ASJP
Algerian Scientific Journal Platform
- دراسات اقتصادية -
ISSN 2602-7925
https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/417

المجلد: 15 العدد: 01(2021)
ص 111-123

إنتاجية البنك ما بين الكفاءة والفعالية، مدخل مفاهيمي

Bank Productivity Between Efficiency And Effectiveness, a Conceptual Approach

د. فائزة لعراف *
جامعة المسيلة
(الجزائر)
faiza.laaraf@univ-msila.dz

د. رابح بوقرة
جامعة المسيلة
(الجزائر)
rabeh.bouguerra@univ-msila.dz

معلومات المقال

تاريخ الارسال:
2020/10/18
تاريخ القبول:
2020/12/30

الكلمات المفتاحية:
- ✓ كفاءة،
- ✓ فعالية،
- ✓ إنتاجية،
- ✓ بنك

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم الخاصة بكل من إنتاجية، كفاءة، وفعالية البنك، وتوضيح طبيعة العلاقة بينها، ومعرفة إلى أي مدى يمكن أن تؤدي زيادة كفاءة وفعالية البنك التجاري إلى رفع إنتاجيته. وتوصلت إلى أنه بالنسبة لإنتاجية البنك، فالإنتاجية هي حاصل جمع كلا من الكفاءة والفعالية، ووجدت من خلال آراء الباحثين في البحث، أنه هناك إجماع على أن الإنتاجية اقترنت بفكرة كفاءة الأداء، حيث أن الإنتاجية تهتم بمقارنة مخرجات البرامج والمنظمات بالمدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات. ومن ناحية أخرى هناك اتفاق على أن الإنتاجية تتصف بالفعالية أيضا، أي مدى تحقيق المنظمات للأهداف المرسومة لها.

Article info

Received
18/10/2020
Accepted
30/12/2020

Keywords:
- ✓ *Efficiency,*
- ✓ *Effectiveness,*
- ✓ *productivity,*
- ✓ *Bank*

Abstract :

This study aims to clarify the concepts of the productivity, efficiency, and bank effectiveness, clarify the nature of the relationship between them, and to know the extent to which increasing the efficiency and effectiveness of the commercial bank can lead to raising its productivity. The study concluded that, bank productivity is the sum of both their efficiency and effectiveness. Productivity is concerned with comparing the outputs of programs and organizations with the inputs needed to achieve these outputs. On the other hand, productivity is also effectiveness, that is, the extent to which organizations achieve the goals set for them.

* المؤلف المرسل

. مقدمة:

تواجه دراسة إنتاجية المنظمات وقياسها تحديات عديدة تتمثل في تباين مفهوم ومؤشرات قياسها، تبعا لتباين أهداف المنظمات وطبيعتها وأهداف الأطراف المرتبطة به، مما يستلزم تحديد مقاييس مناسبة يمكن استخدامها في قياس هذه الإنتاجية تتناسب وطبيعة البنك كمؤسسة خدمية تهدف إلى تحقيق الربح.

يرتبط نجاح الإدارة المصرفية في البنوك بزيادة الكفاءة والفعالية وتحسين الإنتاجية، فالإنتاجية هي العلاقة التي تحكم بين المنتجات المخرجة (من السلع والخدمات) بالأداء المطلوب (بالكفاءة والفعالية المطلوبة)، وفي الوقت والمكان المناسبين والتكلفة المحددة، وبين الموارد (المدخلات) التي استخدمت للحصول على هذه المنتجات (المخرجات). ويرتبط مفهوم فاعلية الأداء الاقتصادي بمفهوم الكفاءة، كمؤشرين أو وجهين لعملة واحدة، هي المنظمة أو البنك الناجح أو الفعال، وتظهر أهمية الفعالية في كونها مقياسا لنجاح وتقدم البنك وقدرته على تحقيق أهدافه من خلال تنفيذ الخطط والسياسات المقررة، ويفترض أن يتم ذلك بأقل التكاليف وضمن المواصفات والأوقات المحددة مسبقا. وبالنتيجة فإن فاعلية أداء البنك ما هو إلا محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي له، بما يتضمنه من نشاطات فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيها من متغيرات داخلية وخارجية (شاكر العاني، 1998،ص 57).

وسوف نتطرق من خلال هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم الخاصة بكل من إنتاجية وفعالية وكفاءة البنك وتوضيح طبيعة العلاقة بينها، والإجابة على **سؤال إشكالية الدراسة** التالي: إلى أي مدى يمكن أن تؤدي زيادة كفاءة وفعالية البنك التجاري إلى رفع انتاجيته؟ وماهي طبيعة العلاقة الموجودة بين هذه المتغيرات الإنتاجية، الكفاءة، والفعالية؟

تتمثل **فرضية الدراسة الرئيسية** في أن أن مفاهيم الكفاءة والفاعلية والإنتاجية ليست منفصلة عن بعضها البعض، بل هناك ترابط كبير وتداخل واضح بين هذه المفاهيم الأساسية، والتي تمثل الأركان المهمة في تقييم أداء ونجاح البنك وتحقيقه لأهدافه. و**تهدف** إلى توضيح كل المفاهيم الخاصة بمتغيرات الدراسة الواردة في الأدبيات الاقتصادية، وبيان طبيعة العلاقة بينها في عمل المنظمات بصفة عامة، وفي البنك بصفة خاصة، والارتباطات بينها. أما بالنسبة **للمنهجية المستخدمة**، فقد استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي والتحليلي، بالاعتماد على الأدبيات الاقتصادية النظرية التي تناولت متغيرات الدراسة، وتحديد طبيعة العلاقة بينها.

1.مفاهيم حول الإنتاجية

يعتقد البعض أن كلمة الإنتاجية Productivity ترجع في الأصل إلى الاقتصادي الفرنسي Quesnay الذي استخدمها لأول مرة في بحث نشر عام 1766(عبد الرسول، 1983، ص 16)، وقد وصف قبله آدم سميث الإنتاجية -المفيدة على حد تعبيره- في مجال تحديده لمكونات الدخل القومي بأنها: "ناتج العمل الذي يؤدي إلى إنتاج سلعة مادية قابلة للتسويق ، ثمنها كاف لتأمين كمية من العمل مساو للعمل المستنفد في إنتاجها، وكاف (أي منها) لصيانة السلعة المنتجة إلى جانب ربح مجز لرب العمل مقابل ما استخدم في إنتاجها من المواد الخام (الغيث، بدون سنة نشر، ص2)".

