

BSC

بطاقة الأداء المتوازن



 b.alahmad1410@gmail.com

 0501995897

 @B_A_S_lo

منقول
عبر
afaqb.co



Abstract

بطاقة الأداء المتوازن BSC

حوكمة الشركات

بطاقات الأداء هي أدوات استراتيجية تُستخدم لقياس أداء المنظمات على نحو متكامل عن طريق ربط الأهداف المتعددة التي تسعى لتحقيقها بهدف تدعيم وتحسين نشاطها وبالتالي موقفها التنافسي ، ويتم في البطاقة ترجمة رؤية المنظمة واستراتيجيتها إلى أهداف في أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في منظور المساهمين والعملاء والعمليات التشغيلية الداخلية والتعلم والنمو . يعتمد هذا النظام على تحديد أهداف محددة وواضحة، ومن ثم رصد وتقييم مدى تحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من المعايير.

وتعمل بذلك على تحسين قدراتها وآلياتها التي تساهم في تطبيق مفهوم الحوكمة وتعزيز الشفافية والإفصاح وحفظ الحقوق 'لذا تهدف إلى هذه المداخلة إظهار العلاقة بين تطبيق مفاهيم ومبادئ بطاقة الداء المتوازن كآلية لمراقبة التسيير ومفهوم الحوكمة ومتطلباته في المؤسسات او المنظمات بشكل عام .

د/العيداني إلياس

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

Abstract

لماذا ظهرت بطاقة الأداء المتوازن؟

ظهرت بطاقة الأداء المتوازن او مايعرف بـ **Balance Scorecard**

نتيجة لعدة اسباب وعوامل اهمها التطور التكنولوجي والمعلوماتية وتعقد بيئة الأعمال واشتداد المنافسة بها , والتي جعلت من الأنظمة القديمة في قياس الأداء غير مجدية , حيث لم تتمكن من الإلمام بها بجميع الجوانب المحيطة بالمنظمة وإحداث التوازن بينها , الأمر الذي ادى غلى التركيز على جوانب مثل الجانب المالية على حساب جوانب اخرى لاتقل أهمية عن الجانب المالي, فإذا ما ارادت المنظمة أن تحقق رسالتها , غاياتها, وأهدافها الإستراتيجية التي وجدت من اجلها ينبغي عليها أن تبني كافة قراراتها على معلومات دقيقة تشمل كافة المجالات مالية وغير مالية

د/العيداني إلياس

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com



تنطوي الرقابة على التحقق عما إذا كان
كل شيء يحدث
طبقاً للخطة الموضوعية، والتعليمات
الصادرة والمبادئ المحددة وإن غرضها
هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء
بقصد معالجتها ومنع تكرار
حدوثها، وهي تطبق على كل شيء
الأشياء، الناس، الأفعال

Henri Fayol

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

أصل بطاقات التقييم المتوازن للأداء:

يرجع أصلها إلى عام 1992 على يد كلا من :

Robert Kaplan & David Norton

حيث قدما معاً نظام قياس في محاولة لمعالجة
العجز الناتجة عن إستخدام المؤشرات المالية مثل
العائد على الإستثمار والعائد على السهم دون
الأنخذ بالمعايير الأخرى



Robert Kaplan



David Norton

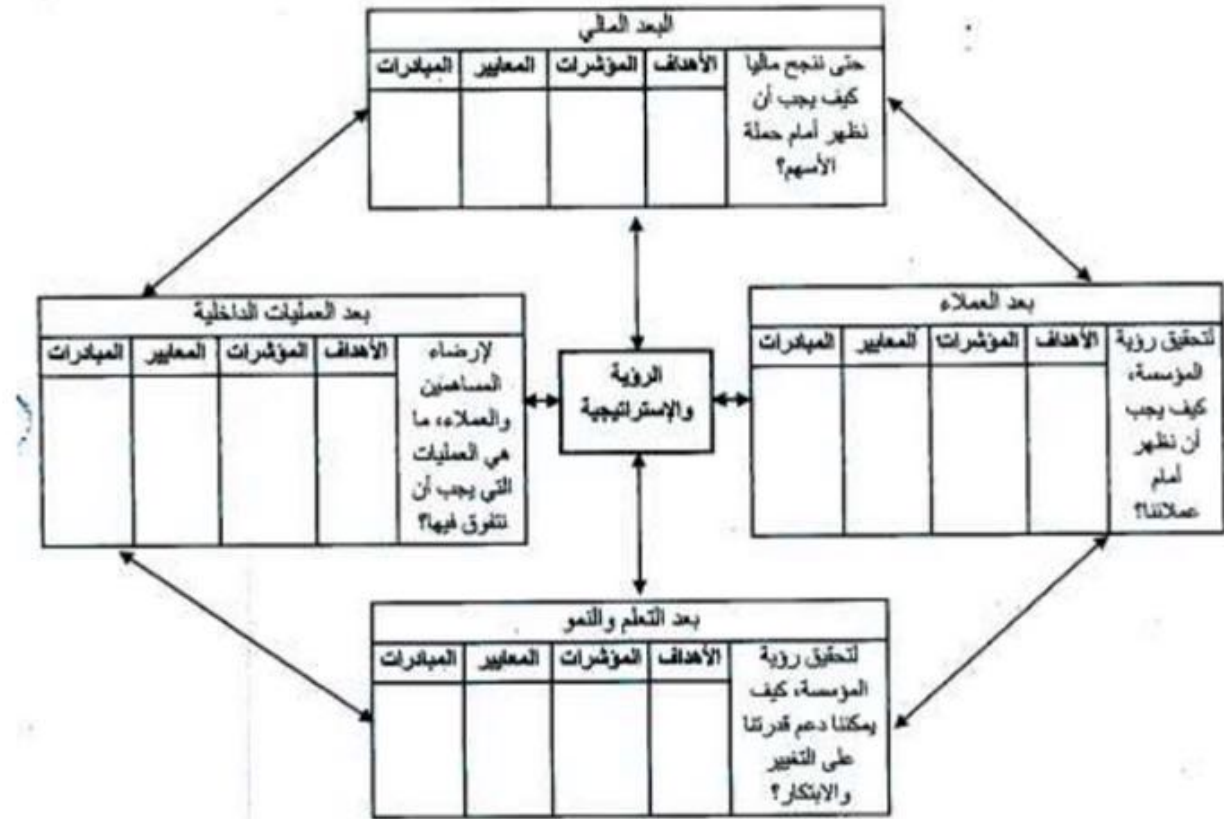
Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

