

- وصول مقاله: ۹۷/۲/۲۸
- اصلاح نهایی: ۹۷/۴/۱۵
- پذیرش نهایی: ۹۷/۵/۲۰

## رابطه سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد بیمارستان منتخب تامین اجتماعی تهران

لیلا گودرزی<sup>۱</sup> / لیلا ریاحی<sup>۲</sup> / لیلا نظری منش<sup>۳</sup>

چکیده

**مقدمه:** مدیریت عملکرد نیاز اجتناب ناپذیر هرگونه سازمان اجتماعی است و مدیریت عملکرد کارا مستلزم سیستم کنترل مدیریت موثر است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از لحاظ روش از نوع توصیفی - همبستگی و از لحاظ هدف کاربردی بود. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه پژوهش‌گر ساخته بود. در این پژوهش روایی پرسشنامه با رویکرد صوری و پایایی پرسشنامه با آزمون آلفای کرونباخ (۰/۸۹۳) تایید شد. جامعه آماری این پژوهش مدیران بخش اداری و بخش درمان به تعداد ۲۸۰ نفر بود. نمونه آماری مطابق فرمول کوکران برای جامعه آماری معلوم ۱۶۳ نفر بود که با روش تصادفی طبقه‌ای در دو طبقه مدیران اداری (۲۸ نفر) و مدیران بخش درمان (۱۳۵ نفر) انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش با استفاده از آمار توصیفی و از موم اماراستنباطی از جمله آزمون پیرسون و رگرسیون تحلیل شد.

**یافته‌ها:** مطابق یافته‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد سیستم کنترل مدیریت با ابعاد مدیریت تشخیصی ( $p=0.00$ ) و مدیریت تعاملی ( $p=0.00$ ) با مدیریت عملکرد سازمانی با شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد، بهبود عملکرد رابطه مثبت دارد.

**نتیجه‌گیری:** باتوجه به نتیجه‌گیری ارتباط مثبت سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد سازمانی به مدیران محترم بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود با بکارگیری و تقویت سیستم کنترل مدیریت نتایج قابل ملاحظه‌ای در رابطه با مدیریت عملکرد برای بیمارستان تحت مدیریت خود در بلند مدت را متصور شوند.

**کلید واژه‌ها:** سیستم کنترل مدیریت تشخیصی، سیستم کنترل مدیریت تعاملی، مدیریت عملکرد بیمارستان.

- ۱- کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- ۲- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیکی: l.riahi@srbiau.ac.ir
- ۳- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## مقدمه

سیستم کنترل مدیریت، سبب مقایسه امور پیش‌بینی شده با فعالیت‌های انجام شده می‌شود، میزان پیشرفت را در جهت تحقق اهداف سازمان اندازه‌گیری می‌کند و باعث تشخیص به هنگام انحراف از برنامه می‌گردد [۸]. بنابراین، مدیریت خوب مستلزم سیستم کنترل مدیریت موثر است [۹]. سیستم کنترل مدیریت شامل دو بعد سیستم‌های مدیریت کنترل تشخیصی و سیستم‌های مدیریت کنترل تعاملی است [۵]. سیستم‌های تشخیصی مانند شاخص‌های صفحه کنترل هواپیما که خلبان را قادر به بررسی علایم کارکرد غیر عادی بخش‌های مختلف هواپیما می‌کند، مدیر را قادر می‌سازند تا وضعیت بخش‌های مختلف سازمان را از حیث عملکرد و سلامت کنترل کند [۱۰]. یکی از اهداف عمده به‌کارگیری سیستم‌های تشخیصی، حذف بار هدایت مستمر از دوش مدیران است. آزاد ساختن آن قسمت از وقت مدیران که صرف تشخیص وضعیت‌های غیرعادی می‌شد، فرصتی ایجاد می‌کند تا به سایر کارهای خود بپردازند [۱۱]. سیستم‌های کنترل تشخیصی مدیر را قادر می‌سازد تا وضعیت بخش‌های مختلف سازمان را از حیث عملکرد و سلامت کنترل کند [۵].