وقد اتسم مفهوم الإنتاجية ببعض الدقة والوضوح في بداية الأربعينيات حينما قام الاقتصادي الهنغاري L.Rostas بنشر دراسته الشهيرة عن الإنتاجية في الصناعات الأمريكية والبريطانية، وقد شكلت هذه الدراسة نقطة البداية للعديد من الأبحاث والدراسات النظرية والتطبيقية عن الإنتاجية وطرق قياسها والعوامل المؤثرة فيها (خضير حمود، 2009، ص46).

وفي الوقت الحالي واستنادا إلى تعريف وكالة الإنتاجية الأوربية European Productivity Agency،وبتعديل من مركز الإنتاجية الياباني Japan Productivity Center، فإن الإنتاجية"هي مفهوم اجتماعي يقدم على أنه موقف العقل، وهو يبحث في التحسين المستمر للأشياء الموجودة بالفعل، ويؤكد إمكانية القيام بالأفضل يوما بعد يوم مقارنة باليوم السابق، أي بعبارة أخرى كل يوم يصبح الوضع أحسن".وهناك مجموعة من التعريفات للإنتاجية هي:

- الإنتاجية هي نسبة: *المدخلات/ المخرجات*، في العملية الإنتاجية وبعبارة أخرى هي مقياس للكفاءة.
- الإنتاجية هي مزيج مكون من الكفاءة والفعالية، ويشير ذلك إلى أن:

(المخرجات/المدخلات) + (المخرجات/الأهداف) = الإنتاجية.

- تشير إلى مفهوم أوسع، وهو كل ما يجعل المنظمة في أحسن توظيف (Roghanian et al,2012 , p551) .

الإنتاجية ككفاءة استخدام الموارد: يرى Stainer أن الإنتاجية هي الاستخدام الكفء للمدخلات في إنتاج المخرجات المرجوة من السلع والخدمات، وأن جودة السلع والخدمات تتمثل في درجة إشباع متطلبات العملاء، ويرى أن جودة العمليات والإنتاجية هم في الأساس نفس الشيء (Stainer et al, 1995).

الإنتاجية كفعالية استخدام الموارد: يعرف Stevenson الإنتاجية بأنها مقياس للاستخدام الفعال للموارد، وعادة ما يعبر عنه كنسبة المخرجات إلى المدخلات (Stevenson, 1993, p36) .

إضافة إلى ما سبق فإن منظمة إنتاجية آسيا Asia Productivity Organization عرفت الإنتاجية على أنها (Roghanian et al,2012 , p551):

الإنتاجية = الكفاءة + الفعالية، أي أن الإنتاجية تعني:

الإنتاجية= القيام بالأشياء بشكل صحيح+ القيام بالأشياء الصحيحة.

Doing the right things + Doing things right = Productivity

كما خلص تشارلز وايز Wise ويوجين مارجريجور McGregor إلى أنه هناك إجماع على أن الإنتاجية اقترنت بفكرة كفاءة الأداء، حيث أن الإنتاجية تهتم بمقارنة مخرجات البرامج والمنظمات بالمدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات. وعلى ذلك فالإنتاجية تقترب في معناها من فكرة الكفاءة الاقتصادية، التي تعني إما الوصول إلى أكبر قدر من المخرجات باستخدام كميات محددة من المدخلات أو استعمال أقل قدر من المدخلات للوصول إلى قدر محدد من المخرجات. ومن ناحية أخرى هناك اتفاق على أن الإنتاجية تتصف بالفعالية أيضا، أي مدى تحقيق المنظمات للأهداف المرسومة لها (Charles et al, 1976, p6).

1.1.مقاييس الإنتاجية:

يرى الشواورة والمطيري بأن الإنتاجية تمثل نسبة المخرجات إلى ما تم إدخاله سواء بشكل كلي وحينها تسمى الإنتاجية الكلية، أو ببعض المدخلات وتسمى حينها الإنتاجية الجزئية، سواء كانت هذه المدخلات مواد خام أو ساعات عمل أو إنتاجية الآلات (الشواورة ومرزوق، 2010، ص 617). وتتمثل مقاييس الإنتاجية في ما يلي:

❖ الإنتاجية الكليةTotal Productivity:

تعرف الإنتاجية الكلية بأنها العلاقة بين مدخلات ومخرجات الإنتاج، أي كافة العناصر المختلفة الداخلة في الإنتاجية. وهي تمثل عادة نسبة بين كمية المخرجات المنتجة من سلع وخدمات Goods & Services إلى كمية المدخلات Inputs. حيث تمثل المدخلات (العمل، الآلات، المعدات، والمواد الأولية). حيث يمكن التعبير عن الإنتاجية الكلية بالصيغة التالية:

الإنتاجية الكلية= (المخرجات/ المدخلات(العمل/ المواد/ الآلات)).

ويمكن القول بأن اعتماد مؤشر الإنتاجية يعكس مدى كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة بكفاءة وفعالية.

❖ الإنتاجية الجزئية Partial Productivity:

وتعرف الإنتاجية الجزئية بأنها العلاقة بين المخرجات وعنصر واحد من عناصر الإنتاج ويمكن التعبير عنها بالصيغة التالية:

الإنتاجية = المخرجات / أحد مدخلات العملية الإنتاجية

وبذلك يمكن التمييز بين عدة أنواع من الإنتاجية الجزئية وفقا لمدخل العملية الإنتاجية مثل: إنتاجية العمل، إنتاجية المواد، وإنتاجية الآلات (خضير حمود، 2009، ص52).

2.1.الإنتاج كنظام:

في ظل مدخل النظم يمكن النظر إلى أي وحدة منتجة على أنها تتكون من ثلاث مراحل متتالية أساسية. حيث تمثل المرحلة الأولى مجموعة الموارد التي تستخدم في العمليات الإنتاجية، والتي تعبر عن المدخلات لتلك العمليات، وتختلف نسب هذه الموارد واستخدامها وتوليفتها من منشأة لأخرى حسب نوع النشاط الإنتاجي. وتمثل المرحلة الأخيرة من مراحل الإنتاج النواتج، فمن الطبيعي أن يكون للنظام مخرجات محددة تبرر أساس وجود هذا النظام. والمرحلة التي تصل بالمدخلات إلى المخرجات هي مرحلة العمليات التحويلية، حيث تعبر عن كافة العمليات التي يتم القيام بها لتحويل توليفة المدخلات إلى المخرجات المطلوبة. ويلاحظ أن أي نظام إنتاجي يعمل في ظل بيئة مفتوحة تؤثر عليه وتتأثر به (حميدين، 2007، ص 26-27).

