

Афіф Ель Ашфахані, Мухамад Рамдхані Джихад, Нененг Наділа Курніаваті, Сямсул Гідаят, Тріоно Алі Мустофа

**Підхід, заснований на збалансованій системі показників, до вимірювання ефективності некомерційної організації: тематичне дослідження песантрени, що працює на основі вакуфу**

У статті вивчається наскільки корисною є збалансована система показників, та досліджується її застосування в некомерційних організаціях, зокрема в песантренах, діяльність яких базується на вакуфі. Збалансована система показників враховує чотири аспекти: фінансовий, клієнтський, внутрішнього бізнесу, а також зростання та навчання. Фінансова перспектива базувалася на річному звіті установи, а точки зору клієнтів було отримано за допомогою анкети, розповсюдженій серед 100 осіб, які регулярно роблять внески до благодійної організації. Дані, використані для оцінки ефективності навчання, зростання та внутрішнього бізнесу, отримано від директорів і менеджерів песантрени через інтерв'ю. Результати показують, що серед цих аспектів перспектива клієнта має найбільше значення для некомерційних організацій, таких як песантрен, що працюють на основі вакуфу, отримавши найвищу оцінку – 43. Далі слідує фінансовий аспект з оцінкою 21,86, потім – зростання, навчання та внутрішня частка бізнесу по 20 балів кожний. Це підкреслює вирішальну роль пріоритетності потреб клієнтів у стратегічному плануванні некомерційних організацій, зокрема, у вакуфних установах песантрени. Результати дослідження дають керівникам цих організацій розуміння, необхідне для покращення їхньої практики стратегічного управління, підкреслюючи важливість точки зору клієнта в процесах прийняття рішень.

**Ключові слова:** збалансована система показників, песантрен на основі вакуфу, некомерційні організації, стратегічне планування, прийняття рішень

**Класифікація JEL:** L30, L31, M19



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.