

مراقبة الأداء المتوازن

كأداة لتقييم أداء

المؤسسة

أولاً تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

لقد قُدمت التعاريف التي أعطيت لهذه الأداة ويكفي
لإبراز أهميتها في الآتي:

- * تعرف بطاقة الدرجات المتوازنة أو بطاقة التصويب المتوازنة أو بطاقة الأداء المتوازنة بأنها أداة لقياس أداء المؤسسة للحوادث المالية وغير المالية، فهي أسلوب يزود المدير بمصادر معلومات قيمة حول النشاط التي يشرفون عليها، مما يترتب على ذلك زيادة في تحقيق أهداف المؤسسة.
- * هي أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء والذي يهتم بتوجيه استراتيجية المؤسسة إلى أهدافها محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المؤسسة.

ثانياً نشأة بطاقة الأداء المتوازن

كانت أول ظهور لبطاقة الأداء المتوازن سنة 1990

بأمريكا الشمالية على يد R. Kaplan و D. Norton، وذلك بعد دراسة قامت عاملاً كاملاً على إلتفتي عشرة مؤسسة في كل من كندا والولايات المتحدة، هذا أجل تقييم أدائها، وخلال الدراسة طرح الباحثون أن المسيرين يفضلون أسلوباً معيناً في التقييم على حساب الآخر، بل يبحثون عن تقديم توازن بين التقييم المالي والتقييم العملي

ثالثاً أسس ظهور بطاقة الأداء المتوازن

لقد ظهرت هذه البطاقة لمواجهة القصور في أنظمة الرقابة المالية التقليدية، حيث عرفت بيئة الأعمال

داخل وخارج المنظمات مجموعة من المتغيرات أثرت على مختلف جوانب الأداء بها هادعا المؤسسات إلى الاتجاه نحو تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن، ومن أبرز هذه المتغيرات ما يلي -

- زيادة حدة المنافسة على المستويين المحلي والدولي.
 - ظهور تغييرات وتحولات جذرية في أهداف المؤسسات للحفاظ على بقائها وسط ظروف المنافسة الشديدة.
 - حدوث تغييرات جذرية في نظام وفلسفة الإدارة ومداخل اتخاذ القرارات وأساليب الإنتاج.
 - تركيز الاهتمام المقاييس التقليدية لتقييم الأداء على النتائج في الأجل القصير.
- رابعاً: هيكل بطاقة الأداء المتوازن.

1 - المحور المالي

يعتبر هذا المحور المحصلة النهائية لكافة المتغيرات وحق يمكن التعرف المتاح للمالي للمؤسسة يجب عليها أن تتحدد بدقة ما هو المطلوب أن تعمل لتحقيق هذا الهدف وكيف يمكن أن تحقق أهدافها.

2 - محور العملاء

تعتبر خدمة العميل عملية معقدة نتيجة لتسوع حاجاته، ولتطوير هذه الخدمة يجب تحديد ما هي الأشياء التي يريدونها العميل.

3 - محور العمليات الداخلية

- يعتوي هذا المحور على عمليات مختلفة هي:
- العمليات التشغيلية
 - العمليات الإدارية للعملاء
 - العمليات الإبداعية
 - العمليات التقييمية والاجتماعية.

4- محور النمو والتعلم =

يرتكز هنا المحور حول التعلم التنظيمي والفرديين يؤديان إلى تعبئة البنية التحتية وتفعيلها ، الذي يجب أن يبنى عليها المبتدئ لتحقيق الابتكار والتطوير طويل الأجل و يتحقق ذلك من خلال ثلاثة أمور أساسية هي :

- الأفراد والعاملون بجميع مستوياتهم .
- النظم
- الإجراءات التنظيمية .

هيكل بضاعة الأحدث المتوازن