3.1.المدخلات وعوامل الإنتاج:

وهي تمثل العناصر الداخلة في العمليات الإنتاجية، وبصورة عامة يمكن تقسيم المدخلات إلى نوعين رئيسيين هما:

- **العوامل البشرية:** ويمثلها الأفراد العاملين في المنشأة.
- **العوامل غير البشرية:** وتشتمل على ما دون ذلك من العوامل مثل: رأس المال، المواد، الآلات والمعدات، المعلومات، الطاقة،... .

وفي حقيقة الأمر تحتل العوامل البشرية أهمية نسبية أكبر من غير البشرية، على اعتبار أن الأفراد هم المستخدمون والمسيطرون على العوامل الأخرى، حيث يقوم الأفراد باستخدام اللآلات ورأس المال، وهم الذين يجمعون المعلومات ويستخدمونها (النجار، 1997، ص24).

4.1.المخرجات:

وهي تمثل النتائج أو الغايات التي تم الحصول عليها نتيجة إجراء العمليات الفنية على المدخلات، وهي تعبر عن الهدف من تواجد المنشأة أو المنظمة، وهي المبرر لوجود هذا النظام، وتنقسم المخرجات بصفة عامة إلى نوعين وهما (مصطفى، 1993، ص16-24):

- **السلع:** وهي كيان مادي ملموس له شكل محدد وخصائص ومواصفات معينة تشبع حاجة معينة للمشتري، وهي على ذلك منتج مادي يمكن إمساكه أو تذوقه واستهلاكه، أو تخزينه ونقل ملكيته للغير.
- **الخدمات:** وهي نشاط يؤدى أو يقدم لإشباع حاجة معينة للعميل أو طالب الخدمة، سواء أقدمت مقابل مبلغ معين أو قدمت مجانا. وقد لا يشترط في إنتاج الخدمة استخدام الآلات كما هو الحال في مفهوم إنتاج السلعة، وقد تستخدم آلات أو معدات تتفاوت في درجة بساطتها أو درجة تعقيدها، ولكن يبقى العنصر البشري هو العنصر الأساسي الذي يتحتم وجوده غالبا وإسهامه في أداء الخدمة أو تقديمها.

وبذلك فإن الإنتاجية هي العلاقة التي تحكم بين المنتجات المخرجة (من السلع والخدمات) بالأداء المطلوب (بالكفاءة والفعالية المطلوبة)، وفي الوقت والمكان المناسبين والتكلفة المحددة، وبين الموارد (المدخلات) التي استخدمت للحصول على هذه المنتجات (المخرجات) . أي أنه يمكن القول بأن الإنتاجية تمثل معيارا لنجاح الإدارة في الوصول لأهدافها ونجاح النموذج الإداري المطبق في المؤسسة.

كما أن القطاعات التي تهدف إلى تحقيق أرباح عالية ورفع الكفاءة الإنتاجية تنظر للإنتاجية على أنها القدرة على استخدام أحد عناصر الإنتاج أو كلها بشكل يحقق أفضل إنتاج بأقل تكلفة على المدى الطويل باستخدام التكنولوجيا القائمة. في حين أن القطاعات التي تؤدي خدمات معينة ليس الهدف منها تحقيق الربح، تنظر إلى الإنتاجية على أساس تحقيق مستوى معين من الإنتاج باستخدام عناصر إنتاج محددة بصرف النظر عن العائد المادي (عبد الله عوض، 2011، ص88).

2.مفهوم الكفاءة في الفكر الإداري، الاقتصادي، والكفاءة المصرفية

ارتبط مفهوم الكفاءة في الفكر الاقتصادي الرأسمالي بالمشكلة الاقتصادية الأساسية، والمتمثلة في كيفية تخصيص الموارد المحدودة والمتاحة للمجتمع، من أجل تلبية حاجيات ورغبات الأفراد المتجددة والمتكررة.

ويعود مفهوم الكفاءة تاريخيا إلى الاقتصادي الإيطالي " فلفريدو باريتو" (1848-1923) الذي طور صياغة هذا المفهوم، وأصبح يعرف بأمثلية باريتو (قريشي وعرابة، 2012، ص12).

1.2.الكفاءة في الفكر الإداري:

ورد مفهوم الكفاءة في أحد القواميس الإنجليزية (Kohler, 1961) في عدة معاني كما يلي:

- أي مقياس تقليدي أو عرفي للأداء في صورة معيار محدد مقدما، أو هدف يمكن وضعه لقياس أداء آلة أو عملية أو فرد، أو منظمة.
- نسبة المخرجات إلى المدخلات.
- القدرة النسبية للإنتاج بمعدل محدد بتكلفة أقل، أو إنتاج كمية أكبر بنفس التكلفة، أو بنفس المدخلات
- معدل الربحية (علي حسين، 2005، ص30).

وتعني الكفاءة كما عرفتها إحدى الهيئات الدولية بأنها " إنجاز الأهداف المخططة أو أي أهداف أخرى محددة للبرنامج بطريقة منتظمة بحيث تساهم في تخفيض تكاليف العمليات دون أن يؤثر ذلك على مستوى الجودة، أو الوقت الذي يجب أن تؤدى في الخدمة"(الشحات، 2013) ، كما عرفها آخر بأنها " التأكد من تحقيق أقصى منفعة أو مخرجات ممكنة من الطريقة أو الأسلوب أو الموارد المتاحة، أو بمعنى آخر أن أقل مستوى من الموارد قد تم استخدامه لتحقيق مستوى محدد من المخرجات" (يوسف، 1994، ص114-115). وبذلك فإن الكفاءة هي تعبير عن مدى نجاح الوحدة الاقتصادية في إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفؤة تهدف إلى تعظيم المخرجات وتخفيض المدخلات (بتال، 2012، ص7).

كما يمثل مفهوم كفاءة المنظمة معيار الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، وتقديم الخدمات حيث أن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد أن تؤمن إمكانية استمرار التدفق البشري والمادي والمالي والمعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر(عبد العزيز، 2011، ص165) ، و تمثل الكفاءة أحد عناصر الفعالية ومطلب ضروري لها، باعتبار أن الفعالية تمثل درجة نجاح المنظمة في الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة (الجهمي، 2006، ص 90).

