

تعیین شاخص های موثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز بر اساس مولفه های کارت امتیازی متوازن

تیمور علیخانی^۱، مریم مجیدی^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی،
دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

Email:teymor.alikhani@yahoo.com

۲. نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت
اجرایی دانشگاه آزاد ساوه، ایران.

دریافت: ۹۵/۸/۱۵ پذیرش: ۹۵/۱۲/۲۲

مقدمه: در این تحقیق با شناسایی و ارزیابی شاخص های موثر بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز، بر اساس کارت امتیازی متوازن، وضعیت جاری سیستم با نگاهی همه جانبه سنجیده شد. به دنبال آن نقاط ضعف و قوت آن شناسایی شد تا در با پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد آن ارائه گردد.

روش: با توجه به ادبیات تحقیق و مطالعات انجام شده، روش مورد نظر در این مطالعه توصیفی-پیمایشی است و جامعه آماری تحقیق، کارکنان جمعیت هلال احمر استان البرز است که تعداد آنان ۶۵ نفر گزارش شده است. در این مطالعه از روش تمام شماری استفاده گردید. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و

برای اندازه گیری پایایی ابزار از روش الفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده گردید.

یافته ها: طبق پیشینه تحقیق و مدل مفهومی پژوهش و با استفاده از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجزورات جزئی (PLS) آزمون شد که مقدار بار عاملی برای تمامی شاخص ها بیشتر از مقدار ۰,۵ بود که بیانگر اعتبار قابل قبول مؤلفه ها بوده است و همچنین نتایج نشان داد، میانگین مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مالی و مشتری به ترتیب بر مدیریت عملکرد استراتژیک تأثیر قابل توجهی داشته اند.

نتیجه گیری: نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای هر یک از شاخص ها نشان داد، توجه کافی به این شاخص ها در جمعیت وجود دارد و مؤلفه های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تأثیر مستقیم داشته اند و همچنین نتایج نشان داد، از منظر جمعیت شناختی تفاوت معناداری میان گروه های مختلف وجود نداشته است.

کلمات کلیدی: مدیریت عملکرد، مدیریت استراتژیک، کارت امتیازی متوازن، جمعیت هلال احمر

مقدمه

مدیریت استراتژیک عبارت است از جریان تصمیم‌ها و فعالیت‌هایی که منجر به ایجاد یک یا چند استراتژی مؤثر برای نیل به اهداف می‌شود. به همین طریق فرایند مدیریت استراتژیک یک روشی است که در آن استراتژیست‌ها به تعیین اهداف و تصمیم‌گیری استراتژیک می‌پردازند که در آن سه عنصر اساسی مطرح می‌شود که عبارتند از توسعه استراتژی-اجرای استراتژی- کنترل و ارزیابی استراتژی. [۴]

یکی از مشهورترین روش‌های ارزیابی که بر عملکرد مالی و غیر مالی بنا شده است، روش کارت امتیازی متوازن می‌باشد. مدل کارت امتیازی متوازن برای اولین بار توسط دو پرفسور کاپلان نورتون در سال ۱۹۹۲ ارائه شد در این مدل هر سازمان از چهار وجه ارزیابی می‌شوند: وجه مالی، وجه مشتریان، وجه فرایند داخلی، وجه یادگیری و رشد. با توجه به اینکه مدل ارزیابی متوازن تکنیکی برای تبدیل استراتژی به عمل می‌باشد و مدلی برای عملیاتی کردن استراتژی و تبدیل برنامه‌های عملیاتی و کنترل پیشرفت آن برای تحقق استراتژی است.

با توجه به امکان انطباق معیارهای کارت امتیازی متوازن در سازمان‌های غیرانتفاعی و دولتی و نظر به اینکه در طول سال‌های متمادی معیار علمی و استانداری برای ارزیابی عملکرد جمعیت هلال‌احمر استان البرز مورد استفاده نشده است، این ضرورت ایجاد شد که با کمک مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن در این پژوهش به بررسی مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت پردازیم.