سیستم‌های کنترل تعاملی به مثابه سیستم‌های رسمی کسب اطلاعات در اختیار مدیران قرار می‌گیرند تا به طور منظم، آنها را در جریان تصمیمات کارکنان قرار دهد. سیستم‌های کنترل تعاملی مستلزم جلب توجه و همکاری همه اعضاء سازمان است. مدیران با استفاده از سیستم کنترل تعاملی می‌توانند با همکاری کارکنان، برنامه‌های پویایی برای واکنش به مسائل و تهدیدات و عدم اطمینان‌های محیطی تنظیم کنند [۱۲].

پیترز و همکاران [۱۳] در مطالعه خود با عنوان "بررسی استفاده سیستم هوشمندی رقابتی در قابلیت اندازه‌گیری عملکرد جهت بالا بردن مزیت رقابتی" به این نتیجه می‌رسد که سیستم کنترل مدیریت تاثیر مثبتی بر قابلیت‌های سیستم اندازه‌گیری عملکرد دارد و سیستم اندازه‌گیری عملکرد به طور مثبت با مزیت رقابتی در ارتباط است. هارلز و مالاگوئو [۵] در

تعالی کسب و کار و بهبود عملکرد در گرو استفاده از رویکردهای نوین در مدیریت عملکرد سازمان‌هاست. برای بهبود عملکرد لازم است با سازوکارهای مناسب در فرآیند ایجاد، شکل‌گیری و کاربردی شدن عملکرد و سازمان مدیریت نمود و آن را تحت نظارت و مربیگری قرار داد [۱]. برای جهت دهی به عملکرد کارکنان و سازمان نیاز است کلیه فرایندها، کارکنان و توانمندی‌های فکری، عاطفی، فیزیکی و اجتماعی در یک نظام یکپارچه به نام مدیریت عملکرد قرار گرفته و از تلفیق و تعامل آنها انرژی سازمانی با ماهیت سازنده و موثر ایجاد شود. مدیریت عملکرد سازمان، عبارت است از ایجاد نظامی برای به‌کارگیری اطلاعات مربوط به اندازه‌گیری عملکرد سازمان، از طریق به‌کارگیری نتایج ارزیابی عملکرد در تعیین اهداف، تخصیص منابع و آگاهی دادن به مدیران برای حفظ و یا تغییر خط مشی فعلی به منظور دستیابی به اهداف [۲].

از مدیریت عملکرد می‌توان به مسئولیت‌پذیری برای عملکرد در حد قابل قبول، وجود مستندات و یکپارچگی، افزایش تولید و روحیه کارکنان، پاداش عادلانه، حفظ افراد با عملکردهای عالی، نتایج بهتر سازمانی، بهبود سودآوری، افزایش بازده و درآمد و کاهش هزینه‌ها، دادن انگیزه از طریق پاداش‌های غیر مالی به عنوان بازخوردهای مثبت و فرصت‌های توسعه نام برد [۳]. مدیریت عملکرد به طوری کلی دارای سه بعد شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد است [۴].

مدیریت عملکرد نیازمند استفاده از ساز و کارهای خاص خود است تا بتواند سطح عملکرد سازمان را ارتقا دهد [۵]. هر سازمانی به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود بویژه در محیط‌های پیچیده و پویا نیاز مبرم به سیستم کنترل دارد [۶]. پوتان و همکاران [۷] کنترل را ابزاری برای شناخت واقعیت می‌دانند و آنها اعتقاد دارند که کنترل این امکان را به مدیران می‌دهد که کمبودها را شناسایی و از ایجاد ناهنجاری‌ها جلوگیری شود.

