

مدى فاعلية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء

الاستراتيجي في المصارف الإسلامية

(دراسة ميدانية)

**The Possibility of Using Balanced Scorecard to
Evaluate the Strategic Performance in Islamic Banks
(Field Study)**

رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في علوم الإدارة

اختصاص: مالية ومصارف

إعداد الطالب

ماهر زيادة

إشراف

الدكتورة ثناء أبا زيد

٢٠١٦-٢٠١٥

الملخص

في هذا البحث تم التعريف بمفهوم قياس الأداء وأساليب قياس الأداء التقليدية والحديثة، ومن ثم الانتقال لتوضيح فكرة بطاقة الأداء المتوازن (BSC) التي تشتمل على الأبعاد الرئيسية الأربعة بالإضافة لثلاثة أبعاد أخرى خاصة بكيان المصرف الإسلامي كوحدة اقتصادية، كما تم توضيح مفهوم الأداء الاستراتيجي وذلك بغية الوصول للربط بين بطاقة الأداء المتوازن واستخدامها لتقييم الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية.

وفي الجانب العملي من البحث تم تصميم استبانة وتوزيعها على المصارف الإسلامية العاملة في سورية ومن ثم المعالجة الإحصائية للنتائج واختبار الفرضيات، كما تم تقديم نموذج مقترح لبطاقة الأداء المتوازن (BSC) مكون من الأبعاد السبعة للبطاقة ومقاييس مقترحة متعلقة بكل بعد من هذه الأبعاد يمكن حساب أي مقياس منها واعطاءه العلامة المناسبة المقابلة في ضوء النتائج التي يتم الوصول إليها، وذلك ليصار إلى استخدامها كنموذج مقترح لأي مصرف إسلامي مهتم بالوقوف على معرفة وضعه فيما يتعلق بفكرة نظام بطاقة الأداء المتوازن.

وبعد ما توصل إليه البحث من نتائج، فإنه يوصي بأهمية تعميق الفكر الاستراتيجي والمؤسسي وتوضيح فكرة بطاقة الأداء المتوازن للعاملين في القطاع المصرفي الإسلامي لما لها من أهمية وأثر في تحسين واقع وأداء المصرف، والعمل لمعرفة المعوقات التي تحول دون التطبيق السليم لها، وتطوير النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن ليشمل مقاييس أكثر شمولية تتيح للمصرف الإسلامي الاعتماد عليه كأداة للتقييم الاستراتيجي وقياس نتائج الإنجاز.

الكلمات المفتاحية:

تقييم الأداء، أساليب قياس الأداء، بطاقة قياس الأداء المتوازن، الأداء الاستراتيجي، الإدارة الاستراتيجية، تقييم الاستراتيجية.

Abstract

In this research, we introduced to the concept of measuring Performance and methods of traditional and modern performance measurement, and then move on to illustrate the idea of the balanced scorecard (BSC) which include the four main dimensions, In addition to three other private dimensions of an entity to Islamic Bank as economic unit. Also we clarified the concept of strategic performance In order to access linking between the Balanced Scorecard and using it to assess the strategic performance of Islamic banks.

On the practical side of the research, we designed questionnaire and distributed it to Islamic banks which working in Syria, then made statistical treatment to the results and test hypotheses.

It was also presented a proposal model for the balanced scorecard (BSC) created from the seven dimensions of the balanced scorecard, and proposed measures related to each one of these dimensions, which we could calculate any one of those measures and gave the appropriate bookmark In the light of results that we had. Where it could to be used as proposal model for any Islamic bank concerned to have knowledge about his situation in order to balanced scorecard method.

As findings of the research results, it recommends the importance of the strategic and Institutional thinking, and clarify the idea of balanced scorecard for workers in the Islamic banking field. Because of their importance and impact in improving the performance of the bank, and work to know the obstacles that prevent the proper application of balanced scorecard (BSC).

Developing the proposed model of the Balanced Scorecard to include more holistic measures that allow the Islamic bank to rely upon as a tool for strategic evaluation and measuring the results of achievement.

Keywords: Performance evaluation, Performance measurement methods, Balanced scorecard, Strategic performance, Strategic management, Strategic evaluation.