



فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی

دوره سوم، شماره دوازدهم، زمستان ۱۴۰۲

نوع مقاله: علمی پژوهشی

صفحات: ۲۳-۳۷

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی

افشین هاشمی^۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۹/۲۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۱۱/۱۲ داریوش غلامزاده^۲

احمد ودادی^۳

چکیده

هدف این پژوهش ارایه مدلی برای بسترسازی فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف و ماهیت توسعه‌ای به روش آمیخته کیفی و کمی انجام گرفت. جامعه آماری بخش کیفی شامل افراد صاحب نظر در رابطه با سازمان امور مالیاتی کشور و در بخش کمی نمونه ۳۶۰ نفری از کارشناسان و کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر تهران انتخاب شدند. در بخش کیفی از مصاحبه عمیق نیمه ساخت یافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق استفاده شد. حاصل پژوهش از ترکیب داده‌های مصاحبه و مطالعه ادبیات است و در قالب بستر مناسب برای جاری سازی فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور سه مضمون ارزش‌های اسلامی و سازمانی، اهداف و استراتژی‌های سازمان و استانداردهای عملکرد حرفه‌ای را داراست. نتایج نشان داد این مدل از اعتبار و مطلوبیت (برازش نکو) کافی برخوردار است.

کلمات کلیدی

عملکرد کارکنان، مدیریت عملکرد، رشد و توسعه سازمانی، ارزش‌های اسلامی سازمانی

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. Afshinhashemi48@yahoo.com
۲- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) golamzadeh33@yahoo.com
۳- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. ahvedadi@gmail.com

مکتب انسان ساز اسلام به دنبال تربیت خلیفه‌ی الهی، یعنی انسان تعالی که مظهر صفات مال حق الهی است؛ برای رسیدن به این هدف عالی، مجموعه‌ای از دستورات الهی در قالب اعتقادات، احکام و اخلاق بیان شده است. با توجه به جامعیت و فراگیر بودن اسلام به عنوان آیین زندگی، نوع نگاه اسلام به مدیریت مشخص خواهد شد. در این مجموعه با چهار چوبی مشخص و با مدد از دیدگاه علمای بزرگ اسلام، بخشی از نوع نگاه اسلام به مدیریت در بعد روانی و روش مدیریت در سیره‌ی ائمه‌ی اطهار (ع) بیان شده است. امروزه محیط بی ثبات اقتصادی، سازمان‌ها را ملزم می‌کند که به منظور کسب موفقیت پایدار و رقابت با سایر سازمان‌ها، کارکنان متعهد به عملکردهای بالای شغلی داشته باشند (عبود الغنیا، محمد یونس، بحری، ۲۰۱۶). توجه به عملکرد نیروی انسانی در سازمانهای دولتی بسیار حیاتی است چرا که هزینه‌های انسانی درصد بالایی از هزینه‌های آنها را شامل می‌شود و سرمایه‌های انسانی مستقیم بر عملکرد آنها اثر می‌گذارد با توجه به اینکه اهداف نظام مدیریت عملکرد شامل برانگیختن عملکرد، کمک به افراد برای توسعه مهارت‌هایشان و ایجاد یک فرهنگی عملکرد می‌باشد، بدون شک نظام مدیریت عملکردی که بتواند این اهداف را برآورده سازد، سهم زیادی در اثربخشی سازمانی دارد. از طرفی دیگر، از آنجایی که سازمان امور مالیاتی در کشوری با ارزش‌های اسلامی در حال فعالیت است، مدل مدیریت عملکرد کارکنان، نمی‌تواند به این مقوله بسیار مهم بی توجه باشد.

برای سازمان امور مالیاتی به عنوان تامین کننده بخش مهمی از بودجه کشور، که در یک کشور اسلامی در حال فعالیت است، لازم است بستر متناسب با ارزش‌های اسلامی طراحی شود تا امکان استقرار فرایند مدیریت عملکرد با رویکرد ارزش‌های اسلامی را فراهم کند. به همین دلیل پژوهشگر با روش کیفی، مدل مضامین مناسب برای بسترسازی فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی را طراحی کرده و به اعتبارسنجی این مدل در محیط واقعی سازمان امور مالیاتی پرداخته است.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مدیریت از مهمترین مباحث جهان امروز است که با آن می‌توان به دنیای بشریت کمک‌های شایانی کرد زیرا جامعه بشری برای رسیدن به هدف، به مدیرانی احتیاج دارد که هم هدف را خوب بشناسند و هم ابزار رسیدن به آن هدف را همانطور که استاد مطهری می‌فرمایند: «مدیریت صحیح از ضعیف‌ترین ملت‌های دنیا قوی‌ترین ملت‌ها را می‌سازد. آن چنانکه رسول اکرم (ص) عمل کرد، این معجزه رهبری است. (مطهری، امدادهای غیبی، ص ۶۸) حضرت امام رضا (ع) می‌فرمایند: در مطالعه احوال بشر هیچ گروهی و ملتی را نمی‌یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد مگر به وجود

