخصصات القروض المشكوك في الإيفاء بها أو التي لا يمكن استرجاعها إلى إجمالي القروض الممنوحة، فضلا عن وجود باقي المؤشرات المالية وغير المالية الموجودة في تقييم أداء كل أنواع المؤسسات الاقتصادية.

4. تقييم الأداء في المؤسسات التأمينية

إن الهدف الأساسي لمؤشرات الأداء الخاصة بمؤسسات التأمين هو إعطاء صورة حقيقية عن مستوى أدائها، حيث تركز المؤشرات المفتاحية العشرة أساسا على الجدوى المالية، ومع ذلك فإن الجانب الاجتماعي يحتل مكانة كبيرة في عملية تقييم أداء مؤسسات التأمين، خاصة بابتكارها لحلول فعالة لتأمين العملاء الفقراء. وتتجمع المؤشرات المفتاحية لأداء مؤسسات التامين في أربعة مجالات، كما هو موضح في الجدول(5).

الجدول(5): الأصناف الأربعة لمؤشرات الأداء في مؤسسات التأمين.

الصنف	المؤشـــــــــر	التساؤلات المفتاحية
قيمة المنتجات	نسبة التكاليف	▪ ما مدى فعالية منتج التأمين؟
	نسبة التكاليف المتكبدة	▪ ما هي قيمة منتج التأمين الممنوحة للمؤمن عليه؟
	نسبة العائد الصافي	▪ هل منتج التأمين قادر على البقاء؟
الوعي بالمنتجات ورضا العميل	معدل الوفاء	▪ ما هو مستوى وفاء المؤمن عليهم؟
	معدل التغطية	▪ ما مدى التكافؤ بين المنتج والاحتياجات الحقيقية للمؤمن عليه؟
	معدل النمو	▪ ما هو مستوى معرفة المؤمن عليه بالتأمين؟
		▪ ما هي تنافسية المنتج أمام المنتجات المنافسة له؟
جودة تقديم الخدمة	سرعة معالجة الخسائر	▪ ما هو مستوى استجابة الخدمة؟
	نسبة رفض طلبات التعويض	▪ هل يتطابق المنتج مع الاحتياجات الفعلية للمؤمن عليه؟
		▪ ما مدى فهم المؤمن عليه للمنتج المطروح؟
الكفاءة المالية	معدل الملاءة المالية	▪ ما هي قدرة المؤمن على الوفاء بالتزاماته المستقبلية؟
	معدل السيولة	▪ ما هو استعداد مؤسسة التأمين لتلبية نفقاتها قصيرة الأجل والتزامات التعويض؟

Source : John Wipf et Denis Garand, « Indicateurs de performance en micro-Assurance », 2ème édition, Denis Garand brs, 2012, p18.

من خلال الجدول (5)، نلاحظ استعمال مؤسسات التأمين لنسب تقييم أداء خاصة بطبيعة عملها وهو التأمين على المخاطر التي تواجه الأشخاص والمؤسسات، حيث تهتم بأربعة مجالات رئيسية (قيمة المنتج، رضا العميل، جودة الخدمة والكفاءة المالية)، وتستعمل مؤشرات للتعبير عن مستوى أداء كل مجال، فضلا عن استعمالها لمؤشرات تقييم الأداء الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية (العائد على الأصول، العائد على السهم، نسب السيولة والفعالية) وبعض المؤشرات التي تستعملها المؤسسات المالية (نسب السيولة) وذلك لاشتراكهما في طبيعة الخدمة المقدمة، حيث تعيد مؤسسات التأمين استثمار الأموال التي تجمعها من أقساط التأمين.

5. تقييم الأداء في المؤسسات الصحية

إن تقييم الأداء في المؤسسات الصحية يتم على المستويين: الكلي والجزئي، حيث يعكس على المستوى الكلي التدابير اللازمة على مستوى الاقتصاد الكلي أو نظام الوحدات الرئيسية (مثل المستشفيات). أما على المستوى الجزئي، فهو يعكس مقدار الفروقات بين الأداء الفردي للأطباء، الفرق، الأقسام وأفضل الممارسات أو الأهداف التنظيمية الأساسية.[21]

1.5. الحاجة إلى تقييم الأداء في المؤسسات الصحية:

لقد بينت الأبحاث وجود التباين، الأخطاء، عد المساواة ونقص مستوى الرعاية الصحية، وهو ما أوجد الحاجة إلى تقييم الأداء في المؤسسات الصحية.[22] كما أن هناك أسباب أخرى تستدعي قيام المؤسسات الصحية بتقييم الأداء، نذكر منها:[23]

- إثبات استخدام الموارد المتاحة لدى المؤسسات المعتمدة من الحكومات بفعالية وكفاءة؛
- تقييم مدى فعالية الرعاية الصحية من طرف الأطباء السريريون؛
- رصد الإدارة لتحسين التسيير والرعاية السريرية وخدمات الدعم؛
- الارتباط المتزايد للتمويل بمستوى الأداء الموثق.

كما ميزت بعض الدراسات بين أغراض تقييم الأداء على المستوى الكلي وعلى المستوى الجزئي:[24]

- على المستوى الكلي:
  - تقييم الأداء مقابل الأهداف الإستراتيجية الرئيسية؛
  - تحديد التعويضات التحفيزية للإدارة التنفيذية؛
  - اتخاذ قرارات بشأن تخصيص رؤوس الأموال للمؤسسات الصحية؛
  - وضع أهداف التخطيط الاستراتيجي واتجاهاته؛
  - مقارنة أداء وحدات التشغيل المماثلة (المستشفيات، دور الرعاية) داخل النظم الكبيرة؛
  - وضع أولويات على مستوى المنظومة لمبادرات تحسين الجودة ومبادرات التأمين الصحي؛
  - تقييم أثر التحسينات التكنولوجية المحلية أو الأنواع الأخرى من التحسينات الرأسمالية؛
  - تقييم أثر الابتكارات المحلية في مجال الصحة.
- على المستوى الجزئـــــــي:
  - تنظيم المعلومات وعرضها محليا لتحسين طرق الوصول إلى المعرفة؛
  - تحسين إدارة رعاية المرضى؛
  - تحسين التواصل بين مقدمي الخدمات الصحية؛
  - الحد من التباين في الرعاية السريرية؛
  - تشجيع وتدعيم التحسين المستمر على مستوى العمل.

وبغض النظر عن الهيكل الدقيق للنظام الصحي، فإن الدور الأساسي لتقييم الأداء هو المساعدة على مساءلة مختلف وكلائها، مما يسمح لأصحاب المصلحة باتخاذ قرارات مستنيرة.[25]

2.5. مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية:

يعرض الجدول(6)، مؤشرات تقييم الأداء على المستويين الكلي والجزئي لمؤسسات الصحة.

الجدول(6): مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية على المستويين الكلي والجزئي

المستوى	المعيار	مؤشر تقييم الأداء
الكلـــــي	جودة الرعاية	معدلات الوفيات على مستوى المستشفيات، المضاعفات الصحية والعدوى.
		معدلات الأخطاء الطبية وقضايا سلامة المرضى.
		معدلات الجراحة غير المتوقعة.
		معدلات الولادة قبل الأوان.
		معدلات البقاء على قيد الحياة لمدة خمس سنوات لمرضى سرطانات محددة.
	الاستغلال/التكلفة/ الكفاءة	معدل شغل الأسرّة في المستشفيات.
		معدل الإقامة في المستشفيات.
		معدل القبول بالنسبة لألف مريض.
		التكلفة المتوسطة
	رضا المرضى/ تقارير العناية	الجودة الفنية للرعاية
		الاتصال/ المعلومات
		الرعاية/ الرحمة
		أوقات الانتظار، سهولة الدخول، مظهر المرافق، مواقف السيارات والمأكولات والخدمات الأخرى، السيطرة على الألم، تحقيق النتائج المتوقعة.
	الأداء المالي	عائد العمليات الجراحية، الهامش الإجمالي، هامش العمليات، ثمن البقاء ليوم في المؤسسة الصحية في المتناول، الإيرادات لكل طبيب متفرغ، تكلفة الصيدلة.
الجزئي	جودة العناية	الراحة، معدلات العدوى أثناء القيام بالعمليات الجراحية.
		معدلات الوقاية والفحص الخاصة بالموقع أو القسم (مثل تحصين الأطفال أو فحص سرطان القولون والثدي،...)
	الاستغلال/التكلفة/ الكفاءة	الاستخدام المناسب للأشعة والإحالات المتخصصة لآلام أسفل الظهر الحادة.
	رضا المرضى/ تقارير العناية	تقارير القسم الخاصة برضا المرضى

Source : David, R. Nerenez, nancy Neil, (May 2001), « Performance measures for health care systems", Centre for Health Management Research, pp(14-15).