ويرتبط مفهوم الكفاءة بمفهوم الإنتاجية Productivity، لكون هذا الأخير مقياسا لكفاءة المنشأة في تحويل الموارد المتاحة إلى مخرجات. غير أنه في الوقت الذي تمثل فيه الإنتاجية أية علاقة بين المخرجات والمدخلات، فإن الكفاءة تشير إلى أفضل علاقة بين المتغيرين. فهي تعني الحصول على أكبر قدر ممكن من المنتجات من قدر معين من الموارد، أو تحقيق نفس المستوى من الإنتاج بأقل ما يمكن من الموارد (الداهري، 1991، ص 447).

ويمكن القول أن العملية الإنتاجية غير كفؤة إذا كانت تستخدم كمية أكبر من عناصر الإنتاج، أو من عنصر واحد على الأقل، ولكن ليس أقل من بقية العناصر، لإنتاج نفس الكمية من المخرجات التي تنتجها عملية إنتاجية أخرى أو توليفة من العمليات.

وبذلك فإن اللا كفاءة تعني أن المؤسسات تنتج أقل من المستوى الممكن من المخرجات باستخدام موارد معينة، أو أنها تستخدم توليفة مكلفة من المواد لإنتاج مجموعة معينة من المنتجات أو الخدمات (قريشي، 2006/2005، ص 9).

2.2.الكفاءة في الفكر الاقتصادي:

أشار ادم سميث قبل قرنين من الزمان في كتابه الشهير" ثروة الأمم The Wealth of Nation"، إلى أن الأفراد سواء كانوا مستهلكين أو منتجين يلاحقون ويعظمون مصالحهم الخاصة. وأنه في ظل وجود سوق تنافسية حرة فإنه هناك يد خفية invisible hand تقود الاقتصاد إلى تعظيم هذه المصالح وتحقيق الكفاءة في تخصيص الموارد. وكان آدم سميث يرى أن المنافسة (بهدف تعظيم الأرباح) أو السوق الحر هو أفضل منظم لعمل الاقتصاد، مشيرا إلى أن الاقتصاد ما هو إلا هيكل منظم لذاته Self-regulating Structure، ولكي يعمل بكفاءة فلا بد أن تقلص الدولة تدخلها في الاقتصاد إلى أدنى الحدود، ذلك أن مثل هذا التدخل يمكنه التأثير سلبا على كفاءة عمل السوق (عبد ربه، 2003، ص 36).

والكفاءة كما يعرفها الاقتصاديون هي الحالة التي يتم من خلالها استخلاص أكبر قدر من المنافع، على مستوى الفرد المستهلك والمنتج ومن ثم المجتمع بأسره، من تخصيص واستخدام الموارد المتوفرة، أي تعظيم رفاهية الفرد ومن ثم الوصول إلى أعلى مستوى من الرفاهية العامة للمجتمع ككل وهذا ما يعرف بكفاءة أو أمثلية باريتو Pareto Optimum. وأن العديد من الاقتصاديين ينظرون إلى آليات السوق الحر على أنها أفضل السبل لتحقيق وتعظيم هذه الرفاهية (صالح، 2009، ص 171).

وعند التطبيق على الاقتصاد ككل فإنه هناك شرطان ضروريان لتحقيق الكفاءة الاقتصادية المثلى:

1) أن يحقق النشاط الاقتصادي الذي تتم ممارسته قدرا من المنافع أكبر من التكاليف بالنسبة لأفراد المجتمع. أي أن هذا **النشاط** يزيد من مستوى رفاهية بعض الناس على الأقل دون أن يخفض من مستوى رفاهية البعض الآخر، وأن الفشل بالقيام بمثل هذه الأنشطة، يعني فقد المكاسب المتوقعة منها.

1) لن يتم القيام بالنشاط الاقتصادي إذا كانت التكاليف المترتبة عليه تفوق المنافع المحققة منه بالنسبة لأفراد المجتمع، حيث أن القيام بذلك النشاط الذي يضيف إلى التكاليف أكثر مما يولد من منافع سوف يحدث ضررا لبعض الأشخاص يزيد عن المكاسب التي يجنيها البعض الآخر. وعند أخذ جميع الأشخاص في الاعتبار، فإن محصلة التأثير الصافي لمثل هذا النشاط تكون سالبة.

وعند نقض أي من الشرطين السابقين تكون النتيجة عدم الكفاءة الاقتصادية (ستروب، 1987، 112).

3.2.الكفاءة المصرفية:

لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسة المصرفية عنه في المؤسسة الاقتصادية خاصة من حيث المبدأ أو المعنى الاقتصادي لكلمة كفاءة Efficiency، حيث تعني "الاستغلال الأمثل للموارد"، أو " تحقيق أقصى المخرجات من الموارد المتاحة" أو " تحقيق مخرجات معينة بأدنى مدخلات ممكنة" سواء بالنسبة للمؤسسة المصرفية أو المؤسسة الاقتصادية.

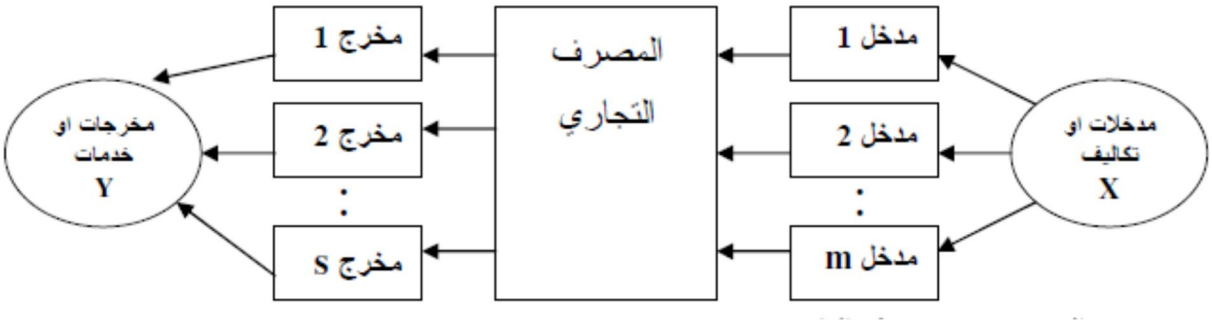
ولكن قد يبرز الاختلاف عند تحديد مدخلات ومخرجات البنك مقارنة بتحديد مدخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية التي تتسم عملياتها الإنتاجية بالوضوح والسهولة، في حين يعتبر البنك مؤسسة متعددة المنتجات، وذلك لتعدد وتنوع وتداخل أنشطتها. كما تتميز أعمال البنك بالتغير والتجدد المستمر سواء على مستوى صيغ التمويل و الخدمات المصرفية أو استخدام التكنولوجيا الحديثة، أو على مستوى البيئة والمحيط الذي يعمل فيه البنك كاستقطاب عملاء ومتعاملين جدد أو ظهور منافسين جدد أو ظهور أسواق جديدة (قريشي، 2013، ص12).