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آنان را مدیریت نمایند. این حدیث نیز اهمیت و ضرورت مسئله مدیریت در جامعه انسانی را روشن میکند. مدیریت در اسلام از همان آغاز خلقت وجود داشته است. وقتی که خداوند انسانها را آفرید و دعوت به خداپرستی کرد، همزمان مدیریت اسلامی نیز به وجود آمد. (فروزنده لطف اله ، جوکار علی اکبر مدیریت اسلامی و الگوهای آن) عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت محسوب می شود چرا که بسیاری از وظایف مدیریت براساس آن شکل می گیرد. به عبارتی موفقیت سازمانها را می توان در آینه عملکرد شان مشاهده نمود. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می کند اشاره دارد و نشان می دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می رساند (کنگی زاده، جعفرپیشه، قندهاری، ۱۳۹۲). مدیریت عملکرد را می توان به عنوان روشی استراتژیک و یکپارچه تعریف نمود روشی برای فراهم آوردن موفقیتی پایدار برای سازمانها از طریق بهبود عملکرد کارکنان که در آن سازمانها کار می کنند و همچنین از طریق توسعه قابلیت مشارکت کنندگان فردی و گروهی (مایکل آرمسترانگ، ۱۳۸۵). این سیستم با برنامه ریزی شروع شده و در آن مشخص می شود که کارکنان چه چیزی را چگونه باید تحقق دهند و از طریق نظارت و بازخوردهای غیررسمی و مستمر در مورد پیشرفت ها در جهت اهداف تنظیم شده ادامه پیدا می کند. در پایان دوره مدیریت عملکرد، سرپرست و کارمند همدیگر را ملاقات می کنند تا دستاوردها و چالش ها را جمع بندی کنند و با استفاده از فرم مدیریت عملکرد موضوعات این جلسه را مستند می کنند. لذا اندازه گیری عملکرد از حالت ارزیابی سالانه به فرایند مستمر و روزمره مدیریت عملکرد تبدیل شده است (۲۰۰۶: ۱-۴ ، et al Sajini).

«مدیریت عملکرد را می توان مجموعه ای از اقدامات و اطلاعات تلقی کرد که به منظور افزایش سطح استفاده بهینه از امکانات و منابع در جهت دستیابی به هدفها به شیوه ای اقتصادی توأم با کارایی و اثر بخشی صورت می گیرد» (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۲). دلایل وجود یک مدل مدیریت عملکرد کارکنان در سازمانها، بر کسی پوشیده نیست. به همین دلیل محققان و دانشمندان بسیاری در خارج و حتی در داخل کشور در مقالات، پژوهش ها و کتاب های فراوان به این مهم پرداخته اند.

نمونه تحقیقات داخلی

اکبری و همکاران (۱۴۰۱) در مطالعه ای با عنوان بایسته های سیستم مدیریت عملکرد کارکنان نسل Z در بازار سرمایه: رویکرد تحلیل تم نشان دادند هر چهار مرحله سیستم مدیریت عملکرد برای کارکنان نسل Z است. ناکامی مستمر سازمانها در پیاده سازی استاندارد این سیستم، به پیامدهای مخربی از قبیل ترک خدمت کارکنان منجر خواهد شد. در انتهای مقاله، به محدودیت های پژوهش اشاره شده و پیشنهادهایی برای

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۳، شماره ۱۲، زمستان ۱۴۰۲

پژوهش‌های آینده ارائه شده است. گلرد و همکاران (۱۴۰۱) مطالعه‌ای با هدف طراحی مدل مدیریت عملکرد کارکنان در صنعت هواپیمایی کشوری انجام دادند. نتایج تحلیل مضمون منتج به شناسایی مضامین و مقوله‌های مرتبط با مدیریت عملکرد کارکنان گردید که در قالب پنج مقوله‌ی فراگیر: پیشران‌ها، برنامه‌ریزی، اقدامات، محرک‌های اثربخشی، و پیامدهای مدیریت عملکرد دسته‌بندی شده است.