أبعاد بطاقات التقييم المتوازن للأداء:



الشكل رقم (١)

أبعاد بطاقة الأداء المتوازن

Source: (Kaplan & Kaplan ,1996: 9).

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

أبعاد بطاقات التقييم المتوازن للأداء:

يُظهر الشكل السابق الأبعاد الجوهرية التي تقوم عليها بطاقة الأداء المتوازن والتي تُشكل الأساس في ترجمة إستراتيجية المؤسسة كما يوضح الشكل أيضاً ان كل بعد من أبعاد البطاقة ينقسم إلى أربعة محاور رئيسية تتمثل في :

الأهداف



الغايات أو القيم



المؤشرات



المبادرات



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

أهمية بطاقات الأداء المتوازن:

تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

تساعد بطاقات الأداء المتوازن المؤسسات على تحديد أهدافها الاستراتيجية ورصد تقدمها نحو تحقيقها.

تحسين الأداء:

من خلال قياس الأداء في مجالات متعددة (المالية، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، يمكن للمؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسين الأداء بشكل شامل.

تعزيز التواصل:

توفر بطاقات الأداء المتوازن وسيلة لتواصل الأهداف والاستراتيجيات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة، مما يعزز من الفهم المشترك والرؤية الموحدة.

توجيه اتخاذ القرارات:

تساعد البيانات المستخلصة من بطاقات الأداء المتوازن في توجيه القرارات الاستراتيجية والتكتيكية، مما يساهم في تحسين فعالية العمليات.

توفير رؤية شاملة:

تعكس بطاقات الأداء المتوازن الأداء من زوايا متعددة، مما يوفر رؤية شاملة للمؤسسة بدلاً من التركيز على الأبعاد المالية فقط.

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

علاقة بطاقات الأداء المتوازن بالحوكمة:

1. تعزيز الشفافية:

- من خلال قياس الأداء وتقديم التقارير حول الأهداف والنتائج، تعزز بطاقات الأداء المتوازن من شفافية العمليات داخل المؤسسة، مما يساهم في تحسين الحوكمة.

2. المسؤولية والمساءلة:

- تساهم بطاقات الأداء المتوازن في تحديد المسؤوليات على مختلف المستويات، مما يعزز من ثقافة المساءلة داخل المؤسسة.

3. دعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات:

- تعزز بطاقات الأداء المتوازن من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مدروسة مبنية على بيانات دقيقة، مما يدعم الحوكمة الرشيدة.

4. تحقيق التوازن بين الأهداف المختلفة:

- تساعد على تحقيق توازن بين الأهداف المالية وغير المالية، مما يعكس الالتزام بالحوكمة المستدامة واعتبارات المسؤولية الاجتماعية.

5. تقييم الأداء المؤسسي:

- توفر بطاقات الأداء المتوازن إطارًا لتقييم الأداء المؤسسي بشكل دوري، مما يساعد على تحسين استجابة المؤسسة للتغيرات في البيئة الخارجية وتعزيز قدرتها على التكيف.

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com



هل هناك أمثلة على بطاقات أداء متوازن ناجحة؟

شركة نوكيا (Nokia)

التحدي: كانت نوكيا تواجه تحديات كبيرة في السوق بسبب المنافسة المتزايدة من شركات مثل آبل وسامسونغ.