1) مدخلات ومخرجات المؤسسة المصرفية:

المصرف هو مؤسسة اقتصادية ومالية ونقدية تستخدم موارد بشرية، مالية، ومادية متعددة لتحقيق خدمات مالية مختلفة تقدم لأفراد ومؤسسات المجتمع، وهي بذلك تعد مؤسسة أو وحدة اتخاذ قرار making unit Decision أو DMU اختصارا، هذه المؤسسة تواجه قرارات يومية لغرض اختيار المزيج الأمثل من الموارد المتاحة بهدف القيام بوظائفها. ويبرز هنا مفهوم الكفاءة كونه يتعلق بقياس أهلية أي من عناصر الإنتاج يمكنها أن تحقق أفضل مستوى من الإنتاج. والشكل رقم (1) يوضح العلاقة بين مدخلات ومخرجات المصرف التجاري.

من هذا الشكل نجد أن المصرف يستخدم موارد بشرية ومادية مختلفة (x من المدخلات) ومن ثم يقوم ببعض العمليات على هذه المدخلات لغرض تحويلها إلى خدمات وأنشطة تقدم لأفراد المجتمع (Y من المخرجات) (بتال، 2012، ص 8).

شكل رقم (1) : العلاقة بين مدخلات ومخرجات المصرف



المصدر: (بتال، 2012، ص 8)

وقد اختلف الاقتصاديون في تحديد الأنشطة التي تعتبر مدخلة أو مخرجة بالنسبة للبنك وذلك من خلال عرض ثلاث طرق أساسية: وهي طريقة الموجودات أو الأصول، وطريقة التشغيل، وطريقة القيمة المضافة. كما قدم الاقتصاديون في الدراسات التطبيقية للكفاءة المصرفية مقاربتين لقياس المخرجات، تعرف الأولى بالمقاربة الإنتاجية، تقاس وفقها المدخلات والمخرجات بعدد الوحدات أي عدد الحسابات أو عدد القروض أو عدد الصفقات، وتعرف الثانية بمقاربة الوساطة أي تقاس المدخلات والمخرجات بالوحدات النقدية من دنانير أو دولارات (بن ختو وقريشي، 2013، ص 140).

2) مداخل تحديد مدخلات ومخرجات المؤسسة المصرفية: (Sharma et al, 2013, pp205-206)

تعتبر عملية تحديد توليفة مدخلات ومخرجات المؤسسة المصرفية أمرا في غاية التعقيد، باعتبار أن أي وحدة اتخاذ قرار مصرفية DMU يمكن أن يكون لها عدد n من المدخلات والمخرجات، ومن خلال ما كتب الأدبيات في هذا المجال، يمكننا التفرقة بين عدد من المداخل لاختيار المدخلات والمخرجات للمصرف:

- **مدخل الإنتاج** The Production Approach :

ويعتبر هذا المدخل أن البنك هو عبارة عن وحدة إنتاجية Production Unit، تنتج قروض وودائع وغيرها من الخدمات المالية، باستخدام مدخلات كالعمل (عدد الموظفين، مصروفات الموظفين)، ورأس المال (الأصول الثابتة وأصول أخرى). حيث *يعامل مدخل الإنتاج الودائع كمتغير مخرجة*. ويعد هذا المدخل قابلا للتطبيق أكثر عند دراسة كفاءة فروع بنك ما.

- **مدخل الوساطة** The Intermediation Approach:

ويصور لنا هذا المدخل البنك على أنه كوسيط للخدمات المالية ما بين المقرضين والمدخرين، فهو يقوم بإنشاء القروض وغيرها من الأصول ذات العائد earning assets باستخدام الودائع والعمل. وبذلك فإن مدخل الوساطة *يتصور الودائع على أنها متغير مدخلة*. ويعد هذا المدخل مناسب في قياس كفاءة البنك الذي يعمل كوسيط ويقدم خدمات وساطة مالية.

- **مدخل الأصول** The Asset Approach:

مدخل الأصول يتماشى مع مدخل الوساطة، في أن الودائع في هذا المدخل والخصوم الأخرى إلى جانب العمل ورأس المال تعالج كمدخلات، بينما تشتمل المخرجات فقط على أصول البنك التي تحقق عائد مثل القروض أو الاستثمارات.

- **مدخل القيمة المضافة** The Value Added Approach:

أو مدخل العائد Revenue Approach، وفي هذا المدخل فإن العناصر التي تخلق قيمة مضافة للبنك تعامل على أساس أنها مخرجات، بينما الودائع والقروض تعامل على أنها مدخلات في هذا المدخل.

- **مدخل التشغيل** Operating Approach:

ويطلق عليه أيضا مدخل أو منهج الدخل Income Approach، ويصور لنا هذا المدخل البنك على أنه وحدة أعمال business unitتولد ايرادات أو مداخيل، من إجمالي التكاليف والنفقات المتكبدة. فهو يأخذ مصاريف أو نفقات الفوائد interest expenses ونفقات غير أو خارج الفوائدnoninterest expenses كمدخلات، بينما الدخل من الفوائد interest income والدخل خارج الفوائد noninterest income كمتغيرات مخرجة.

ومن خلال الدراسة التي قام بها Anil K.Sharma Dipasha Sharma وMukeshK.Barua ، حول الكفاءة والإنتاجية في القطاع المصرفي والتي اشتملت على تحليل نقدي للأدبيات وتكوين نموذج مفاهيمي إحصائي ل 106 من الدراسات التي ركزت على تقييم الكفاءة والإنتاجية في الصناعة المصرفية باستخدام مناهج الطرق غير المعلمية، والمنشورة عبر العالم من سنة 1994 الى سنة 2011، توصل المؤلفون إلى أن مدخل الوساطة كان المدخل ذو التطبيق الأوسع في العديد من هذه الدراسات المنشورة عبر العالم بنسبة 57% يليه مدخل الإنتاج بنسبة 22%، ثم مدخل القيمة المضافة بنسبة 15%، وباقي المداخل اجتمعت تحت نسبة 6%.