این نتیجه دست یافتند که مدیران ارشد زمانی می‌توانند باعث توانمندی در سازمان شوند که به طور همزمان و متعادل از سیستم‌های کنترل تشخیصی و تعاملی استفاده نمایند. همچنین ویدنر [۱۱] در مطالعه‌ای خود با عنوان "تحلیل سطوح چارچوب کنترلی" به این نتیجه دست یافت که بین سیستم‌های کنترل روابط مکمل و وابستگی‌هایی وجود دارد. وی دریافت ریسک و عدم اطمینان استراتژیک منجر به مشخص شدن اهمیت استفاده از سنج‌های عملکرد در کنترل تعاملی و تشخیصی خواهد شد. بر اساس نتایج حاصل، اگر چه سیستم‌های کنترل هزینه‌بر است اما اثر مثبت بر عملکرد شرکت دارد.

مطابق نتیجه مطالعه لانگفید- اسمیت [۱۸] "یک مطالعه مروری پژوهش‌های کمی در خصوص سیستم کنترل مدیریت و استراتژی" کنترل‌هایی نظیر کنترل بهای تمام شده، کنترل بودجه، سیستم‌های ارزیابی عملکرد و پاداش معمولاً در ارتباط با استراتژی تجاری هستند. همچنین وی دانش موجود از ارتباط میان سیستم کنترل مدیریت و استراتژی را تا حدودی محدود دانسته و ضرورت انجام پژوهش‌های بیشتر در این حوزه را یادآور می‌شود.

همچنین اشرف گنجویی و نایب‌زاده [۶] در مطالعه‌ای با عنوان "بررسی تاثیر تغییرات سیستم‌های کنترل و حسابداری مدیریت بر عملکرد سازمانی شرکت‌های تولیدی" به این نتیجه دست یافتند که گرایش‌های استراتژیک بر روی قابلیت‌های سازمانی تاثیر معنی‌داری دارد و از طریق قابلیت‌های سازمانی و تغییرات سیستم‌های کنترل و حسابداری مدیریت بر روی عملکرد سازمانی نیز تاثیر می‌گذارد.

بیمارستان‌های تامین اجتماعی در تهران از بزرگترین بیمارستان‌های بزرگ این شهر است که به بیماران تحت پوشش بیمه سازمان تامین اجتماعی و دیگر بیماران کشور می‌باشد. البته علی‌رغم برنامه‌ریزی‌های گسترده جهت ارائه خدمات تخصصی و فوق تخصصی در این نوع بیمارستان‌ها، هنوز عملکرد آنها به نحو دلخواه رخ نداده و بهبودهای مورد انتظار در عملکرد

مطالعه‌ای خود با عنوان "بررسی تاثیر مشترک اولویت‌های استراتژیک، سیستم کنترل مدیریت و تجربه مدیران بر عملکرد بیمارستان" به این نتیجه می‌رسند که هماهنگی اولویت‌های استراتژیک با سیستم کنترل مدیریت بر عملکرد بیمارستان تاثیر مثبت دارد. مطابق مطالعه ساکا و همکاران [۴] با عنوان "تاثیر استفاده از سیستم‌های کنترل تعاملی و تشخیصی بر عملکرد پروژه" با سیستم کنترل تعاملی در زمانی که عدم قطعیت در پروژه‌ها زیاد باشد به بهبود عملکرد پروژه کمک می‌کند و همچنین استفاده از سیستم کنترل تشخیصی در صورت عدم وجود و یا کم بودن عدم قطعیت‌ها در پروژه‌ها باعث بهبود پروژه‌ها می‌شود.

تسیر و اوتلی [۱۴] در مطالعه‌ای با عنوان "یک توسعه مفهومی چارچوب کنترلی سطوح سیستمون" در چارچوب ارائه شده به این نتیجه دست می‌یابد که سیستم‌های کنترلی تعاملی و تشخیصی با ابزارهای چون تنبیه و پاداش و همچنین برقراری محدودیت‌ها و توانمندسازها عملکرد استراتژیک و عملکرد عملیاتی و مرزهای استراتژیک و عملیاتی را در سازمان ایجاد می‌کند.