نمونه تحقیقات خارجی

از نوآتوئلو و اتوکولو (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای با عنوان نقش سیستم مدیریت عملکرد در بهبود عملکرد کارکنان: مطالعه موردی کارمندان بخش دولتی فدرال در ایالت Enugu، نیجریه، یافته‌ها نشان داد که تمام مراحل PMS تأثیر مثبت و معنی داری بر EP در MDAهای مورد استفاده دارد. این مطالعه سپس نتیجه گرفت که PMS از طریق مراحل PMS نقش مثبتی در بهبود EP در سازمانهای عمومی دارد. این مقاله دلایل قانع کننده‌ای را ارائه می‌دهد که چرا مدیریت MDAهای فدرال باید بر اجرای یک PMS به خوبی طراحی شده و موثر در بخش عمومی متمرکز شود. آدام (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای با عنوان تأثیر سیستم مدیریت عملکرد بر عملکرد کارکنان: مطالعه موردی برنامه Un-Habitat-Somalia، مطالعه نشان داد که استانداردهای عملکرد، اندازه‌گیری عملکرد و فرآیندهای بهبود کیفیت، هیچ ارتباط معنی داری و ارتباطی با عملکرد کارکنان ندارند. یا مدل مدیریت عملکرد کارکنان مایکل آرمسترانگ به صورت جامع و کامل در خصوص نیاز سازمان‌ها به مدیریت عملکرد در سه سطح فرد، تیم و سازمان اشاره نموده است (۲۰۰۶: ۱۴۱-۱۴۵) (Armstrong). ولی اینگونه مدل‌ها فقط برای سازمان‌ها با مشخصات آن سازمان توسط پژوهشگران طراحی شده اند و یا همانند مدل آرمسترانگ بصورت کلی طراحی شده‌اند و جوابگوی نیازهای سازمان امور مالیاتی کشور با ویژگی‌های سازمانی آن سازمان نمی‌باشند. مطالعات انجام شده در این زمینه در جدول ۱ خلاصه شده است.

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

جدول ۱: مقایسه ابعاد مدل ارائه شده با مطالعات محققان داخلی

نویسنده (سال)	عناصر شناسایی شده مدیریت عملکرد کارکنان
چراغ بیرجندی و همکاران (۱۳۹۹)	عوامل فردی و صلاحیت‌های ویژه اعتقادی و فردی
شاهنوشی و دادخواه (۱۳۹۶)	ویژگی‌های شخصیتی
محمدی و همکاران (۱۳۹۹)	ارزش‌ها و نگرش‌ها، ویژگی‌های شخصیتی، دانش و مهارت شخصی
پور عبادی و همکاران (۱۳۹۵)	شایستگی‌های مدیریتی، شایستگی‌های عمومی و شایستگی‌های تخصصی
خوشدل (۱۳۹۹)	صداقت، رعایت عدالت و شفافیت، معنویت و دینداری
ظریفی (۲۰۱۸)	اخلاص، حسن عمل، وفاداری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و احترام نسبت به ارزشها و هنجارهای اجتماعی-سازمانی
ظریفی (۲۰۱۸)	مسئولیت‌پذیری

منبع: مطالعات پژوهشگر

ادامه جدول ۱ مقایسه ابعاد مدل ارائه شده با مطالعات محققان خارجی

نویسنده (سال)	عناصر شناسایی شده مدیریت عملکرد کارکنان
اریک (۲۰۲۰)	صلاحیت‌ها و شایستگی‌های حرفه‌ای
ابین و برانیا (۲۰۲۱)	تقویت مهارت‌ها و شایستگی‌های عمومی
لین و چن (۲۰۲۰)	حفظ کرامت انسانی
کوماری و سینگ (۲۰۱۸)	همسویی با فرهنگ سازمانی
ابوبکر و همکاران، (۲۰۱۳) و نعمت‌الله شاه و همکاران (۲۰۱۱)	عدالت
ازنواتوئولو و اتوکولو (۲۰۲۱)	اقدامات و استراتژی‌ها
راستوما و همکاران (۲۰۱۸)	اهداف و اقدامات سازمانی
ابین و برانیا (۲۰۲۱)، گوندر و بوسین (۲۰۲۰) و ملای و همکاران (۲۰۲۰)	حمایت کارکنان، مدیریت حمایتی، روابط حمایتی

منبع: مطالعات پژوهشگر

روش شناسی

روش پژوهش حاضر از نظر هدف و ماهیت توسعه‌ای و از لحاظ مسیر اجرا اکتشافی متوالی می‌باشد که بصورت ترکیبی (کیفی و کمی) انجام گرفت. در این روش ابتدا بخش کیفی و سپس بخش کمی تحقیق انجام گرفت. مقاله حاضر به بخش کمی پژوهش می‌پردازد. در مرحله کمی جهت تعیین وضعیت، تبیین شاخص‌ها و اعتبار سنجی مدل از نظر کارکنان و کارشناسان سازمان امور مالیاتی شهر تهران استفاده شد. برای تعیین حجم نمونه آماری از آنجائی که حجم کل نمونه که برابر ۵۵۴۰ نفر بود که بر اساس جدول مورگان، ۳۶۰ نفر به عنوان نمونه به روش تصادفی-ساده انتخاب شدند.