3. الفعالية في الفكر الإداري، والفعالية المصرفية

لم يبرز مفهوم الفاعلية إلى حيز البحث إلا عبر إسهامات (شستر بارنارد 1886-1961)، والذي يعد من أبرز المشاركين الأوائل في مجال علم الإدارة ونظرية المنظمة، وبذلك يعد أول من ميز بين استخدام مصطلح الكفاءة والفاعلية في كتابه وظائف المدير في عام 1938. ولا يزال هذا المفهوم مستخدماً لحد الآن. إذ أشار إلى أن النظام الرسمي لأي منظمة يتطلب هدفا أو مجموعة أهداف تسعى إلى تحقيقها، وفي حال استطاعت تلك المنظمة أن تحقق أهدافها، فإنه يمكن وصفها بأنها منظمة ناجحة، وبالتالي فإن تلك المنظمة تعد فاعلة. وأما الكفاءة من وجهة نظر بارنارد تعد امرأ مختلفاً، فكفاءة المنظمة تأتي عبر كفاءة الأفراد العاملين فيها. وهكذا فإن الكفاءة من وجهة نظره تعد الدرجة التي يستطيع الفرد من خلالها تحديد مدى تلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته من قبل المنظمة.

1.3.مفهوم الفعالية في المنظمات والفعالية المصرفية :

إن دراسة بارنارد عن العلاقة بين توجهات الأعضاء وأهدافهم التي يسعون إلى تحقيقها من انضمامهم إلى منظمة معينة، وأهداف تلك المنظمة هي التي قادته إلى تحديد مفهوم الفاعلية، ومن ثم تعريفه لها على أنها "درجة تحقيق المنظمة لأهدافها أو لغرضها"، أو أنها "عملية تحقيق الأهداف الرسمية المحددة للمنظمة" (العنزي واخرون، 2009، ص22). وفي تعريف مشابه ولكن أكثر تفصيلا يعرفها آخر

بأنها" القدرة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية وتحقيق النمو" (محمد عائض، 2010، ص 73).

وقد اختلف الباحثون حول تعريف الفعالية، فبعضهم يركز على المدخلات Inputs أو موارد المنظمة باعتبارها محددا للفعالية.

وتأسيسا على ذلك يمكن القول أن الفعالية هي درجة تحقق الأهداف، وتقاس من خلال العلاقة بين المخرجات المتحققة للمنشأة وبين أهدافها المخططة، أي أنها المخرجات الفعلية منسوبة إلى المخرجات المخططة. وكلما كانت المخرجات أكثر إسهاما في تحقيق الأهداف كانت المنشأة أكثر فاعلية. وبتعبير آخر يمكن القول أن الفعالية هي مقياس لمدى استغلال المشروع لموارده لتحقيق مجموعة من النتائج، وتتحقق الفاعلية بأعلى النتائج مع أقل تكلفة ممكنة للموارد (الدليمي، 2002).

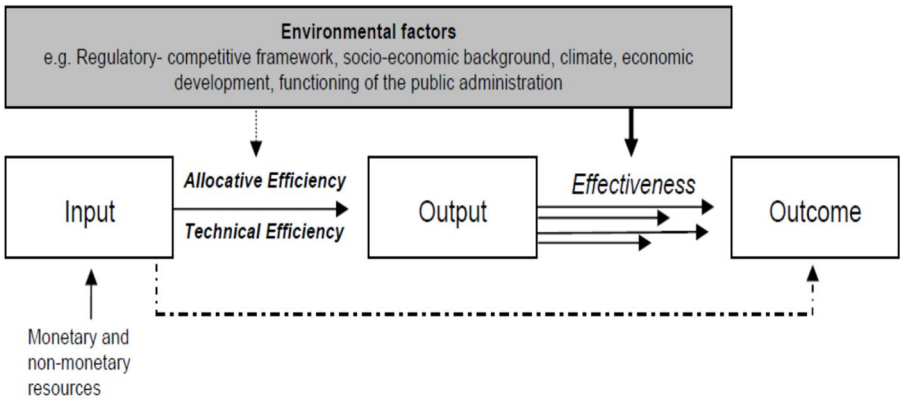
كما أكد Peter F. Drucker مراراً وتكراراً "أن الفاعلية هي أساس النجاح، بينما الكفاءة هي الحد الأدنى المطلوب من أجل البقاء، وبعد ذلك يتم تحقيق النجاح". وبهذه العبارة يبدأ دراكر في التمييز بين مفهومي الكفاءة والفاعلية على وفق أهميتهما بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ يشير إلى ان النجاح يتحقق عبر الفاعلية، بينما تمثل الكفاءة المحرك الذي يديم نجاح المنظمة. ولقد عرف دراكر الفاعلية بعبارة مبسطة بقوله بأنها "عمل الأشياء الصحيحة" Doing The Right Things، بينما عرف الكفاءة على أنها "عمل الأشياء بشكل صحيح" DoingThings Right، فالفاعلية تركز على النتائج، بينما تتمحور الكفاءة على العمليات التي تحقق هذه النتائج. كما يشير إلى إن الاهتمام بالفاعلية لا ينتقص من قيمة الكفاءة، وأن النجاح والبقاء والنمو من الممكن تحقيقهم فقط، عبر تكامل المفهومين. فحتى أفضل المنظمات، والتي تمتلك أعلى درجات الفاعلية، قد تنتهي أو تموت بسبب ضعف الكفاءة، في حين أن أكثر المنظمات كفاءة لا تتمكن من البقاء والنجاح أن لم تكن فاعلة. وقد قدم في عام 1967 كتاب المدير الفاعل، وهو احد ابرز الكتب المهمة التي قدمها في الإدارة، حيث ومن خلاله وضع وصف لطبيعة ومصادر الإدارة الفاعلة. ويرى أن الفاعلية تتكون من مجموعة من الممارسات التي يمكن تعلمها، محدداً خمسة مبادئ لها:

- يعرف المدير الفاعل كيفية إدارة الوقت.
- التركيز على النتائج وليس على العمل.
- أن يكون البناء حول نقاط القوى وليس نقاط الضعف.
- يركز على المناطق التي بها الأداء المتميز يعطي نتائج بارزة ومميزة.
- إتخاذ قرارات فاعلة وأجراء الخطوات الصحيحة ضمن التسلسل الصحيح.

وهنا يمكن اعتبار شستر بارنارد هو أول من قام بغرس مفهوم الفاعلية، بينما يعد بيتر دراكر هو من رعى هذا المفهوم وقدمه بإطار متكامل (العنزي واخرون، مرجع سابق، ص23-24).

واستنادا إلى ما سبق فإن تحديد الفعالية هو أكثر صعوبة من تحديد الكفاءة، حيث يرى Mandl وآخرون أن العلاقة بين المدخل Input و المخرج Output إلى الناتجOutcome تعرف على أنها فعالية. ويشرح من خلال الشكل في الأسفل أنه هناك بعض العوامل كالمخرجات والعوامل الخارجية ExogenousFactors أو البيئة Environmentيمكن أن تؤثر على النواتج Outcomes ، ومعظم هذه المصطلحات تعنى بالنمو في الأهداف والرفاهية للمنظمة(Roghanian et al,op.cit , p552).

