

## ملخص الدراسة

### تقييم أداء المؤسسة العامة للكهرباء اليمنية وفقاً لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتطوير استراتيجية المؤسسة

إعداد الطالب: صلاح محمد عبد الجبار. إشراف أ.م.د. منير مصلح الوصابي.

هدفت الدراسة الى تقييم شامل وتحليلي لأداء المؤسسة العامة للكهرباء باستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتوفير معلومات لاتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء في الجوانب التالية: المالي، خدمة العملاء، التعلم والنمو، العمليات الداخلية، والجانب البيئي وخدمة المجتمع، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي بشقيه المسحي والتحليلي، وتم جمع البيانات بأسلوب دلفي، من خلال تطبيق اداتين للدراسة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في المؤسسة العامة للكهرباء وعددهم (15) من القيادات الإدارية والموظفين ذات العلاقة بأبعاد أداة الدراسة، بالإضافة الى مجموعة من كبار العملاء بلغ عددهم (20) عميل، وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية وتوصل الباحث للنتائج النهائية من خلال ثلاث جلسات (ثلاث مراحل).

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء في المؤسسة العامة للكهرباء كان متوسطاً في كل أبعاد أداة التقييم، حيث كان تقييم المستوى الفعلي للأداء المالي 69%، بينما كانت نتائج تقييم مستوى خدمة العملاء 61%، وبالمثل كانت نتائج تقييم مستوى أداء العمليات الداخلية 67%، كما أن نتائج تقييم بعد التعلم والنمو 61%، ونتائج تقييم البعد البيئي والاجتماعي 63%، وقد أوصت الدراسة بضرورة تحديث التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة العامة للكهرباء، واعداد وتنفيذ مشروع للتحسين وفقاً لنتائج التقييم، واعتماد بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الخمسة كأداة للتقييم والتحسين الدوري لأداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية :

تقييم الأداء، بطاقة الأداء المتوازن، الاستراتيجية، المؤسسة العامة للكهرباء.