در این بخش با استفاده از مضامین پایه و مضامین سازمانده درخت مضامین (مدل کیفی) مدیریت عملکرد کارکنان مستخرج از بخش کیفی - نتایج مصاحبه عمیق نیمه ساختار یافته و مطالعه ادبیات - پرسشنامه محقق ساختی مشتمل بر ۲۶ گویه در قالب ۳ مولفه بر اساس ساخته شد که بر اساس آن، اعتبارسنجی کمی مدل ارزیابی شده است. برای سنجش پایایی از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای تعیین روایی سازه‌ها از تحلیل عاملی و برای برازش مدل روش معادلات ساختاری به کار گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش مقدار چولگی مشاهده شده برای متغیرهای مورد مطالعه در بازه (۲، ۲) قرار نگرفت یعنی از لحاظ چولگی متغیرهای پژوهش نرمال نبوده و توزیع آنها متقارن نیست. مقدار کشیدگی متغیرها نیز در بازه (۲، -۲) قرار ندارد. این نشان می‌دهد توزیع متغیرها از کشیدگی نرمال برخوردار نیست. بنابراین با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها از نرم افزار اسمارت پلاس که به نرمال یا غیرنرمال بودن داده حساس نیست برای تبیین فرضیه‌های تحقیق استفاده می‌شود.

در مرحله بعد از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی جهت بررسی پایایی مدل استفاده شد. که نتیجه آن در جدول ۲ قابل مشاهده است.

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

جدول ۲ - میزان ضریب آلفای کرونباخ

مقیاس / خرده مقیاس	پایایی ترکیبی CR	آلفای کرونباخ (>0/7)
بستر و زمینه ها	0/812	0/774
ارزش‌های اسلامی / سازمانی	0/817	0/796
اهداف و استراتژی‌های سازمان	0/785	0/781
استانداردهای عملکرد حرفه ای	0/853	0/849

در مدل همه مقادیر آلفای کرونباخ و CR (پایایی و پایایی ترکیبی) همه متغیرها و زیر مولفه‌های آنها بالاتر از (0/7) که نشانگر پایایی مورد تایید و بالایی است. به منظور سنجش روایی از دو گروه آزمون‌های روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شده است که نتیجه آن در جدول دو آورده شده است.

جدول ۳ - بررسی روایی همگرا و واگرا به روش معادلات ساختاری

عوامل	بستر و زمینه	AVE
بستر و زمینه	0,632	0,653

با توجه به نتایج جدول ۳ روایی واگرایی مدل‌های اندازه‌گیری مورد تایید می‌باشد. سپس به منظور تعیین روایی سازه و تبیین عوامل شناسایی شده از آزمون تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج آن به شرح زیر ارائه می‌گردد.