مطابق نتایج مطالعه تسامنیه و همکاران [۱۵] عنوان "استراتژی‌های کسب و کار، سیستم کنترل مدیریت و عملکرد: شواهدی از چین" شرکت‌های با استراتژی کسب و کار تمایز سیستم کنترل مدیریت غیر مالی بر عملکرد تاثیر مثبت بیشتری دارد و همچنین برای شرکت‌های با استراتژی کسب و کار تمرکز بر کاهش هزینه سیستم کنترل مدیریت مالی مفیدتر است و بر عملکرد شرکت تاثیر مثبت بیشتری دارد. همچنین مطابق نتایج مطالعه هنری و جورنیولت [۱۶] با عنوان "تاثیر سیستم کنترل مدیریت بر عملکرد اقتصادی و عملکرد زیست محیطی استفاده از سیستم کنترل مدیریت همانند حسابداری مدیریت بر عملکرد اقتصادی به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی عملکرد زیست محیطی تاثیر مثبت دارد.

ماندی [۱۷] در مطالعه‌ای با عنوان "ایجاد تنش‌های پویا از طریق تعادل استفاده از سیستم مدیریت کنترل" به

این پرسش‌نامه از دو بخش مجزای ۱. مشخصات فردی و ۲. سوالات سنجش متغیرها تشکیل شده بود. در بخش اطلاعات فردی مقیاس‌های جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار اندازه‌گیری شد. بخش دوم با استفاده از مقیاس سیستم‌های کنترل مدیریت هارلز و مالاگوئو [۵] و مدیریت عملکرد سازمانی یاوری و زاهدی [۴] طراحی شد. شیوه نمره‌گذاری آن بر اساس طیف لیکرت بود. به طوری که گزینه کاملاً مخالفم، نمره ۱، مخالفم نمره ۲، نه موافق و نه مخالفم نمره ۳، موافقم نمره ۴ و کاملاً موافقم نمره ۵ را به خود اختصاص داد.

در پژوهش هر چند هر دو مقیاس استفاده شده استاندارد بوده و در بسیاری از مطالعات به کار رفته‌اند، اما جهت روایی از رویکرد صوری و نظرات اساتید مدیریت استفاده شد و روایی پرسشنامه ترکیبی مورد تایید قرار گرفت. به منظور پایایی پرسشنامه توسط روش آلفای کرونباخ، از نرم‌افزار SPSS 19 استفاده شد که برای سوالات کل پرسشنامه ۰/۸۹۳ به دست آمد. در تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و برای توصیف آزمودنی‌های پژوهش و برای تحلیل آماری از روش استنباطی مختلف استفاده شد. باتوجه به نتیجه آزمون کلموگروف اسمیرنوف از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون رگرسیون خطی ساده و رگرسیون چندگانه برای به آزمون گذاشتن فرضیه‌های پژوهش در سطح معنی‌داری ( $P \leq 0/05$ ) استفاده شد.

### یافته‌ها

جدول ۱ یافته‌های توصیفی برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان مورد پرسش‌گری می‌باشد. (جدول ۱)

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ۵۴ درصد نمونه آماری که به عنوان آزمودنی در این پژوهش انتخاب شدند مرد و مابقی زن بودند. بیشتر آزمودنی‌ها با تحصیلات کارشناسی و در محدوده سنی ۳۵ تا ۴۵ سال قرار داشتند و هم‌چنین بیشترین درصد تجربه آزمودنی‌ها مربوط به تجربه کاری ۱۰ تا ۱۵ سال بود.