الشكل رقم (2): العلاقة الكفاءة والفعالية الى الناتج



Source: (Mandl et al, 2008, p3).

من خلال ما سبق فإن الباحثين يتفقان مع التعريف القائل بأن فاعلية البنك هي "قدرة البنك على إنجاز الأعمال الصحيحة التي تمكنه من تقديم الخدمات المصرفية التي تلبي حاجات الزبائن بجودة عالية وبسعر معقول في الوقت والمكان المناسبين، وبما يمكنه من تحقيق أهدافه (محمد عائض، مرجع سابق، 74) ، وبأقل تكلفة ممكنة للموارد".

2.3.مداخل دراسة الفعالية

لقد كان لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمختصين في إيجاد صيغة يمكن من خلالها وضع مفهوم واضح وشامل للفاعلية أثر كبير في تعدد مداخل دراسة الفاعلية والتي يتمثل أهمها في ما يلي:

ا- مدخل الأهداف:

يعد هذا المدخل واحداً من أقدم مداخل تقييم فاعلية المنظمة وأكثرها شيوعا يشكل أيضا النموذج الأساسي لمفهوم الفاعلية، والتي اشتقت المداخل اللاحقة منه. ويستند هذا المدخل على فكرة أساسية مفادها ان كل المنظمات تمتلك عدداً من الأهداف ، وبذلك فإن هذا المدخل يركز على الأهداف التي تحاول المنظمة تحقيقها، ومحاولة تخمين مدى تحقيق تلك الأهداف، والفاعلية هنا من وجهة النظر هذه تمثل مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها (العنزي واخرون، مرجع سابق، ص26). وينطلق هذا المدخل من افتراضين رئيسيين هما: الافتراض الأول: أن لكل منظمة غاية نهائية تسعى للوصول إليها، والافتراض الثاني: أنه بالإمكان تحديد الغاية النهائية لكل منظمة، ومن ثم إمكانية قياس مدى النجاح في تحقيقها (كاظم، 2013، 398).

ب - مدخل النظم:

حدد هذا المدخل مفهوم الفاعلية بأنها" مدى قدرة المنظمة كنظام اجتماعي، على تحقيق الأهداف المرجوة، دون أن يكون في ذلك إضعاف لوسائلها ومواردها، أو إجهاد لقدرات وطاقات موظفيها"، وركزت نماذج النظم بصورة عامة على الجوانب المهمة التالية في قياس الفاعلية وهي: قدرة المنظمة على تأمين مدخلاتها اللازمة لعملياتها ونشاطاتها، وكفاءة عمليات الإنتاج، ومرونة المنظمة في التكييف مع المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، والروح المعنوية. (كاظم، مرجع سابق، 398)

ج - مدخل العمليات الداخلية:

تعني الفاعلية التنظيمية وفق هذا المدخل تكامل المنظمة والموارد البشرية الذي يقود إلى انسيابية العمليات وكفاءتها، أو جودة العمليات الداخلية، فهذا المدخل لا يأخذ البيئة الخارجية بنظر الاعتبار. وإنما يركز على الآليات الداخلية للمنظمة، وفاعليتها في استخدام مواردها التي تصب في تحقيق مظاهر الصحة التنظيمية.

د - مدخل المنتفعين المتعددين:

ويشير هذا المدخل إلى أن فاعلية المنظمة يمكن أن ينظر إليها من خلال قدرة المنظمة على تلبية طلبات مجموعة من النظم الفرعية الداخلية أو أصحاب المصالح ،ويعد هذا المدخل نموذجا معدلا على مدخل الهدف، وينظر للمنظمة الفاعلة وفقا لهذا المدخل على أنها تلك المنظمة التي تمتلك المعلومات عن توقعات أصحاب المصالح، والتي تقوم بتحديد أنشطتها الداخلية وأهدافها بالاعتماد على تلك المعلومات. وينظر أنصار مدخل أصحاب المصالح إلى المنظمة على أنها عملية كيانات مرنه جداً في حقل قوي ديناميكي الذي يواجه أو يحدد الشكل و التركيب التنظيمي في اتجاهات مختلفة. وبمعنى أن النموذج التنظيمي يستجيب لقوى أصحاب المصالح.

ويشمل مصطلح أصحاب المصالح كل من حملة الأسهم، الاتحادات، منظمات حكومية والمنافسين والزبائن.. الخ.

هـ - مدخل القيم المتنافسة:

قاد اعتقاد المنظمات بأنها يمكن أن يتم سحبها بشكل اني في اتجاهات متعارضة من قبل أصحاب المصالح إلى تقديم نموذج القيم المتنافسة للفاعلية التنظيمية. ويدرك هذا النموذج طبيعة التناقضات الفطرية في الوظائف التنظيمية. وعلى الإداريين أن يقوموا بمبادلات بين الطلبات اليومية المتنافسة على الموارد التنظيمية. ولكن الأكثر أهمية، يجب أن يوازنوا بين التوقعات المتنافسة التي تتعلق بالشخصية الجوهرية للمنظمة كمؤسسة. ومن هذه النظرة المنظمة الفاعلة هي التي تركز على كل من المدى القريب والبعيد، المرونة والثبات، المركزية واللامركزية والتوجه نحو الأهداف والتحكم بالموارد فضلاً عن الاهتمام بحاجة الأعضاء وطلبات الزبائن (العنزي واخرون، مرجع سابق، ص ص26-31).

4.خاتمة

اتفق كثير من الباحثين كما ذكر سابقا على أن الفعالية تعني مدى نجاح المنظمة أو البنك في تحقيق أهدافها، وهذا يعني أن درجة فعالية المنظمة إنما تقاس بمدى تحقيق الأهداف المحددة لها والتي وجدت أصلا لتتحقق- وهي تعظيم الأرباح للبنك أو الناتج الصافي للبنك-. أما الكفاءة فهي تعني مدى توفر الموارد المادية – كالودائع ورأس المال الثابت ...الخ - والبشرية عند القيام بالعمليات والنشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف مقارنة بالمخرجات أو النتائج التي تحققها المنظمة – كحجم القروض المقدمة مثلا ..الخ. أما بالنسبة لإنتاجية البنك، فالإنتاجية هي حاصل جمع كلا من الكفاءة والفعالية، أي الانتاجية = القيام بالأشياء بشكل صحيح + القيام بالأشياء الصحيحة.