اعتبار سنجی عناصر مدل

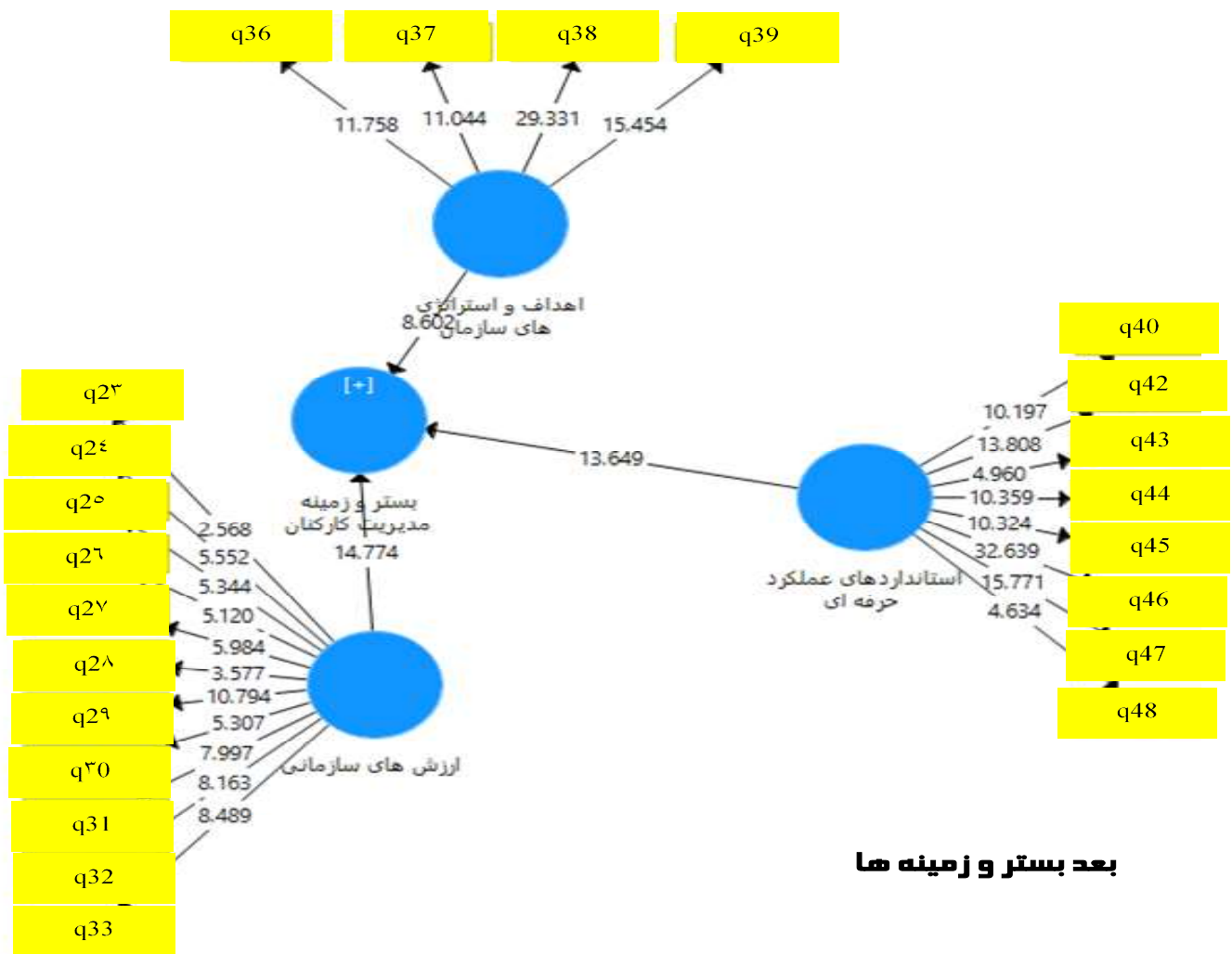
بعد بستر و زمینه‌ها

بعد از تحلیل عاملی و تشکیل معادلات ساختاری مربوط به این بعد مدل، با توجه به ضرایب مسیر غیر استاندارد مقدار شاخص‌های ۳۴ (معنویت و دینداری) و ۳۵ (رضایت ارباب رجوع) مربوط به مولفه ارزش‌های سازمانی و شاخص ۴۱ (نگرش مثبت به شغل) مربوط به مولفه استاندارد عملکرد حرفه ای کمتر از 0/4 می‌باشد لذا شاخص‌های ۳۴، ۳۵ و ۴۱ از مدل حذف شدند.

در ادامه ضرایب مسیر استاندارد بعد بستر و زمینه‌ها با حذف شاخص‌های ۳۴، ۳۵ و ۴۱ محاسبه شد. مقادیر ضرایب استاندارد برای همه مولفه و شاخص‌ها بالاتر از 0/4 می‌باشد لذا کلیه مقادیر دارای بار عاملی

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۲، شماره ۱۲، زمستان ۱۴۰۲

قابل قبول می‌باشد. در نهایت مقادیر بحرانی محاسبه گردید. نمودار ۲ نشان دهنده مقادیر بحرانی بعد بستر و زمینه‌هاست.



بعد بستر و زمینه ها

نمودار ۲ - مقادیر آماره بحرانی بعد بسترو زمینه‌ها مدل تحقیق

با توجه به یافته‌های نمودار ۲ مقادیر آماره بحرانی برای همه متغیرها و زیر مولفه‌ها بالاتر از ۲ می‌باشد لذا معناداری همه مولفه و شاخص‌های پژوهش در سطح ۰/۰۵ اطمینان تایید می‌شود.

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

جدول ۶- مقادیر مربوط به مدل اندازه‌گیری روابط مستقیم در مدل بستر و زمینه

روابط	ضریب استاندارد	آماره t	سطح معناداری	نتیجه
ارزش‌های اسلامی/ سازمانی ← بستر و زمینه ها	۰/۵۲۴	۱۴/۷۴۴	۰/۱	تایید
اهداف و استراتژی‌های سازمان ← بستر و زمینه‌ها	۰/۲۶۱	۸/۶۰۲	۰/۱	تایید
استانداردهای عملکرد حرفه‌ای ← بستر و زمینه‌ها	۰/۴۵۵	۱۳/۶۴۹	۰/۱	تایید