پاسخ‌گویی، شفافیت و کیفیت خدمات انجام نشده است. بنابراین مدیریت عملکرد به منظور دستیابی به نتایج و پیامدهای مورد انتظار از بیمارستان‌های تامین اجتماعی و نیز پاسخ‌گویی به بیماران و عموم مردم کشور که تحت پوشش بیمه تامین اجتماعی هستند در قبال هزینه‌هایی که از منابع سازمان تامین اجتماعی می‌شود بسیار حائز اهمیت است. مطابق مبانی نظری سیستم کنترل مدیریت، مدیریت عملکرد را تسهیل و نظامند می‌کند. اما باتوجه به مطالعات اندک در بیمارستان‌ها تاثیر سیستم کنترل مدیریت بر مدیریت عملکرد بیمارستان به طور گسترده مشخص نشده است. بنابراین باتوجه به اهمیت موضوع مدیریت عملکرد در بیمارستان‌های تامین اجتماعی از یک طرف و از طرف دیگر مطالعات اندک در خصوص تعیین تاثیر سیستم کنترل مدیریت بر مدیریت عملکرد بیمارستان هدف پژوهش حاضر پاسخ به این سوال اصلی است که سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد در یکی از بیمارستان‌های تامین اجتماعی در شهر تهران چه رابطه‌ای دارند؟

### روش پژوهش

روش انجام پژوهش از نوع روش توصیفی - همبستگی محسوب می‌شود و به لحاظ نتیجه از نوع پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌رود و به لحاظ زمان از نوع پژوهش‌های مقطعی است. جامعه آماری این پژوهش مدیران بخش اداری و بخش درمان یکی از بیمارستان‌های تامین اجتماعی (شامل: پزشکان، مترون، سوپروایزر و سرپرستاران) که برابر با ۲۸۰ نفر بودند. تعداد افراد پاسخ‌دهنده به پرسشنامه با استفاده از فرمول کوکران ۱۶۳ نفر مشخص شدند که به صورت طبقه‌ای در دو طبقه مدیران اداری به نسبت ۱۷ درصد یعنی ۲۸ نفر و تعداد نمونه آماری مدیران بخش درمان به نسبت ۸۳ درصد یعنی ۱۳۵ نفر تعداد نمونه‌برداری، تعداد نمونه از جامعه آماری انتخاب شدند.

ترکیبی از پرسشنامه‌های استاندارد به عنوان ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های مورد نظر مورد استفاده قرار گرفت.

به شرح شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد رابطه مثبت و معنی‌دار دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

تعالی کسب و کار و بهبود عملکرد در گرو استفاده از رویکردهای نوین در مدیریت عملکرد سازمان‌هاست. از طرف دیگر مدیریت عملکرد نیازمند استفاده از ساز و کارهای خاص خود است تا بتواند سطح عملکرد سازمان را ارتقا دهد. مدیریت عملکرد کارا مستلزم سیستم کنترل مدیریت موثر است. با توجه به اهمیت رابطه سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد از یک طرف و از طرف دیگر اهمیت موضوع مدیریت عملکرد در بیمارستان‌های تامین اجتماعی هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد یکی از بیمارستان‌های تامین اجتماعی در تهران بود.

مطابق یافته‌های توصیفی از نظر پاسخ‌گویان وضعیت موجود متغیر مدیریت عملکرد و ابعاد آن به عبارت شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد و متغیر سیستم کنترل مدیریت و ابعاد آن به عبارت سیستم‌های کنترل مدیریت و مدیریت عملکرد سازمانی در سطح بالاتر از متوسط (مقیاس امتیاز عدد ۳) قرار دارند البته هنوز با مقدار مطلوب خود (مقیاس امتیاز عدد ۵) فاصله دارند.

همچنین مطابق یافته‌های استنباطی این پژوهش در سطح خطای کمتر از ۵ در بیمارستان مورد مطالعه ابعاد سیستم کنترل مدیریت به عبارت سیستم کنترل مدیریت تشخیصی و سیستم‌های کنترل مدیریت تعاملی با ابعاد مدیریت عملکرد سازمانی به عبارت ابعاد شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد رابطه مثبت دارد. در واقع بهبود ابعاد سیستم کنترل مدیریت به عبارت سیستم کنترل مدیریت تشخیصی و سیستم کنترل مدیریت تعاملی در بیمارستان مورد مطالعه منجر به بهبود ابعاد مدیریت عملکرد سازمانی یعنی شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود

جدول ۲ آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. (جدول ۲)