من خلال آراء الباحثين المشار إليها في البحث، نجد أن هناك إجماع على أن الإنتاجية اقترنت بفكرة كفاءة الأداء، حيث أن الإنتاجية تهتم بمقارنة مخرجات البرامج والمنظمات بالمدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات. وعلى ذلك فالإنتاجية تقترب في معناها من فكرة الكفاءة الاقتصادية، التي تعني إما الوصول إلى أكبر قدر من المخرجات باستخدام كميات محددة من المدخلات أو استعمال أقل قدر من المدخلات للوصول إلى قدر محدد من المخرجات. ومن ناحية أخرى هناك اتفاق على أن الإنتاجية تتصف بالفعالية أيضا، أي مدى تحقيق المنظمات للأهداف المرسومة لها.

5. قائمة المراجع:

- بتال أحمد حسين، (2012)، قياس وتحليل كفاءة أداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكنيك تحليل مغلف البيانات، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة بغداد.
- بن ختو فريد و قريشي محمد الجموعي، (2013)، قياس كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام تحليل مغلف البيانات DEA، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12.
- الجهمي إسماعيل سالم، (2006)، نموذج مقترح لزيادة فعالية البنوك في ظل تفاعل الثقافات والأنماط القيادية بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية، رسالة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
- حسين سمير محمد علي، (2005)، قياس كفاءة وفاعلية سوق الأوراق المالية المصرية ودورها في عملية الإصلاح الاقتصادي، رسالة دكتوراه فلسفة في الاقتصاد، قسم الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
- حميدين فاطمة محمد أحمد، (2007)، مشكلات قياس إنتاجية الخدمات المقدمة من السفارات مع التطبيق على سفارة الإمارات، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
- خضير حمود، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة.
- الداهري عبد الوهاب مطر، (1991)، تقييم المشاريع ودراسات الجدوى الاقتصادية، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.
- الديلمي خالد شاحوذ خلف، (2002)، تقويم كفاءة وفعالية الأداء الاقتصادي للمصارف الاسلامية دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الاسلامية العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
- ستروب جيمس جوارتني ريتشارد، (1987)، ترجمة محمد عبد الصبور محمد علي وآخرون، الاقتصاد الجزئي الاختيار الخاص والعام، دار المريخ.
- الشحات سميح المهدي، (2013)، الجوانب الإيجابية والسلبية للمنافسة المصرفية على الكفاءة المصرفية، بحث مقدم، المعهد المصرفي، مصر.
- الشواورة فيصل محمود و المطيري عبد العزيز مرزوق، (2010)، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية(مبادئ جائزة الملك عبد العزيز للجودة) دراسة تطبيقية على شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد السابع والسبعون، السنة التاسعة والأربعون.
- صالح م.د.لورنس يحيى، (2009)، إمكانية تحقيق التخصيص الأمثل للموارد الاقتصادية في ظل نظام السوق- دراسة تحليلية للبيئة كحالة خاصة-، مجلة الدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد السابع والسبعون.
- العاني مؤيد عبد الكريم شاكر، (1998) العلاقة بين خصائص البيئة وكل من الهيكل التنظيمي ونمط القيادة وأثرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في منشآت القطاع الصناعي، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- عائض عبد اللطيف مصلح محمد، (2010)، دور الإدارة في نجاح البنوك الإسلامية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، العدد 31، جويلية- ديسمبر.
- عبد العزيز عدنان زيدان، (2011)، استخدام الطرق الإحصائية في تقييم كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف الأهلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، إصدار 26.
- عبد ربه محمد عبد الكريم علي، (2003)، مقدمة في اقتصاديات البيئة، قسم الدراسات البيئية، معهد الدراسات العليا والبحوث، جامعة الاسكندرية.

- العلي وجيه عبد الرسول، (1983)، الإنتاجية مفهومها، قياسها، العوامل المؤثرة فيها، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- العنزي سعد وآخرون، (2009)، فاعلية المنظمة في فلسفة أبرز منظري الفكر الإداري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 15، الإصدار 53.
- عوض رونالد نعيم عبد الل، (2011)، إطار متكامل لدور الابتكار في رفع الكفاءة الإنتاجية لقطاع النقل العام بمدينة القاهرة، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الغيث محمد بن عبد الله، (بدون سنة نشر)، الإنتاجية في القطاع الحكومي المفهوم المعوقات وسائل وطرق تحسين الإنتاجية، دراسات.
- قريشي محمد الجموعي ، (2006/2005)، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2003، رسالة دكتوراه في الاقتصاد، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر.
- قريشي محمد الجموعي وعرابة الحاج، (2012)، قياس كفاءة الخدمات الصحية في المستشفيات الجزائرية باستخدم أسلوب تحليل مغلف البيانات DEA -دراسة تطبيقية لعينة من المستشفيات لسنة 2011-، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، عدد11.
- كاظم نور محمد ثابت، (2013)، تقييم فاعلية إدارة الائتمان المصرفي- إطار مفاهيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 5، العدد 10.
- مصطفى أحمد سيد، (1993)، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- النجار فريد راغب، (1997)، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا- مدخل تجريبي متكامل، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- يوسف محمد محمود، (1994)، كفاءة وفاعلية قواعد تحليل وفحص انحرافات التكلفة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 46.
- Charles R. Wise and Eugene B. McGregor, (1976), Government Productivity and Program Evaluation Issues, Public Productivity Review, Vol. 1, No. 3 ,Mar.
- Kohler Eric L., (1961), A Dictionary For Accountants, 2nd edition, New Jersy, Prentice Hall, Inc.
- Mandl U, Dierx A & Ilzkovitz F, (2008), The effectiveness and efficiency of public spending,European Economy-Economic Papers.
- Roghanian Parastoo and others, (2012), Productivity through Effectiveness and Efficiency in the Banking Industry, International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management, Procedia, social and Behavioral Sciences 40.
- Sharma Dipasha & Sharma Anil K. & Barua Mukesh K., (20013), Efficiency and productivity of banking sector- A critical analysis of literature and design of conceptual model-, Quality Research in Financial Markets, Emirald, vol.5, No.2.
- Stainer Alan & Stainer Lorice, (1995), Productivity, Quality and Ethics-a European Viewpoint, European Business Review, vol.95, Issue 6.
- Stevenson William J., (1993), production/ operations Management, Fourth Edition, Richard D.IRWIN INC, USA.