همانطور که در جدول ۶ بعد بستر و زمینه‌ها، مولفه و شاخص‌های آن، همگی دارای مقادیر قابل قبول t بودند. به عبارت دیگر وجود مقادیر بالاتر از ۲ برای تمامی ضرایب مسیر باقی مانده در مدل نشان می‌دهد که همه سازه‌های مورد مطالعه به بهترین شکل با سوالات سنجیده شده‌اند. لذا می‌توان نتایج حاصله از سوالات هر سازه را معتبر و قابل تحلیل دانست، زیرا اولاً آنچه را که محقق در نظر داشته است دقیقاً سنجیده‌اند و ثانیاً برداشت ذهنی تمام پاسخگویان از آن یکی بوده است. بنابراین عناصر ارزش‌های سازمانی، اهداف و استراتژی‌های سازمان و استانداردهای عملکرد حرفه‌ای تبیین کننده بعد بستر و زمینه مدیریت کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور هستند.

جدول ۷- شاخص‌های برازش مربوط به بعد بستر و زمینه‌ها

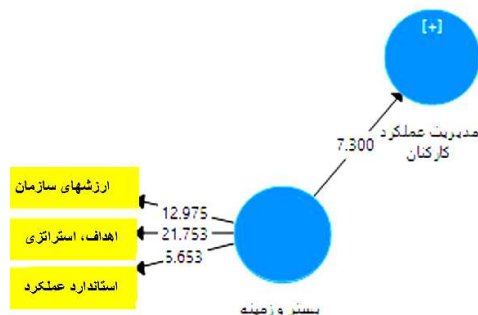
شاخص‌های برازندگی	شاخص برازش	مقدار	حداقل مقدار قابل قبول
نسبت مجذور کای دو به درجه آزادی	$\frac{\chi^2}{df}$	۱/۰۰۲۱	این معیار در یک برازش ایده‌آل برابر با یک خواهد بود
ریشه دوم برآورد میانگین واریانس خطای تقریب	RMSEA ^۱	۰/۰۹۶	کمتر از ۰/۱
شاخص نیکویی برازش	GFI ^۲	۰/۹۱	۰/۹
ریشه میانگین مجذور باقیمانده	RMR	۰/۱۶۰	هرچقدر کوچکتر و نزدیک به صفر باشد، حاکی از برازش بهتر مدل است.
شاخص برازندگی تطبیقی	CFI	۰/۹	۰/۹
شاخص نکوئی برازش	GOF	۰/۵۳۹	در حال ایده‌آل بالاتر از ۰/۴ می‌باشد

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۲، شماره ۱۲، زمستان ۱۴۰۲

با توجه یافته‌های جدول ۷ مقدار برازش کلی یا معیار GOF برابر با ۰/۵۳۹ می‌باشد که نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد. همچنین با توجه به اینکه همه معیارهای برازش از مطلوبیت برخوردارند لذا مدل از برازش نکوئی برخوردار است.

➤ مدل مدیریت عملکرد کارکنان

بعد از تحلیل عاملی و تشکیل معادلات ساختاری مدل، ضرایب مسیر استاندارد همه ابعاد و مولفه‌های مدل، بالاتر از ۰/۴ می‌باشد لذا کلیه مقادیر دارای بارعاملی قابل قبول می‌باشند. در ادامه مقادیر بحرانی مدل محاسبه گردید. نمودار ۴ نشان دهنده مقادیر بحرانی مدل مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور است.



نمودار ۲ - مقادیر آماره بحرانی بعد بسترو زمینه‌ها مدل تحقیق

با توجه به یافته‌های نمودار ۴ مقادیر آماره بحرانی برای همه ابعاد و مولفه‌ها بالاتر از ۲ می‌باشد لذا معناداری همه ابعاد و مولفه‌ها پژوهش در سطح ۰/۰۵ اطمینان تایید می‌شود.

جدول ۱۰- مقادیر مربوط به مدل اندازه‌گیری روابط مستقیم در مدل پیشنهادی

روابط	ضریب استاندارد	آماره t	سطح معناداری	نتیجه
بستر و زمینه ← مدیریت عملکرد کارکنان	۰/۳۲۵	۷/۳۰۰	۰/۱	تایید

همانطور که در جدول ۱۰ مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی و ابعاد آن، همگی دارای مقادیر قابل قبول t بودند. به عبارت دیگر وجود مقادیر بالاتر از ۲ برای تمامی ضرایب مسیر باقی مانده در مدل نشان می‌دهد که همه سازه‌های مورد مطالعه به بهترین شکل با سوالات سنجیده شده‌اند. لذا می‌توان نتایج