مطابق نتایج جدول ۲ متغیرهای مدل همگی دارای میانگین بالاتر از حد متوسط بوده اند (بیشتر از ۳ شده‌اند) که این موضوع نشان می‌دهد ارزیابی افراد پاسخ‌گو در خصوص این متغیرها در وضعیتی بالاتر از متوسط قرار داشته است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که چولگی و کشیدگی تمامی متغیرهای پژوهش در بازه ۲- تا ۲+ قرار دارند، بنابراین نمی‌توان در خصوص آنها گفت که مطلقاً نرمال نیستند و می‌توان آنها را نرمال در نظر گرفت و در نهایت با توجه به مقادیر جدول ۲ مقدار میانگین و میانه نزدیک به هم می‌باشند، بنابراین توزیع متغیرها را می‌توان متقارن و نرمال در نظر گرفت.

در این پژوهش با توجه به نتایج آزمون کولموگراف - اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌های پژوهش، در ادامه برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های پارامتری رگرسیون یک متغیره و چند متغیره استفاده شد. جدول ۳ نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای وابسته و متغیرهای مستقل پژوهش را نشان می‌دهد. (جدول ۳)

مطابق نتایج آزمون همبستگی (جدول ۳) بین متغیرهای سیستم کنترل مدیریت با ابعاد سیستم‌های کنترل مدیریت تشخیصی و تعاملی و مدیریت عملکرد با ابعاد شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد رابطه همبستگی مثبت و معنی‌دار با سطح خطای کمتر از ۵ درصد وجود دارد. همچنین در این پژوهش جهت بررسی رابطه تاثیرگذاری ابعاد سیستم کنترل مدیریت بر ابعاد مدیریت عملکرد از آزمون رگرسیون چندگانه ادر سه مدل استفاده برای هر متغیر وابسته استفاده شد. (جدول ۴)

مطابق نتایج آزمون رگرسیون چندگانه در سطح خطای کمتر از ۵ درصد ابعاد سیستم کنترل مدیریت به شرح سیستم‌های کنترل مدیریت تشخیصی و سیستم‌های کنترل مدیریت تعاملی با ابعاد مدیریت عملکرد سازمانی

اینرو می‌توان گفت که اگر مدیران بیمارستان‌ها بر تقویت و اثربخشی سیستم کنترل مدیریت خود در ابعاد سیستم کنترل مدیریت تشخیصی و سیستم کنترل مدیریت تعاملی تمرکز داشته باشند و با بکارگیری تکنیک جدید در راستای بهبود آن و تطابق با نیاز بیمارستان و مدیران حرکت نمایند نتایج قابل ملاحظه‌ای در رابطه با مدیریت عملکرد برای بیمارستان‌ها در بلند مدت متصور خواهد بود.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد در بیمارستان تامین اجتماعی تهران است و بدینوسیله از زحمات مدیریت و کارکنان بیمارستان مورد مطالعه به خاطر همکاری صمیمانه سپاس‌گزاری می‌شود.

عملکرد می‌شود. بنابراین مطابق این نتایج فرضیه اهم پژوهش به همراه شش فرضیه فرعی خود مورد تایید قرار گرفت.

لازم به ذکر که نتایج حاصل در پژوهش مذکور با مطالعات پیشین هم‌خوانی دارد. به طوری که به طوری که که پیترز و همکاران [۱۳] و هارلز و مالاگوئو [۵] در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که سیستم کنترل مدیریت با ابعاد سیستم کنترل مدیریت تشخیصی و سیستم‌های کنترل مدیریت تعاملی با مدیریت عملکرد با ابعاد شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد، سنجش و ارزیابی عملکرد و بهبود عملکرد رابطه مثبت دارد.

