

المستخلص

استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تطوير وتحسين أداء المؤسسات العامة السعودية
غير الهادفة للربح
(دراسة ميدانية)

إعداد الطالبة
غادة بنت خالد بن عبدالرحمن بن خنيفر
الرقم الجامعي / ١٤٦٠٥٢٦

إشراف
الأستاذ الدكتور/ عبدالعال بن هاشم أبو خشبة
أستاذ ورئيس قسم المحاسبة

يهدف هذا البحث إلى معرفة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تطوير وتحسين أداء المؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح. وتتبلور مشكلة البحث في قياس بطاقة الأداء المتوازن، ودراسة فاعلية استخدامها وتطبيقها لتحقيق الأهداف المطلوبة بالمؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح؛ حيث تتنوع أهداف هذه المؤسسات واستراتيجياتها، ثم تقديم اقتراحات تتعلق بتطوير تطبيق أداء بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح.

ولتحقيق هدف الدراسة، طوّرت الباحثة استنباطاً لجمع البيانات الرئيسة لهذه الدراسة بناءً على الدراسات السابقة في هذا المجال، والتحقّق من صدقها وثباتها، من خلال عرضها على مجموعة من المُتخصّصين في المجال، وتوزيعها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة قوامها (٣٠) محاسباً من موظفي المؤسسات العامة السعودية. وبعد التأكّد من صدق الاستبانة وثباتها، وُزّعت على عينة الدراسة البالغة (٢٠٠) من منسوبي إدارات وأقسام المحاسبة في المؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح بمدينة الرياض، تم اختيارهم عشوائياً. وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٤١) استبانة. وتوصّلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: تأكيد أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بوصفها أحد أهم المداخل الحديثة لقياس الأداء. وتكمن أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات العامة غير الهادفة للربح في كونها تُحسّن وتعزز جوانب الأداء، والاستراتيجية، وتخصيص الموارد، واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى القدرة التنافسية. وتولي المؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح اهتماماً كبيراً بتطوير المنتجات أو الخدمات لمقابلة حاجات العملاء. وهناك ضعف في التعاون الكافي بين إدارات المؤسسة؛ وهو ما أثر في تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالمؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح، وعدم اهتمام الإدارات العليا بإنفاق الموارد المالية الخاصة بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات العامة السعودية غير الهادفة للربح. ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية يمكن الحديث عنها بين المتغيرات الديمغرافية ومُتغيّرات الدراسة.

وتوصي الدراسة بإجراء قياس دوري لرضا العملاء عن خدمات المؤسسة أو منتجاتها، وعقد الدورات التدريبية التأهيلية لجميع الموظفين العاملين، مع تخصيص الموارد المالية وغيرها من الموارد لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

رئيس قسم المحاسبة
ع. العبد

(ب)

د. عبدالعال بن هاشم أبو خشبة
١٤٤٠ / ٨ / ١٦

د. عبد الرحمن بن هاشم
د. عبد الرحمن بن هاشم
١٤٤٠ / ٨ / ١٦

Abstract

Applying Balanced Scorecard in Developing and Improving Performance of Non- Profit Saudi Organizations "An Empirical Study"

Ghada Khalid Bin Khunayfir
Student ID\ 1460526

Prof. Abdulal Hashim Abu Khashabah
Professor of Accounting

The aim of this study is to know Applying BSC in developing and improving the performance of Saudi non-profit public institutions. The research problem was to evaluate BSC and to examine the effectiveness of its use and application to achieve the objectives required by the Saudi non-profit public institutions where the objectives and strategies of these institutions are varied and submit proposals related to the development of the application of balanced scorecard in the Saudi non-profit public institutions.

In order to achieve the aim of this study, the researcher developed a questionnaire to collect the main data of this study based on previous studies in this field. In order to verify its validity and stability, it was presented to a group of specialists in the field besides distributing the questionnaire to an exploratory sample from outside the study sample composed of (30) accountants from the employees of the Saudi public institutions. After the verification of the validity and consistency of the questionnaire, it was distributed on (200) members of the study sample from the departments of accounting in the Saudi non-profit organizations in Riyadh where they were selected randomly. The number of valid questionnaires was 141.

The study have reached to a number of results including; Emphasize the importance of applying Balanced Scorecard as one of the most important modern approaches to measuring performance. The importance of applying a balanced performance card in public non-profit institutions is to improve and enhance aspects of performance; strategy, resource allocation, decision making, and competitiveness. Saudi non-profit public institutions pay great attention to the development of products or services to meet customer needs. There is a lack of adequate cooperation between the departments of the institution, which affected the application of Balanced Scorecard in the Saudi non-profit public institutions. The lack of interest of the top management to spend the financial resources for the application of the Balanced Scorecard in the Saudi non-profit public institutions. There were no statistically significant differences between demographic variables and study variables.

The study recommends periodic evaluations of customer satisfaction for the services or products of the institution, and holding training courses for all employees working with the departments of financial resources and other resources to implement the Balanced Scorecard.

رئيس قسم المحاسبة
عبدالله بن خالد
م. د. عبد الله بن خالد أبو خاشابه
١٤٤٠ / ٨ / ١٦

رئيس قسم المحاسبة
عبدالله بن خالد
١٤٤٠ / ٨ / ١٨