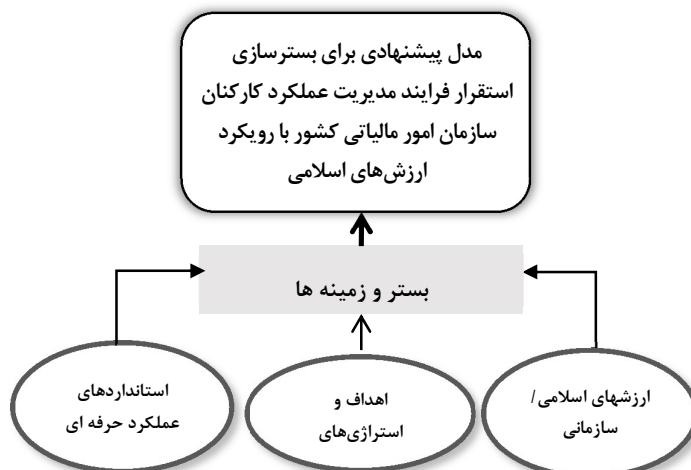
مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

حاصله از سوالات هر سازه را معتبر و قابل تحلیل دانست، زیرا اولاً آنچه را که محقق در نظر داشته است دقیقاً سنجیده‌اند و ثانیاً برداشت ذهنی تمام پاسخگویان از آن یکی بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

مدل پژوهش (درخت مضامین) که حاصل بخش کیفی تحقیق است شامل ۳ مضمون سازمانده و ۲۶ مضمون پایه می‌باشد، که در این مقاله به اعتبار سنجی کیفی آن پرداخته شد.

داده‌های بخش کمی از طریق پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۳ مولفه و ۲۶ گویه مستخرج از بخش کیفی و مطالعه ادبیات، به دست آمده است. همانطور که در قسمت قبل مشاهده می‌شود مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی ارایه شده در این پژوهش از اعتبار و برازش کافی برخوردار است و مدیران سازمان امور مالیاتی کشور می‌توانند با بکارگیری آن، عملکرد کارکنان خود را در چهارچوب ارزشهای اسلامی بهبود ببخشند. علاوه بر آن مشاهده می‌شود، هر سه بعد بستر و زمینه‌ها که مولفه‌هایی چون ارزش‌های اسلامی/ سازمانی، اهداف و استراتژی‌های سازمان و استانداردهای عملکرد حرفه‌ای را دارست از اعتبار و مطلوبیت کافی برخوردارند. در نتیجه بکارگیری مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی شکل ۱ که حاصل پژوهش حاضر است به سازمان امور مالیاتی کشور پیشنهاد می‌شود.



شکل ۱- مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت عملکرد کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور با رویکرد ارزش‌های اسلامی

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۲، شماره ۱۲، زمستان ۱۴۰۲

ارزش‌های اسلامی سازمان که شامل اخلاص، صداقت، پاکدستی، وفاداری، حفظ کرامت انسانی، جامعه محوری، نظم و انضباط، قانونمداری، عدالت، شفافیت، همراهی با ارزشها، هنجارها و فرهنگ سازمان و اجتماع، معنویت و دینداری، رضایت ارباب رجوع می‌باشد. هر سازمانی ارزش‌ها و حداقل رفتارهای سازمانی تعریف شده‌ی دارد که بایستی همه کارکنان از آن تبعیت کنند و بنا به نوع و حساسیت‌های اخلاقی این ارزش‌ها متنوع است اما سازمان امور مالیاتی با توجه به بالابودن حساسیت‌های اخلاقی و امکان بروز فساد نیاز مبرم دارد که کارکنان ارزش‌های سازمانی را در حد کمال دارا بوده و اجرا کنند.

با توجه به اثر مضمون ارزش‌های اسلامی سازمانی پیشنهاد می‌شود که این ارزشها به صورت شفاف و به شیوه‌های گوناگون نظیر ارایه در کارتابل و تابلوهای سازمان امور مالیاتی در معرض نمایش برای همه کارکنان قرار گیرد و همه افراد سازمان نسبت به این ارزش‌ها آگاهی پیدا کنند. جلسات بحث و گفتگو پیرامون شناخت و توافق همگانی بر روی ارزشهای اسلامی سازمان به صورت دوره‌ای و پیوسته برگزار شود. همچنین باید با ارائه پاداش و تنبیه برای رعایت یا عدم رعایت ارزشها، زمینه استفاده و پذیرش آن را برای کارکنان فراهم آورده شود.

