

تقييم الأداء باستخدام بطاقات الأداء المتوازنة وعملية التحليل الهرمي مع التطبيق.

أيمن محمد غالب اليماني

إشراف

أ.د/ سعيد علي حسن القليطي

المستخلص

تمثل أنظمة تقييم الأداء أهمية عظمى في وقتنا الحالي لجميع المنظمات الصغيرة منها والكبيرة لما تشتمل عليه من فوائد كثيرة منها: توجيه النشاطات التنظيمية، تحسين مستوى التعليمي والتطويري للمنظمات وتكشف عن مستوى أداء المنظمة أو الشركة ومدى كفاءته. معظم الشركات تعتمد في تقييم أدائها على أنظمة القياس العادية والتي تعتمد وبشكل رئيسي على النتائج والمؤشرات المالية فقط، وهذه المؤشرات وحدها غير كافية لتقييم الأداء بشكل صحيح ومتكامل، وبغض النظر عن العوامل والجوانب الأخرى والتي تساهم بشكل كبير في تحسين وتطوير طرق تقييم الأداء مثل (التطوير والتعليم، تحسين الإجراءات الداخلية للمؤسسة و تحفيز الموظفين). بطاقات الأداء المتوازن تعد وسيلة من الوسائل العلمية المعروفة في مجال تقييم أداء المؤسسات والشركات والتي توازن بين جميع المجالات المعروفة في تقييم الأداء (المالي، التطوير والتعليم، تحسين الإجراءات الداخلية للمؤسسة و تحفيز الموظفين). أيضا عملية التحليل الهرمي تعتبر من الطرق العلمية المشهورة في ترتيب الأولويات، سواء كانت هذه الأولويات عوامل تخص بطاقات الأداء المتوازن أو مؤشرات أو أهداف استراتيجية للمؤسسة.

ففي هذه الأطروحة، تم دمج طريقة بطاقات الأداء المتوازن مع طريقة ترتيب الأولويات المعروفة بعملية التحليل الهرمي لتشكيل وسيلة متكاملة ومتوازنة لتقييم أداء دائرة مشاريع المحطات-الغربية في الشركة الوطنية لنقل الكهرباء. هذا الدمج يمكن المدراء ومتخذي القرار من تمييز الهدف الإستراتيجي الأكثر أهمية، والذي قد يؤثر وبشكل جوهري في مقياس الأداء العام. وبالتالي التركيز على الأهداف الاستراتيجية حسب الأولوية، مما يحسن ويطور طريقة تقييم الأداء في دائرة مشاريع المحطات-الغربية.

Performance Evaluation Using Balanced Scorecards and Analytic Hierarchy Process With an Application.

Ayman Mohammed AL-Yamani

**Supervised by
Prof. Said Ali Hassan El-Quliti**

ABSTRACT

The purpose of this paper is to suggest a scientific method to evaluate the performance of Western Substation Projects Division (WSPD) in Transmission National Grid Company in western region of Saudi Arabia. Because, the current measurement system of WSPD, depending on the individual personality of managers and lack of scientific procedures to evaluate its performance. The methodology which was used to achieve the main goal of this thesis is a combination of balanced scorecard (BSC) and analytical hierarchy process (AHP) for evaluating performance of the (WSPD). The BSC method is used to provide important opportunities for evaluating WSPD performance by building a balance between financial and non-financial performance measures, The BSC framework is formed by creating new strategic objectives for WSPD, and distributing them amongst of the four perspectives of BSC (Financial, customer, business process and learning and growth). "Mission Expert Software" was employed to create the mission statement for the WSPD. AHP approach was applied on the developed BSC framework. The AHP is used to rank/priorities each BSC perspective/strategic goals by calculating their weights. This is in order to find out which BSC perspective/ strategic objective is more important than other. So, the managers will focus on the most important BSC perspectives/strategic goals. The survey and the questionnaire form have been designed and distributed amongst division managers and expert employees in WSPD; the collected data was analyzed by using "Super Decision Software" to calculate the weights of BSC perspective/ strategic goals. In addition to of the main thesis findings, AHP can be considered as an appropriate technique and better tool that prioritizes BSC perspectives and WSPD's strategic goals and the combining of BSC and AHP approach is recommended to be an efficient tool to evaluate the performance of WSPD.