امروزه بسیاری از سازمان‌ها، منابع مالی قابل توجهی را صرف تدوین استراتژی و تعیین راهبرد اساسی سازمان خود می‌کنند، ولی اکثر آنها از عدم اجرای مطلوب استراتژی‌های خود سخن می‌گویند. چشم‌اندازی که این مدیران برای سازمان خود تصور می‌کنند برای خود آنها کاملاً روشن است، ولی آگاهی و درک کارکنان آنها از این چشم‌انداز بسیار کم و همسویی و همدلی آنها برای تحقق اهداف بسیار کمتر است. بنابراین، مدیران ارشد همواره در جستجوی راه‌حلی برای حصول اطمینان از اجرای استراتژی خود بوده‌اند و در این میان، روش‌های ارزیابی عملکرد را به عنوان ابزاری برای کنترل اجرای استراتژی‌های خود برگزیده‌اند. [۱]

ارزیابی عملکرد، ابزاری است کارآمد که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی برده و با ریشه‌یابی آنها، اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد انجام می‌دهند. مدیریت عملکرد قلمرو وسیعی را در مدیریت سازمان‌ها شامل می‌شود. درون فلسفه مدیریت عملکرد سنجش عملکرد، ارزیابی، تعیین شایستگی و نقاط قوت و ضعف نیز نهفته است و می‌توان گفت این مفاهیم ابزاری است برای استقرار و اجرای مدیریت عملکرد. [۲]

ارزیابی عملکرد، یکی از وظایف اصلی هر سازمان و یکی از وجوه مدیریت عملکرد است که در گذشته بیشتر از طریق به کارگیری شاخص‌های مالی اجرا شده است. [۳]

بنابراین با توجه به اهمیت تحقیق، ضرورت دارد به دلیل اینکه تا کنون در جمعیت هلال‌احمر استان البرز درخصوص ارزیابی مدیریت عملکرد استراتژیک به صورت علمی اقدامی صورت نگرفته است و آگاهی از مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک جمعیت استان از جمله عوامل مهمی است که می‌تواند بر فرآیند اجرای استراتژی و تصمیم‌گیری برای حال حاضر و آینده‌سازان تأثیرگذار باشد در این تحقیق تلاش می‌گردد با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن، بستر مناسبی برای اصلاح فرآیندها به منظور بهبود در راستای دستیابی به اهداف و استراتژی‌های جمعیت هلال‌احمر استان البرز فراهم گردد.

از سوی دیگر، یکی از مهم‌ترین نیازهای مدیریت جمعیت هلال‌احمر کشور و به‌خصوص جمعیت هلال‌احمر استان البرز مدیریت عملکرد استراتژیک و استفاده بهینه از راهکارها و روش‌های علمی و شاخص‌های مؤثر بهبود مدیریت عملکرد و همسوکردن عملکرد سازمان با استراتژی‌های سازمان برای پاسخگویی مؤثر به محیط پیرامون و ایجاد بهره‌وری در عملکرد می‌باشد مدیریت در جمعیت هلال‌احمر با مشکلات پیچیده‌ای مواجه است و مطالعه علمی و سیستماتیک برای بهبود عملکرد و استقرار مدیریت عملکرد استراتژیک به عمل نیامده است. مدیریت و رهبری در جمعیت هلال‌احمر دستخوش تغییرات زیادی شده است و به اهدافی روشن و هماهنگی میان کارکنان و دوایر نیاز دارد. این تغییرات بنیادین به یک برنامه استراتژیک بر

اساس شاخص‌های مؤثر نیازمند است که در واقع نقشه راه برای آینده‌ای روشن خواهد بود. نیروی انسانی عامل اصلی اجرای این استراتژی است و بنابراین مدیریت استراتژیک عملکرد ابزاری است که رسیدن به اهداف بلندمدت سازمان را تضمین می‌کند.

مدیریت استراتژیک عبارت است از جریان تصمیم‌ها و فعالیت‌هایی که منجر به ایجاد یک یا چند استراتژی مؤثر برای نیل به اهداف می‌شود. به همین طریق فرایند مدیریت استراتژیک یک روشی است که در آن استراتژیست‌ها به تعیین اهداف و تصمیم‌گیری استراتژیک می‌پردازند که در آن سه عنصر اساسی مطرح می‌شود که عبارتند از توسعه استراتژی، اجرای استراتژی، کنترل و ارزیابی استراتژی.

کنترل فراگردی است که در آن عملیات انجام شده با فعالیت‌های برنامه ریزی شده تطبیق داده می‌شوند، این فراگرد برای تصحیح مستمر عملکرد سازمان برای دستیابی به اهداف سازمانی به کار گرفته می‌شود و میزان پیشرفت برای تحقق اهداف را نشان می‌دهد.

یکی از مشهورترین روش‌های ارزیابی که عملکرد مالی و غیر مالی بنا شده است، روش کارت امتیازی متوازن می‌باشد. مدل کارت امتیازی متوازن برای اولین بار توسط پرفسور کاپلان نورتون در سال ۱۹۹۲ ارائه شد که چارچوبی برای کنترل و ارزیابی عملکرد شرکت‌ها و سازمان‌ها فراهم می‌کند در این مدل هر سازمان از چهار وجه مورد ارزیابی قرار می‌گیرند این چهار

وجه عبارتند از: وجه مالی، وجه مشتریان، وجه فرایند داخلی، وجه یادگیری و رشد. با توجه به اینکه مدل ارزیابی متوازن تکنیکی برای تبدیل استراتژی به عمل می‌باشد، علاوه به اینکه یک ابزار سنجش عملکرد می‌باشد، مدلی برای عملیاتی کردن استراتژی و تبدیل برنامه‌های عملیاتی و کنترل پیشرفت آن برای تحقق استراتژی است. از این رو، این مطالعه در صدد پاسخگویی به این سوال اصلی است که آیا تعیین شاخص‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز سهم به سزایی دارد؟

روش تحقیق

روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر، قابل اطمینان و نظم یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است [۶]

بر مبنای ادبیات و مطالعات انجام شده، روش مورد نظر ما در این تحقیق، روش توصیفی-پیمایشی بوده است و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق‌ساخته مورد تأیید خبرگان استفاده گردید که هدف آن تعیین شاخص‌های مؤثر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت

هلال‌احمر استان البرز و اثبات یا رد فرضیه‌ها در حوزه عملکرد استراتژیک است. به دلیل کوچک بودن حجم جمعیت جامعه آماری از روش تمام‌شماری (سرشماری) استفاده گردید. در این تحقیق جامعه آماری شامل کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان البرز که تعداد آنان ۶۵ نفر گزارش شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها برای انجام این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای از پرسشنامه محقق‌ساخته که از یک‌سری سؤالات بسته با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (از بسیار کم تا بسیار زیاد) استفاده شده است. ساختار پرسشنامه دو بخش داشت: بخش اول شاخص‌های جمعیت‌شناسی و بخش دوم شاخص‌های مدل مفهومی بررسی کرده است.

پس از طراحی، پرسشنامه فوق برای بررسی روایی در اختیار خبرگان قرار گرفت تا اصلاح و تأیید گردد، سپس با استفاده از آزمون اس‌اچ لاوشه (۰,۸۵) ابزار اندازه‌گیری از اعتبار قابل قبولی برخوردار شد و پایایی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از روش آلفای کرونباخ بیانگر همبستگی درونی قابل قبولی بین گویه‌ها بوده است که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول شماره ۱: نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ در بین متغیر و مؤلفه‌های مورد بررسی

مؤلفه‌ها	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
مؤلفه یادگیری و رشد	۶	۰,۷۸
مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار	۵	۰,۷۳
مؤلفه مشتری	۵	۰,۸۰
مؤلفه مالی	۴	۰,۸۴
پایایی کل	۲۰	۰,۸۸

جدول شماره ۲: یافته‌های آماری جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه

توزیع مؤلفه‌ها		مؤلفه‌ها
زن	مرد	جنسیت
۴۴	۲۱	
۶۷,۷	۳۲,۷	
فوق لیسانس و بالاتر	لیسانس	دیپلم و فوق دیپلم
۱۲	۴۲	۱۱
۱۸,۵	۶۴,۶	۱۶,۹
۵۱-۶۰ سال	۴۱-۵۰ سال	۳۱-۴۰ سال
۸	۳۳	۲۴
۱۲,۳	۵۰,۸	۳۶,۹
بالاتر از ۲۵ سال	۱۶-۲۵ سال	کمتر از ۱۶ سال
۴	۲۹	۳۲
۶,۲	۴۴,۶	۴۴,۶
		سابقه کار

مؤلفه‌ها دارای اعتبار و روایی قابل قبولی هستند و میانگین‌های مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن (مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مالی و مشتری) به ترتیب بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت تأثیر قابل توجهی داشته‌اند. پس از بررسی داده‌های جمع آوری شده، یافته‌های آماری بیانگر خصوصیات جامعه مورد مطالعه بوده و حاوی یافته‌های ارزشمندی در راستای اثربخشی تحقیق می‌باشد.

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، میانگین تمامی مؤلفه‌های شاخص یادگیری و رشد از مقدار میانگین فرضی [۳] بیشتر است که نشان می‌دهد همه شاخص‌ها تأثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۴۶) در بین مؤلفه‌های شاخص یادگیری و رشد

سئوالات پرسشنامه و متغیرهای اصلی با استفاده از شاخص‌های آماری فراوانی و درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و نمودار ستونی پرداخته شد. در بخش یافته‌های استنباطی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های مدل ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی، تی تک نمونه‌ای و آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزارهای ۲۳-SPSS, Excel و Smart PLS انجام شد.

یافته‌ها

در این تحقیق مدل مفهومی پژوهش با استفاده از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS) با نرم‌افزار Smart PLS آزمون شد و بررسی مقادیر بار عاملی نشان داد که مقدار بار عاملی برای تمامی شاخص‌ها بیشتر از مقدار ۰,۵ است که نشان می‌دهد تمامی شاخص‌ها در تمامی

در ادامه با استفاده از آزمون‌های تحلیل عاملی تأییدی، آزمون تی تک نمونه‌ای به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد.

براساس مدل مفهومی پژوهش با استفاده از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم) به روش حداقل مجذورات جزئی (PLS) با نرم‌افزار Smart PLS آزمون شد. روش‌های معادله ساختاری میزان و شدت روابط فرضی میان متغیرها را در یک مدل نظری تخمین می‌زند. این تکنیک‌ها اثر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگر و نیز اثر متغیر دیگری که بین این دو متغیر واقع می‌شوند (متغیرهای مداخله‌گر یا واسطه‌ای)، را نشان می‌دهند. در صورتی که بتوان تصور کرد که مدل فرضی صحیح می‌باشد، می‌توان گفت که اطلاعات منتج از مدل دقیقاً فراگردهای اساسی (علی) بین متغیرها را نشان می‌دهند. [۱۳]

PLS بر اساس برآورد کمترین مجذورات با هدف اولیه بهینه ساختن تبیین واریانس در سازه‌های وابسته مدل‌های ساختاری است. روش PLS در ابتدا برای تحلیل موقعیت‌ها یا مدل‌های بسیار پیچیده به کار می‌رود که اطلاعات نظری کمی در مورد آنها وجود دارد، یا این که هدف از آزمون این مدل‌ها پیش بینی یا کاربرد است. کمترین مجذورات جزئی به عنوان یک روش خطی، پیش بینی و تبیین و نه تفسیری معرفی می‌شود. استفاده از این روش، قبل از استفاده روش‌های تفسیری مانند رگرسیون خطی چندگانه یا مدل‌یابی معادلات ساختاری توصیه می‌گردد. [۱۴]

در این پژوهش مقدار بار عاملی مورد پذیرش به دلیل رعایت احتیاط و دقت بیشتر، معیار حداقل ۰,۵ در

مربوط به شاخص "برخورداری کارکنان از فضای فیزیکی کارمناسب" است.

نتایج در مورد شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار نشان داد، میانگین تمامی مؤلفه‌های شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می‌دهد همه مؤلفه‌ها تأثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۳۹) در بین مؤلفه‌های شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مربوط به مؤلفه "کاهش بروکراسی و تشریفات اداری" بوده است.

در مورد مؤلفه‌های شاخص مشتری، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، میانگین تمامی مؤلفه‌های شاخص مشتری از مقدار میانگین فرضی [۳] بیشتر است که نشان می‌دهد همه شاخص‌ها تأثیری بیشتر از متوسط بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارند. بالاترین میانگین (۴,۲۶) در بین مؤلفه‌های شاخص مشتری مربوط به مؤلفه‌های "ارتقای خدمات امداد و نجات، حمایتی انسان دوستانه" بوده است.

در مورد مؤلفه‌های شاخص مالی نتایج نشان داد، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد میانگین تمامی مؤلفه‌های مؤلفه مالی از مقدار میانگین فرضی (۳) بیشتر است که نشان می‌دهد همه شاخص‌ها تأثیری بیشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک داشته اند، به طوری که بالاترین میانگین (۴,۳۷) در بین مؤلفه‌های شاخص مالی مربوط به شاخص "میزان جذب اعتبار از ردیف‌های مختلف دولتی" است.

مقادیر پایایی ترکیبی از حداقل ۰,۸۲ برای مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار تا حداکثر ۰,۸۹ برای مؤلفه مالی به دست آمده است.

بررسی مقادیر همبستگی به دست آمده بین مؤلفه‌ها با متغیر مدیریت عملکرد استراتژیک نشان می‌دهد که هر چهار مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی با مدیریت عملکرد استراتژیک دارای همبستگی معنی دار هستند ($P < 0,01$). قوی‌ترین رابطه با مدیریت عملکرد استراتژیک مربوط به مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار با ضریب ۰,۸۶ و بعد از آن متعلق به مؤلفه یادگیری و رشد با ضریب ۰,۷۷۹ است. شدت یا نیرومندی تمامی ضرایب همبستگی بیشتر از ۰,۶ است که در نتیجه تمامی روابط قوی است و رابطه قوی بین متغیرها را نشان می‌دهد.

مطابق نتایج به دست آمده از آزمون مدل ساختاری، چهار شاخص یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی بر مدیریت عملکرد استراتژیک مؤثر بوده‌اند.

در مورد تأثیر مؤلفه‌ها بر مدیریت عملکرد استراتژیک نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد، میانگین تمامی مؤلفه‌های چهار شاخص یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی با مقدار متوسط (۳) تفاوت آماری معنی‌داری داشته است ($P < 0,01$) و میانگین چهار مؤلفه یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار، مشتری و مالی به طور معنی‌داری بیشتر از مقدار متوسط است که نشان می‌دهد از نظر پاسخگویان، تمامی مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن تأثیر زیاد یا خیلی زیادی بر مدیریت عملکرد

نظر گرفته شد. از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای بررسی اعتبار همگرا استفاده شد. عموماً از شاخص AVE برای ارزیابی اعتبار محتوا استفاده شده است. این شاخص، مقدار واریانس را که یک متغیر پنهان از نشانگرهایش به دست می‌آورد را اندازه می‌گیرد. گویه‌هایی (ابزارهایی) که با یکدیگر همبستگی بالایی داشته باشند برای اندازه‌گیری سازه یکسانی طراحی شده و مناسب هستند. در نتیجه برای سنجش بهتر پایایی در روش PLS، هر دوی این معیارها به کار برده می‌شوند. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی بیشتر از ۰,۵ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. [۱۵]

بررسی مقادیر بار عاملی نشان می‌دهد که مقدار بار عاملی برای تمامی مؤلفه‌ها بیشتر از مقدار ۰,۵ است که نشان می‌دهد تمامی مؤلفه‌ها در این شاخص دارای اعتبار و روایی قابل قبولی هستند که این امر با بررسی بارهای عاملی که بیشتر از ۰,۵ است حاصل شده است. بارهای عاملی از حداقل ۰,۵۵ برای شاخص شماره پنج برای مؤلفه یادگیری و رشد تا حداکثر ۰,۸۹ برای شاخص شماره ۱۷ که متعلق به مؤلفه ساختار است به دست آمده است.

برای بررسی اعتبار همگرای مؤلفه‌ها از آماره میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شد. مقادیر میانگین واریانس استخراج شده از حداقل ۰,۵۹ برای مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار تا حداکثر ۰,۶۷ برای مؤلفه مالی به دست آمده است که در مجموع تمامی میانگین واریانس استخراج شده قابل قبول بوده و اعتبار همگرای تمامی مقیاس‌ها یا مؤلفه‌ها تأیید می‌شود.

استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز داشته‌اند. بررسی میانگین شاخص‌ها نشان می‌دهد که شاخص یادگیری و رشد (با میانگین ۴,۲۴) و شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار (با میانگین ۴,۱۷) دارای بالاترین میانگین هستند که بدین معناست که این دو شاخص دارای بالاترین تأثیر بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر هستند. البته میانگین‌های به دست آمده نشان از این دارد که تمامی مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن (شاخص‌های یادگیری و رشد، فرآیندهای داخلی و کسب و کار مشتری و مالی) بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر تأثیر قابل توجهی دارند.

در مورد فرضیه اصلی، شاخص‌های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تأثیر دارند. نتایج بر اساس آزمون مدل ساختاری نشان داد، بین مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی‌دار وجود داشته است ($P < .05$).

نتایج آزمون بررسی میانگین‌ها (آزمون t تک نمونه‌ای) نشان داد که تمامی مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک مؤثر هستند و تأثیر تمامی مؤلفه‌های چهارگانه تأیید می‌شود. میانگین به دست آمده برای تمامی مؤلفه‌ها بیشتر از مقدار متوسط بوده است و نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که تأثیر مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک به میزان زیاد یا خیلی زیاد بوده است.

در مورد فرضیه، شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر

استان البرز تأثیر دارد. نتایج آزمون مدل ساختاری نشان داد که مؤلفه‌های شاخص مالی با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه دارد و توانسته است به طور معنی‌داری مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر را بسنجد. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین این شاخص (۴,۰۳)، تأثیر شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تأیید شده است ($P < .01$) همچنین با توجه به میانگین به دست آمده می‌توان تأثیر مؤلفه مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک را زیاد دانست. (جدول شماره ۳)

در مورد فرضیه شاخص مشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تأثیر دارد. یافته‌ها براساس آزمون مدل ساختاری نشان داد که بین مؤلفه‌های شاخص مشتری و مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی‌دار وجود داشته است ($P < .01$) نتایج بررسی میزان تأثیر مؤلفه مشتری اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد، با توجه به میانگین مؤلفه مشتری که برابر با ۳,۹۷ است و با مقدار میانگین فرضی تفاوت معنی‌داری دارد ($P < .01$) نتیجه می‌گیریم که مؤلفه مشتری توانسته است به میزان زیادی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تأثیرگذار باشد (جدول شماره ۳)

در مورد فرضیه شاخص یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال احمر استان البرز تأثیر دارد. نتایج مؤلفه‌های

در مورد فرضیه، مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر دارد. یافته‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار و مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه معنی دار وجود داشته و بر اساس آزمون مدل ساختاری مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار و مدیریت عملکرد استراتژیک با یکدیگر رابطه داشته است. ($P < 0,01$) بررسی میزان تأثیر مؤلفه فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار که برابر با ۴,۱۷ است و با مقدار میانگین فرضی تفاوت معنی داری داشته ($P < 0,01$) نتیجه می‌گیریم که شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار توانسته است به میزان زیادی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تأثیرگذار باشد. (جدول شماره ۳)

آزمون مدل ساختاری نشان داد که مؤلفه یادگیری و رشد با مدیریت عملکرد استراتژیک رابطه داشته و توانسته است به طور معنی داری مدیریت عملکرد استراتژیک در سازمان هلال‌احمر را بسنجد. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی میزان تأثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک نشان داد که با توجه به میانگین این مؤلفه ($4,24$)، تأثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک تأیید می‌شود ($0,01$) که با توجه به میانگین به دست آمده می‌توان تأثیر مؤلفه یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک را زیاد دانست. مقایسه نتایج و میانگین‌ها نشان می‌دهد که مؤلفه یادگیری و رشد در بین مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بیشترین تأثیر را بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک دارد. (جدول شماره ۳)

جدول شماره ۳. نتایج ضرایب استاندارد شده، مقدار t و سطح معنی داری روابط مدل پژوهش

اثر متغیر مستقل	سازه	ضریب	مقدار t	مقدار P	نتیجه
استاندارد شده					
شاخص مالی	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۲۰	۱۱,۷۴	< ۰,۰۱	تأیید فرضیه
شاخص مشتری	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۶۹	۸,۴۵	< ۰,۰۱	تأیید فرضیه
شاخص یادگیری و رشد	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۷۷۹	۱۷,۲۳	< ۰,۰۱	تأیید فرضیه
شاخص فرآیندهای داخلی	مدیریت عملکرد استراتژیک	۰,۸۶۰	۳۳,۴۵	> ۰,۰۵	تأیید فرضیه

جعفری و عظیمی افشار (۲۰۱۰) به بررسی تحقیق برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان‌های غیرانتفاعی ایرانی پرداخته‌اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته‌های آزمون فرضیه سوم نشان داد، شاخص یادگیری و رشد بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر داشته است. این پژوهش با نتایج مطالعات نیازی و برادران کاظم زاده (۲۰۰۶) که به بررسی رویکردهای موجود در سنجش عملکرد پرداخته‌اند و کارت امتیازی متوازن به عنوان یک سیستم سنجش عملکرد چند بعدی اقدام و توسعه کارت امتیازی متوازن و کاربرد آن در فرآیند مدیریت استراتژیک را تشریح نموده‌اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته‌های آزمون فرضیه چهارم نشان داد، شاخص فرآیندهای داخلی و کسب و کار بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر داشته است.

این پژوهش با نتایج مطالعات بابایی (۱۳۸۵) که تحقیقی در راستای طراحی و پیاده‌سازی یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن انجام داده بود، مطابقت دارد.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش ملاحظه شد که مؤلفه‌های هر کدام از شاخص‌ها بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز اثر گذارند و درجه اثرگذاری هر یک از این عوامل نیز متفاوت است.

شاخص فرایندهای داخلی نسبت به سایر عوامل مورد بررسی، بیشترین میزان اثرگذاری بر مدیریت

مقایسه نتایج و میانگین‌ها نشان داد که مؤلفه یادگیری و رشد در بین مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بیشترین تأثیر را بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک داشته است.

مهم‌ترین مؤلفه‌های هر کدام از مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن و رتبه مؤلفه‌ها بر اساس میزان اثر گذاری بر مدیریت عملکرد استراتژیک استان تعیین گردید.

بحث

نتایج یافته‌های فرضیه‌های اصلی نشان داد شاخص‌های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر داشته‌اند.

این پژوهش با نتایج مطالعات سپهریان و پرهیزگار (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت پروژه‌های کلان با رویکرد کارت امتیازی متوازن در پروژه‌های بزرگ سد سازی کشور مطابقت دارد.

نتایج یافته‌های آزمون فرضیه اول نشان داد، شاخص مالی بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر داشته است.

این پژوهش با نتایج مطالعات چهارسوقی و ساجدی (۲۰۰۶) که به بررسی فرآیند مدیریت استراتژیک در سازمان‌های غیر انتفاعی پرداخته‌اند، مطابقت دارد.

نتایج یافته‌های آزمون فرضیه دوم نشان داد، شاخص مشتری بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز تأثیر داشته است. این پژوهش با نتایج مطالعات توحیدی،

استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز داشته‌اند. البته تمامی مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بر مدیریت عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر تأثیر قابل توجهی داشته است.

سپاسگزاری

؟؟؟؟

عملکرد استراتژیک در جمعیت هلال‌احمر استان البرز را دارد.

همچنین تمامی مؤلفه‌های کارت امتیازی متوازن بر اجرای مطلوب مدیریت عملکرد استراتژیک مؤثر بوده اند و مؤلفه‌های فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد دارای بالاترین تأثیر بر مدیریت عملکرد

Reference

1. Kaplan, R. and Norton, D. Putting the balanced scorecard to work, Harvard, ۱۹۹۳.
۲. Rafizadeh, Alaedin, Efati, Mohamadali, Ronag, Maryam, Performance management, Publication Frmnsh, ۲۰۱۰. [In Persian]
۳. Wang, J., Spencer, K., & Xing, M. Metacognitive beliefs and strategies in learning Chinese as a foreign language. Journal of System, ۳۷, ۴۶-۵۶, ۲۰۰۹.
۴. Ali Babaei Ahmed. To design and implement a performance measurement system using Balanced Scorecard And object oriented measures, Arbab Shirani updated master's thesis under the guidance of doctor, University of Technology, Isfahan ۲۰۰۵. [In Persian]
۵. Karroubi, D. Implement a performance measurement system using Balanced Scorecard, Tehran, ۲۰۰۳. [In Persian]
۶. Kaplan R. S, Norton D. P. The Balanced Scorecard: Measure that drive performance, Harvard business Review, July – August, ۲۰۰۵.
۷. Khaki Golamreza, The method of management, Tehran, reflection, Third Edition, ۲۰۰۸. [In Persian]
۸. Sarmad, Zohreh, Bazargan, Abbas and Hejaz. Research methods in the behavioral sciences. Tehran, Institute for Publishing Agah, ۲۰۰۴. [In Persian]
۹. Danaeefard, Hassan; Alvani, Seyed Medi and Adel, A. Quantitative research methodology in management: a comprehensive approach. Tehran, release aristocratic Sfar, ۲۰۰۴. [In Persian]
۱۰. Hafeznia, MR. Introduction to research methods in the humanities. Tehran, release the, ۲۰۱۳. [In Persian]
۱۱. Skaran, Uma. Research methods in management (fourth edition). Translation; Saebi, Mohammad and Shiraz, Mahmoud. Tehran, Institute for Training and Research Management and Planning, ۲۰۰۶.
۱۲. Karimi, R. Easy Guide statistical analysis with SPSS, Tehran: Hengal publishing, ۱۳۹۴. [In Persian]
۱۳. Kalantari Kh. Processing and analysis of data in social-economic researches using SPSS Software, Sharif Publications, Tehran, ۲۰۰۳. [In Persian]
۱۴. Seyed abbaszadeh, Mir Mohammad. Methods of Operations Research in the Humanities, First Edition, University of Urmia. ۲۰۰۷. [In Persian]
۱۵. Davari, Ali, Reza Zadeh, A. structural equation modeling software PLS, SID Publications, First Edition, ۲۰۱۳. [In Persian]

Determine the factors influencing strategic performance management in Alborz province Red Crescent society based on Balanced Scorecard

Teymor Alikhani, MA student of Administration Management, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Corresponding Author: Maryam Majidi, Assistant Professor, Management Executive in Azad University of Saveh, Iran.

Email: teymor.alikhani@yahoo.com

Received: November ۰, ۲۰۱۶ **Accepted:** March ۱۲, ۲۰۱۷

Abstract

Background: This study aims to identify and assess the factors affecting the optimal implementation of strategic performance management in Alborz Province Red Crescent society based on the balanced scorecard. Then, its strengths and weaknesses were identified and some recommendationd provided in order to improve performance.

Method: In this descriptive study, all staff of Alborz province Red Crescent society (۶۰) were studied by using census method. The researcher made questionnaire was used for gatheing data. In order to measure the reliability, Cronbach's alpha was performed using SPSS software.

Findings: Structural equation using partial least squares (PLS) was tested based on the literature, conceptual model and by using modeling technique. Load factor was higher than ۰,۰ for all indicators and represent the components' reliability. The results showed that average of the component of learning and growth, internal business processes, financial and customer have a significant impact on strategic performance management respectively.

Conclusion: According to the confirmatory factor analysis for each indexes, there are enough attention to this indicator in the society; balanced scorecard components have a direct impact on optimal implementation of strategic performance management. Also, the results show that there is no significant difference between groups in terms of demographic.

Keywords: performance management, strategic management, balanced scorecard, Red Crescent society