

# أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء العاملين دراسة ميدانية على مستشفى الملك فيصل التخصصي بمحافظة جدة

إعداد: عائشة جميع الجحدي  
إشراف: د. عمر زيان الشرقي

## المستخلص

هدفت الدراسة لمعرفة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء دراسة ميدانية على مستشفى الملك فيصل التخصصي في محافظة جدة (مؤسسة عامة) والذي أعلن تطبيقه لأسلوب بطاقة الأداء المتوازن كأداة لإدارة وقياس الأداء المؤسسي. بلغت عينة الدراسة ٣٤٠ مفردة وتم استرداد ٢٤٥ استبانة قابلة للتحليل، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. أوجدت الدراسة أن المستشفى تطبق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن بدرجات متفاوتة أعلاها بعد العملاء وأدناها البعد المالي من ناحية تقديم خدمات جديدة بهدف زيادة تحصيل الإيرادات وقد يعود السبب لطبيعة أهداف المستشفى وتركيزه على علاج حالات مرضية معينة كما أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأداء العاملين في المستشفى حيث يركز هذا الأسلوب اهتمام إدارة المستشفى على مراقبة الأداء الكلي وتحسينه من خلال أداء العاملين. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في العنصر البشري وتطوير قدراته وإمكاناته ودعم الأنشطة الإبداعية له كونه المحرك الرئيس لتحسين الأداء في الأبعاد الأخرى.

**الكلمات المفتاحية:** بطاقة الأداء المتوازن، أداء العاملين، مستشفى الملك فيصل التخصصي، المملكة العربية السعودية.

**The Impact of Using Balanced Scorecard on Employee's  
Performance  
A Field Study in King Faisal Specialty Hospital in Jeddah  
Province**

By: Aisha Aljahdali  
Supervised by: Dr. Omar Alsharqi  
**Abstract**

This study aims to examine the use of balanced scorecard (BSC) in government hospitals, as well as its impacts on employee's performance. To achieve these goals, the researcher select King Faisal Specialty Hospital (KFSH) in Jeddah province to conduct this study, KFSH had announced in 2015 its implementation of BSC as a performance management tool. A questionnaire-based survey was conducted to obtain necessary data from targeted population which includes all levels of employees in KFSH (physicians, nursing, technicians and administrative staff), 245 out of 340 questionnaires were retrieved and were valid to be analyzed. The analytical descriptive method was used by the researcher. The study showed an existence of significant relationship between adaptation of BSC and employees' performance since it's allows hospital to manage performance in all aspects. The research also found that there was a variety degree for BSC perspectives implementation by KFSH where customer's perspective was the highest and financial perspective was the lowest—due to hospital focusing on curing certain diseases. In the light of the results the recommendation made is to increase a better investment in the human resources and support their creativity as a major factor that leads to improve other aspects.

**Key words:** balanced scorecard, employees performance, King Faisal Specialty Hospital, kingdom of Saudi Arabia.