التطبيق: استخدمت نوكيا بطاقة الأداء المتوازن لتحديد أهدافها الاستراتيجية في مجالات مثل الابتكار، ورضا العملاء، والكفاءة التشغيلية.

النتيجة: ساعدت البطاقة الشركة في تحسين تركيزها على تطوير المنتجات الجديدة وتعزيز تجربة العملاء، مما ساهم في استعادة جزء من حصتها السوقية.

NOKIA

Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

هل هناك أمثلة على بطاقات أداء متوازن ناجحة؟

شركة ستيت فارم (State Farm)

- **التحدي:** كانت ستيت فارم تسعى لتحسين خدماتها وزيادة ولاء العملاء.
- **التطبيق:** استخدمت بطاقة الأداء المتوازن لتحديد أهداف واضحة في مجالات رضا العملاء، تحسين العمليات، وتعزيز مهارات الموظفين.
- **النتيجة:** أدت هذه الخطوات إلى تحسين الخدمات المقدمة وزيادة ولاء العملاء، مما انعكس إيجاباً على نتائج الشركة المالية



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

هل هناك أمثلة على بطاقات أداء متوازن ناجحة؟

مستشفى كليفلاند (Cleveland Clinic)

- **التحدي:** كانت كليفلاند تسعى لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- **التطبيق:** استخدمت المستشفى بطاقة الأداء المتوازن لتحديد مؤشرات الأداء في مجالات رعاية المرضى، الكفاءة التشغيلية، وتطوير الموظفين.
- **النتيجة:** ساعدت البطاقة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتقليل الأخطاء الطبية، مما أدى إلى تحسين سمعة المستشفى وزيادة رضا المرضى.



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

هل هناك أمثلة على بطاقات أداء متوازن ناجحة؟

شركة جنرال إلكتريك (General Electric)

- **التحدي:** كانت جنرال إلكتريك بحاجة إلى تحسين الابتكار وزيادة الفعالية التشغيلية.
- **التطبيق:** استخدمت بطاقة الأداء المتوازن لتحديد أهداف استراتيجية في مجالات الابتكار، الكفاءة، ورضا العملاء.
- **النتيجة:** ساعدت هذه الاستراتيجية في تعزيز الابتكار وزيادة فعالية العمليات، مما ساهم في نمو الشركة.



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

نماذج جداول بطاقات الأداء:

ملف شامل إكسل قابل للتعديل يحتوي على جداول يمكنك
إستخدامها لعمل بطاقات الأداء المتوازن وتطبيقها بناء على
إحتياج ومتطلبات منظمتك.



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

كيف تنشئ بطاقة أداء متوازن باستخدام قالب؟
في هذا المقطع التدريبي نوضح لكم كيفية استخدام
القوالب المجانية لبطاقات الأداء المتوازن المتاحة على موقع
(BSC Designer Online) (بي إس سي ديزاينر أونلاين) (برنامج
بطاقة الأداء المتوازن على شبكة الإنترنت)



Budur AlAhmad

@B_A_S_lo

0501995897

b.alahmad1410@gmail.com

“

لقد حاولت جاهدًا نقل المعرفة من
الموارد المتاحة على شبكة الإنترنت، بما
في ذلك الأبحاث والدراسات والمواقع
المتخصصة. آمل أن أكون قد نجحت في
إثراء المحتوى العربي، وخاصة في مجال
الحكومة. أطمح أن يجد القراء في هذا
المحتوى فائدة وإلهام وأتمنى لكم
قراءة ممتعة،

ومرحبًا بجميع استفساراتكم وآرائكم

Budur Alahmad



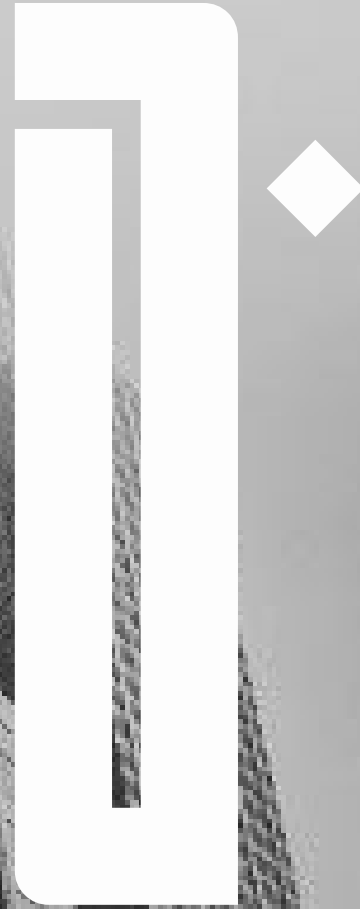
BUDUR ALAHMAD

 @B_A_S_lo

 0501995897

 b.alahmad1410@gmail.com

BSC



Done



b.alahmad1410@gmail.com



0501995897



@B_A_S_lo