بنابراین بر این اساس یافته‌های پژوهش می‌توان این استنباط را داشت که سیستم کنترل مدیریت با مدیریت عملکرد سازمانی در بیمارستان رابطه مثبت دارد. از

جدول ۱ - آمار توصیفی ویژگی جمعیت شناختی

ویژگی	طبقه	فراوانی	درصد	ویژگی	طبقه	فراوانی	درصد
سن	کمتر از ۲۵ سال	23	14%	جنسیت	مرد	88	54%
	۲۵ تا ۳۵	64	39%		زن	75	46%
	۳۵ تا ۴۵	46	28%	تجربه کار	کمتر از ۵ سال	13	8%
	بالای ۴۵ سال	31	19%		۵ تا ۱۰	46	28%
تحصیلات	فوق دیپلم	18	11%		۱۱ تا ۱۵	55	34%
	لیسانس	72	44%		۱۶ تا ۲۰	34	21%
	فوق لیسانس	57	35%	بیشتر از ۲۰ سال	15	9%	
	دکتری	16	10%				

ماخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۲ - آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

بیشترین	کمترین	شاخص‌های نرمالیتی		انحراف معیار	میان	میانگین	ابعاد متغیرهای پژوهش	متغیرهای پژوهش
		کشیدگی	چولگی					
5	2	-0.587	0.536	0.768	3.25	3.327	سیستم های کنترل مدیریت تشخیصی	سیستم های کنترل مدیریت (مستقل)
5	2.143	-0.678	0.432	0.656	3.429	3.448	سیستم های کنترل مدیریت تعاملی	
4.857	2.286	-0.389	-0.426	0.574	3.857	3.832	شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد	مدیریت عملکرد سازمانی (وابسته)
5	2	-1.218	0.216	0.855	3.5	3.563	سنجش و ارزیابی عملکرد	
5	2	-0.859	0.499	0.842	3.25	3.333	بهبود عملکرد	

ماخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۳ - نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای مدل

بهبود عملکرد	سنجش و ارزیابی عملکرد	شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد	متغیرهای اصلی
0.317**	0.447**	0.382**	سیستم های کنترل مدیریت تشخیصی
0.366**	0.413**	0.385**	سیستم های کنترل مدیریت تعاملی

ماخذ: محاسبات پژوهش

جدول ۴ - نتایج آزمون برآورد مدل رگرسیون رابطه متغیرهای پژوهش

بهبود عملکرد			سنجش و ارزیابی عملکرد			شناخت ابعاد و معیارهای عملکرد			وابسته مستقل
P-value	T-value	B	P-value	T-value	B	P-value	T-value	B	
۰,۰۰	۳,۰۱۴	۰,۲۴۸	0.00	۵,۰۴۶	۰,۳۹۴	۰,۰۰	۳,۹۹۶	۰,۲۱۸	سیستم های کنترل مدیریت تشخیصی
۰,۰۰	۳,۹۵۴	۰,۳۸۱	0.00	۴,۳۴۸	۰,۳۹۷	۰,۰۰	۴,۰۶۱	۰,۲۵۹	سیستم های کنترل مدیریت تعاملی
۰,۱۸۰			۰,۲۸۴			۰,۲۲۶			ضریب تعیین
۰,۴۲۵			۰,۵۲۳			۰,۴۵۷			ضریب همبستگی چندگانه
۱۷,۶۱۶			۳۱,۸۰۱			۲۳,۳۲۹			آماره F