لقد وضح في الجدول(6)، نمطين من مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية، مؤشرات خاصة بالمستوى الكلي وتهتم بجودة الرعاية التي يتلقاها السكان في المستشفيات وكل المؤسسات الصحية وانعكاسها على المعدلات العامة للوفيات والعمليات الجراحية غير المتوقعة مسبقا ومعدلات الأخطاء الطبية، وتقارن بين التكاليف المستخدمة وكفاءة المؤسسات الصحية في استقبال وقبول المرضى للإقامة فيها، كما تقيم معدلات رضا المرضى عن الرعاية والاتصال وجودة العناية في هذه المؤسسات، وتقيم أيضا الأداء المالي والعائدات التي تحققها المؤسسات الصحية من العمليات الجراحية التي تجريها والأدوية التي توفرها. كما يوضح مؤشرات تقييم الأداء على المستوى الجزئي أي الوحدوي، حيث يتم استعمال نفس معايير التقييم ويطبقها على مؤسسة صحية واحدة.

الخاتمـــــة

إن مفهوم الأداء في مختلف المؤسسات الاقتصادية يشترك في عدة أساسيات، كالقدرة على تحقيق النتائج المسطرة مسبقا، الفعالية في استخدام الموارد المتاحة لبلوغ الأهداف والكفاءة في تحقيق النتائج المرجوة من نشاط المؤسسة وكذا القدرة على التكيف مع التغيرات والتعامل مع العوائق والصعوبات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية في محيطها الخاص والعام، إلا أن هذا لا ينفي وجود بعض الاختلافات في مفهوم الأداء بين المؤسسات التي تنشط في قطاعات مختلفة، حيث أظهرت هذه الدراسة بأن للمؤسسات المالية والتأمينية والصحية مفاهيم للأداء تضيف بعض الخصائص المتناسبة مع خصائص وطبيعة نشاطها، كما بينت الدراسة وجود مؤشرات ومعايير لتقيم الأداء في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام ويمكن تطبيقها عل كل أصناف المؤسسات، إلا أن المؤسسات المتخصصة في مجال معين كالمؤسسات المالية والتأمينية والصحية لديها أيضا بعض مؤشرات تقييم الأداء الإضافية الخاصة بطبيعة نشاطها والتي تعطي نتائج يمكن استغلالها في تحسين الأداء في هذه المؤسسات.

وعليه ومن خلال هذه الدراسة، فقد تم تأكد صحة الفرضية الصفرية وعدم تأكد صحة الفرضية البديلة، وهي:

H_0: لا تتبنى المؤسسات المالية والتأمينية والصحية نفس المفهوم للأداء، ولا تنتهج نفس الأساليب والمعايير والمؤشرات لتقييمه

استنتاجات الدراسة:

من خلال هذه الدراسة يمكن استنتاج ما يلي:

- مفهوم الأداء هو مفهوم عام ولا يمكن تعريفه بدقة وإعطائه تعريفا واحدا يشمل كل المؤسسات؛
- هناك خصائص أساسية للأداء في المؤسسات ينطبق على كل أنماط المؤسسات الاقتصادية، لأنها تبحث في جوهرها عن نفس الغايات والأهداف، وهي عقلنة استخدام الموارد وتحقيق أهدافها (الفعالية، الكفاءة والاتساق)؛

- هناك خصائص إضافية للأداء تتناسب مع نوع النشاط الذي تمارسه المؤسسة، ولا تتناسب مع مؤسسات أخرى تنشط في قطاعات أخرى مختلفة؛

- لكل قطاع تنشط فيه المؤسسات الاقتصادية (المالية، التأمينية والصحية) أغراض خاصة لتقييم الأداء؛

- لكل قطاع تنشط فيه المؤسسات الاقتصادية (المالية، التأمينية والصحية) مفاهيم خاصة للأداء ولتقييم الأداء؛

- لكل قطاع تنشط فيه المؤسسات الاقتصادية (المالية، التأمينية والصحية) معايير ومؤشرات خاصة لتقييم الأداء فيها، بحيث تتماشى مع الغرض من التقييم.

اقتراحات الدراسة:

- على كل مؤسسة الاهتمام بوضع سياسة للأداء، وتقييم الأداء، حتى تتفادى التكاليف الزائدة أو الخسارة؛

- على كل مؤسسة تصميم مؤشرات ذات جودة عالية لتعكس حقيق الأداء في الوقت المناسب وتساعدها على التنبؤ بالمستقبل؛

- على كل مؤسسة تنشط في قطاع معين تبني مؤشرات تقييم الأداء المناسبة لطبيعة نشاطها.

قائمة الهوامش و المراجع

[1] Bourguignon, A. (2000), « Performance et contrôle de gestion », Encyclopédie de comptabilité, Contrôle de gestion et audit, Ed Economica, pp931-941.

[2] Alain MARION, « Le diagnostic d'entreprise », French édition, Economica, Paris, 1999.

[3] DORIATH, B, « Comptabilité et gestion des organisations », Paris, Dunod, 2005.

[4] Bourguignon, A. op.cit.

[5] Ernani Pinto, David Morse, Pio Colepicolo, (2003), "HEAVY METAL–INDUCED OXIDATIVE STRESS IN ALGAE", J. Phycol. 39, pp 1008–1018.

[6] Bourguignon, A. op.cit.

[7] Fresand, M. (2011), « quels sont les facteurs permettent d'expliquer les déférences de performance entre les banques de détail françaises, pendant la crise, 2007-2009 », Sebastien Cousin, HEC, Paris.

[8] Ibid.

[9] عبد مولاه، "كفاءة البنوك العربية"، سلسلة جسر التنمية، العدد (104)، الكويت، 2011، ص3.

[10] Issam Dayoub, « Le rôle des déterminants de la performance financière en assurance : étude sur les sociétés d'assurance françaises », Gestion et Management, Université de Bordeaux, 2014, p121.

[11] Rapport Technique, « Evaluation de la performance des CSSS », édition : Agence Média presse inc et AQESSS, association Québécoise d'établissements de santé et de services Sociaux, 2011, p5.

[12] World Health Organization, (august, 2003), « How Hospital performance be Measured and Monitored", HEN Health Evidence Network, Europe, p5.

[13] Ibid, p5.

[14] Ministère de la santé et des services sociaux, 2012, « cadre de référence ministériel d'évaluation de la performance du système public de santé et de service sociaux à des firmes de gestion », Québec, p7.

[15] M.M. AGBODAN, « Les Facteurs de Performance De L'entreprise », Edition : AUPELF-UREF, John Libbey Eurotext, Paris, 1995, p7.
[16] KAPLAN ROBERT& NORTON David P, (2003), « Le Tableau de bord Prospectif », 3e tirage 2005, Edition d'Organisation, Paris, p430.
[17] Teemu MALMI, (2015), « Performance Measurement in banks and Insurance Companies », Aalto-yliopis to Kauppakorkeakoutu, p7.
[18] www.Fdic.gov/banks/statisticsal/statistics/106/cbr.
[19] Mabwe Kumbiria & Robert Webb, (2010), « A financial Rotio Analysis of Commercial Banks Performance in South Africa », review of Economics and Finance, Vol (2), N° (1), pp (5-6).
[20] Ibid, p6.
[21] David, R. Nerenez, nancy Neil, (May 2001), « Performance measures for health care systems", Centre for Health Management Research, p14.
[22] Bruce, E. Spivey & Walter, J. McDonald, (2007), "The Measurement Of Health Care Performance: A Primer from The CMSS", Council of medical specialty societies, United Health Care Services, p3.
[23] US Department of Health and Human services, (April 2011), « Performance Management and Measurement », HRSA, pp(2-3).
[24] David R. Nerenez, nancy Neil, op.cit, p14.
[25] Peter C.Smith, Elias Mossialos et Irene Papanicolas, «Mesure des performances pour l'amélioration des systèmes de santé : expériences, défis et perspectives », Conférence ministérielles européenne de l'OMS sur les systèmes de santé : « systèmes de santé, santé et prospérité », Tallinn (Estonie), Organisation Mondiale de Santé, Europe, 15-27 juin 2008, p4.