

## المستخلص

هدفت الدراسة الى بيان مستوى الأداء المؤسسي في وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر باستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، البعد التشغيلي، بعد التعلم والنمو، بعد العملاء)، وتبرز أهمية الدراسة الحالية كونها تتعلق بتقييم الأداء المؤسسي للمنظمات غير الهادفة للربح وفق أساليب تقييم حديثة، والمتمثلة في بطاقة الأداء المتوازن وذلك للإحاطة بجميع محاور الأداء في المنظمات، وتتبع أهميتها من قلة الدراسات المحلية التي تناولت استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء المنظمات غير الهادفة للربح.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود مستوى للأداء المؤسسي في وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر وفق الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن، والذي يشير إلى أن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن تساعد على تقييم الأداء في المنظمات غير الهادفة للربح بشكل يساهم في تحسين الأداء وتطوير العمليات الإدارية بما يعزز القدرة على خدمة العملاء لديها وتحقيق أهدافها.

وتوصي الدراسة بضرورة التركيز على ضبط النفقات والمدخرات وتدريب الكادر الوظيفي وتزويدهم بأنظمة حديثة وسهلة الاستخدام بما يدفعهم نحو مزيد من التحسين في الأداء والذي ينعكس بدوره على تحسين الأداء المؤسسي في الوكالة، إضافة إلى العمل على إجراء مزيد من الدراسات فيما يتعلق بالأداء الإستراتيجي والمخاطر المالية لدى المنظمات غير الهادفة للربح.

الكلمات الدالة: الأداء المؤسسي، وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر، بطاقة الأداء المتوازن.

# Abstract:

---

This study aims basically to demonstrate the level of institutional performance regarding the Small & Micro Enterprises Promotion Service according to certain dimensions of balanced scorecard ( Financial dimension , operation dimension , learning and growth dimensions and clients dimension ), the significance of this current study is to remarkably evaluate the institutional performance of the non-profitable organizations based on modern methods for evaluation represented by the balanced scorecard in order to be well- acquainted about all hubs of performance in the organizations .

This study is also conducted because less local studies were carried out in terms of the balanced scorecard for the purpose of evaluating the performance of non-profitable organizations.

The results of this study are as follows:

The study has clarified that there is a level for the institutional performance of the Small and Micro Enterprises Promotion Service based upon the four dimensions of the balanced scorecard, this indicates that the dimensions of the balanced scorecard clearly assist in evaluation of the performance in non-profitable organizations in a manner helping in improving the performance and development of the administrative operations that will enhance their capacity to provide better services for their clients and achieving their wanted goals .

This study highly recommends to focus upon the control of expenses , savings , training of staff plus providing them with systems & programs that are modern and easy to use in order to motivate them to have more improvement in their performance which will reflect the improvement of the institutional performance in the agency , in addition to conduct more studies regarding the strategic performance , the financial risks and efficiency of the working staff to implement the strategic plans of the non-profitable organizations .

## **Key words :**

The institutional performance.

Small & Micro Enterprise Promotion Service

Balanced Scorecard.