

# أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تحسين الأداء

## (دراسة حالة في جامعة عمان العربية)

إعداد الطالب:

المظفر أديب بني مصطفى

إشراف

الدكتور نمر عبد الحميد السليحات

### الملخص

هدفت هذه الدراسة لبيان أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها: (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، البعد البيئي) على تحسين الأداء (المالي والتشغيلي) في جامعة عمان العربية وقد تمثل مجتمع الدراسة في جامعة عمان العربية وتكونت عينة الدراسة من خمسين فردا من العاملين والطلبة في الجامعة، ولتحقيق أهداف الدراسة والتمكن من الإجابة على أسئلتها تم تطوير استبانة لجمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات .

وباستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) تم إجراء تحليل الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد حيث أظهر التحليل عدة نتائج منها : وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبطاقة الأداء المتوازن بأبعادها على

تحسين الأداء في جامعة عمان العربية كما تبين وجود أثر دال احصائيا لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على الأداء المالي والأداء التشغيلي .

بناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدة توصيات من أهمها: ضرورة العمل على تأطير عملية تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في جامعة عمان العربية وسعي الجامعة الى تطوير إمكاناتها في ذلك لتصبح نموذجا يحتذى به من قبل مؤسسات التعليم العالي في الاردن.

**IMPACT OF USING THE BALANCED SCORECARD ON  
IMPROVING PERFORMANCE  
(CASE STUDY ON AMMAN ARAB UNIVERSITY)**

**Prepared by:**

**Almodafar Adeeb Bani Mustafa**

**Supervised by:**

**Dr. Nimer Sulihat**

**Abstract**

This study aims to reveal the impact of using balanced scorecard on improving performance in Amman Arab University. AAU represents the study population, whereas the study sample consists of 50 respondents from students and employees.

To achieve the study objectives and to answer the research questions, a questionnaire was developed in order to collect the required data.

SPSS Program was used to analyze collected data, and in accordance with the statistical analysis of the data (descriptive, simple and multiple regression), the study reveals that there is a positive impact of the BSC with all its dimensions on

improving the performance in AAU. The results extended to show BSC also impacts financial and operation performance.

Based on the results of the study, a number of recommendations are suggested including: it is necessary to work for framing process of BSC when applying it to AAU. Moreover, AAU must look to develop its capabilities in order to become a leader in the higher education institutions in Jordan and the Arab region.