ماخذ: محاسبات پژوهش

**Reference:**

- 1- Isa Khani. Top Quality Organizations, Tedbir, 2007; 192: 24-29. [Persian]
- 2- Li, P. Design of Performance Measurement System: a Stakeholder Analysis Framework, the Academy of Management Review. Mississippi State; 2001.
- 3- Lawson R, Stratton W, Hatch T. The benefits of a scorecard system. CMA Management, 2003; 77(4): 24-27.
- 4- Yavari V, Zahed S. Organizational Performance Management for Public and Non-Profit Sectors; a Conceptual Model, Strategic Management Thought, 2012; 1(13): 79-122. [Persian]
- 5- Harlez Y, Malagueño R. Examining the joint effects of strategic priorities, use of management control system, and personal background on hospital performance. Management Accounting Research; 2015.
- 6- Ashraf ganjouie A, Nayebzadeh S. The effect of changes in control and management accounting system on organizational performance of manufacturing companies, Nineteenth National Accounting Conference of Iran, Mashhad, Ferdowsi University of Mashhad; 2013. [Persian]
- 7- Putan A, Topor D, Gheorghian M. Cognitive meanings of management control in estimating the degree for achieving the strategy. Annales Universities Apulensis Series Oeconomica, 2012; 14(1).
- 8- Helsen, Z, Lybaert N, Steijvers T, Orens R, Dekker J. Management control system in family firms: A review of the literature and directions for the future. Economic surveys, 2017; 31(2): 410-435.
- 9- Walker R, Damanpour F, Devece C. Management Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Performance Management. [journals.permissions@oxfordjournals.org](mailto:journals.permissions@oxfordjournals.org); 2010.
- 10- Sakka O, Barki H, Cote, L. Interactive and diagnostic uses of management control system in IS projects: Antecedents and their impact on performance. Information & Management, 2013; 50(6): 265-274.
- 11- Widener SK. An empirical analysis of the levers of control framework. Accounting, Organizations and Society, 2007; 32(7/8): 757-788.
- 12- Greve J, Ax C, Bedford D. The impact of society on management control system, Scandinavian Journal of Management, 2017; 33(4): 253-266.
- 13- Peters, M, Wieder B, Sutton S, Wakefield J. Business intelligence system use in performance measurement capabilities: Implications for enhanced competitive advantage. International Journal of Accounting Information System, 2016; 21: 1-17.
- 14- Tessier S, Otley D. A conceptual development of Simons' Levers of Control framework. Management Accounting Research, 2012; 23: 171-185.
- 15- Tsamenyi M, sahaddev S, Qjao Z. The relationship between business strategy, management control system and performance: Evidence from China. Advances in Accounting, 2011; 27(1); 193-203.
- 16- Henri JF, Journeault M. Eco-control: The influence of management control system on environmental and economic performance. Accounting, Organizations and Society, 2010; 35: 63-80.
- 17- Mundy J. Creating dynamic tensions through a balanced use of management control system. Accounting, Organizations and Society, 2010; 35: 499-523.
- 18- Langfield-Smith K. A review of quantitative research in management controls system and strategy. In Handbook of Management Accounting Research, Vol 2, edited by C. Chapman, A. Hopwood, and M. Shields. Oxford, U.K.: Elsevier, 2007.



## Relationship between Management Control System and Performance Management of Tehran Social Security Selected Hospital

### Abstract

Godarzi L<sup>1</sup>, Riahi L<sup>2</sup>, Nazarimanesh L<sup>3</sup>

**Introduction:** Performance management is an inevitable need of any social organization and Efficient Performance management requires effective management control system.

**Methods:** The present study was descriptive-correlational and applied in terms of its purpose. The data gathering tool was a researcher-made questionnaire. In this study, the validity of the questionnaire with formal and reliability approach was confirmed by Cronbach's alpha (0.889). The statistical population of this study was 280 department administrators and department of treatment managers. According to Cochran's formula, 163 individuals were selected for statistical society. They were selected by stratified random sampling method in two categories of administrative managers (28 people) and managers (135 people). Data were analyzed using descriptive and inferential statistics.

**Results:** According to research findings in 95% confidence level, management control system with diagnostic management dimensions ( $p = 0.00$ ) and interactive management control system ( $p = 0.00$ ) with organizational performance management with dimensions of recognition of dimensions and performance criteria, assessment and evaluation Performance, performance improvement has a positive relationship.

**Conclusion:** Considering the conclusion, the positive relationship between management control system and organizational performance management is recommended to managers of hospitals by introducing and strengthening management control system with significant results in terms of performance management for a long-term hospital under their management.

**Keywords:** System control of diagnostic management, System control of interactive management, Hospital performance management.

1- Master Of Health Services Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Assistant Professor, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, (Corresponding Author), l.riahi@srbiau.ac.ir

3- Assistant Professor, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran