

ارزیابی عملکرد دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی استان تهران با استفاده از کارت امتیازی متوازن

فاطمه تولایی^۱، علی مهدیزاده اشرفی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

^۲ دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

چکیده

در عصر حاضر، مدیران سازمانها به دنبال استفاده بهینه از کلیه ظرفیتهای موجود در سازمان خود میباشند تا بتوانند در عرصه پویای بازار کنونی گامهای محکمی بردارند و با ارزیابی عملکرد واحدهای تابعه خود با ارائه بازخورد و شناسایی نقاط قوت و ضعف بتوانند با کنترل صحیح، استراتژیهای مناسب را جهت بهبود عملکرد خود تدوین نمایند. این پژوهش با هدف بررسی ارزیابی عملکرد دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی استان تهران با استفاده از کارت امتیازی متوازن انجام گرفت. در این تحقیق پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیقات انجام شده در این مورد، یک متغیر و چهار مولفه برای بررسی متغیر عملکرد دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی استان تهران شناسایی گردید. برای اطمینان از روایی محتوایی پرسشنامه تحقیق، این پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت و در نهایت با اعمال تغییرات مورد نیاز، روایی این پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. پس از روایی سنجی، پرسشنامه ها در میان مدیران و کارشناسان، کارکنان و مشتریان به تعداد ۶۰۰ عدد توزیع گردید که از این میزان تعداد ۵۲۰ پرسشنامه قابل تحلیل بوده اند و در نهایت نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های پرسشنامه استخراج گردید. نتایج به دست آمده از آزمون تی تک نمونه ای نمایانگر وضعیت متوسط تا مطلوب عملکرد سازمانی در سازمان اسناد پزشکی تامین اجتماعی استان تهران می باشد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، سازمان تأمین اجتماعی.

مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری

دوره ۴، شماره ۱/۱، بهار ۱۳۹۷، صفحات ۱-۲۰