|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **محاسبة** | | | | Department |
| **خولة هاشم خلف الشمري** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **تقويم الاداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة العلامات المتوازنة دراسة حالة في مصرف الرشيد** | | | | Thesis Title |
| **2010** | | | | Year |
| **يتناول هذا البحث موضوع تقويم الأداء الاستراتيجي لمصرف الرشيد باستخدام مدخل بطاقات العلامات المتوازنة الذي يعتمد على مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية والمتمثلة بأربعة محاور هي: المالي والعمليات الداخلية والزبون والنمو والتعلم. ويسعى هذا البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها: تشخيص نقاط القوة والضعف في اداء المصرف من وجهة نظر بطاقة العلامات المتوازنة وتحديد مدى ملائمة مقاييس الاداء المستخدمة حاليا في قياس اداء المصرف ، وتصميم بطاقة العلامات المتوازنة للمصرف باستخدام المحاور المالية والعمليات الداخلية والزبون والنمو والتعلم . استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة في اجراء البحث ، وقد تم تغذية بطاقة العلامات المصممة بمجموعة من البيانات التي جمعت من خلال المقابلات الشخصية ، والميزانيات العمومية والتقارير المالية من البنك المركزي وديوان الرقابة المالية ، وامتدت فترة جمع البيانات من 2004-2007. افادت نتائج التحليل الذي اجري في الجانب العملي من البحث الى ان اداء المصرف قد كان ضعيفا بين 2004-2006 الا ان عام 2007 قد شهد تحسنا تدريجيا في اداء المصرف ، وان تحسن الاداء المالي يرتبط ارتباطاً قويا بتحسن الاداء في محاور الزبون والعمليات الداخلية والنمو والتعلم . *فضلا عن ذلك فقد أظهرت الدراسة أن تطبيق بطاقة العلامات المتوازنة في المصرف تهيئ أرضية مناسبة لتقييم الاداء الاستراتيجي للمصرف ويمكن استخدامها في عملية التحسين المستمر.* وقد ختم البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات العملية منها ضرورة استخدام بطاقة العلامات المتوازنة وإنشاء قاعدة بيانات لتوفير مستلزمات تطبيقها وتوافر قناعة لدى الإدارة العليا بأهمية تطبيق بطاقة العلامات المتوازنة لتقييم الاداء الستراتيجي في المصرف .** | | | | Abstract |