مدل پیشنهادی برای بسترسازی استقرار فرایند مدیریت.../هاشمی، غلامزاده و ودادی

منابع

- ۱) آقاجانی، حسنعلی و عاطفه طالب نژاد، ۱۳۸۸، ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد مراکز رشد، فصلنامه تخصصی رشد فناوری ۵ (۱۹)،
- ۲) افجه، سیدعلی اکبر، حسن زاده، زینب، فقیهی، ابوالحسن، عالم تبریز، اکبر. (۱۳۹۹). تحلیل ابعاد کلیدی رفتار سازمانی در پیاده‌سازی موفق مدیریت عملکرد کارکنان. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۹ (۹۵)، ۹-۴۶.
- ۳) اکبری، سهند، قلی‌پور، آرین، نرگسیان، عباس. (۱۴۰۱). بایسته‌های سیستم مدیریت عملکرد کارکنان نسل Z در بازار سرمایه: رویکرد تحلیل تم. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، ۱۲ (۲)، ۵۴-۷۷.
- ۴) پویایی سنجش عملکرد و فرهنگ سازمانی. مجله بین‌المللی مدیریت عملیات و تولید، ۲۶ (۱۲)، ۱۳۲۵-۱۳۵۰.
- ۵) خوشدل، ایمان، خدایاری، عباس، قربانی، محمدحسین، کهندل، مهدی. (۱۳۹۹). تبیین مدل مدیریت عملکرد منابع انسانی در وزارت ورزش و جوانان براساس مدل داده بنیاد. فصلنامه علوم ورزش. ۱۷-۱ (۱)، ۷-۱۷
- ۶) سواپق و مدیریت عملکرد در دولت محلی: شواهدی از غنا. مجله تجارت آینده، ۷ (۱)، ۱-۱۷
- ۷) شامرادی، سیده نیلوفر، فرجامند، لیلا، حسن مرادی، نرگس. (۱۳۹۹). ارائه مدل بومی مدیریت عملکرد با رویکرد توسعه منابع انسانی در آموزش و پرورش استان تهران. نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۱۲-۱.
- ۸) علیزاده، زلیخا، حمیدی، مهرزاد، امیرحسینی، سید احسان. (۱۴۰۱). طراحی مدل مدیریت عملکرد فدارسیون اسکی ایران با تلفیق رویکردهای BSC و ISM. مدیریت و توسعه ورزش.
- ۹) عوامل رفتاری مؤثر بر استفاده از سیستم‌های مدیریت عملکرد مجله بین‌المللی بهره‌وری و مدیریت عملکرد، ۵۸ (۶)، ۵۰۸ - ۵۲۲
- ۱۰) فهیمه، مریم، غلامزاده، داریوش، ودادی، احمد. (۱۳۹۹). طراحی و آزمون مدل مدیریت عملکرد کارکنان با رویکرد یکپارچه دربانک‌های دولتی. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۱۵ (۵۹)، ۱۲۵-۱۴۱.
- ۱۱) محمد پور، احمد. (۱۳۹۲). روش تحقیق کیفی ضد روش جلد اول. انتشارات گیسوم.
- ۱۲) محمدی، سمیه، الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۹). تحلیل ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی با محوریت توسعه پایدار در جهت ارتقای بهره‌وری. مدیریت بهره‌وری، ۱۴ (۲) (۵۳) تابستان، ۲۳-۴۷.
- ۱۳) مدیریت عملکرد کارکنان: ترسیم زمینه از سال ۱۹۹۸ تا ۲۰۱۸. مجله بین‌المللی نیروی انسانی.

فصلنامه رهیافت‌های نوین مدیریت جهادی و حکمرانی اسلامی، دوره ۲، شماره ۱۲، زمستان ۱۴۰۲

- ۱۴) نقش سیستم مدیریت عملکرد در بهبود عملکرد کارکنان: مطالعه موردی کارکنان بخش دولتی فدرال در ایالت Enugu، نیجریه. مجله بین‌المللی مدیریت عملکرد بخش عمومی، ۷(۱)، ۱۱۶-۱۳۸.
- 15) Abdul Ghania, N. M., Muhamad Yunus, N. N., & Bahry, N. S. (2016). Leader's Personality Traits and Employees Job Performance in Public Sector, Putrajaya. *Procedia Economics and Finance*, 37, 51-46.
- 16) Abubakr Suliman, Majid Al Kathairi, (2013), "Organizational justice, commitment and performance in The case of the UAE", *Employee Relations*, Vol. 35 Iss: 1 pp. 98 – 115
- 17) Arif Hassan, Junaidah Hashim, (2011) "Role of organizational justice in determining work outcomes of national and expatriate academic staff in Malaysia", *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 21 Iss: 1, pp.82 – 93.
- 18) Armstrong, m. (2006). *Performance Management: key strategies and practical guidelines*. London, UK: Kogan Page Limited
- 19) Armstrong, Michael. "Strategic human resource management: a guide to action." 2006.
- 20) Armstrong, Michael. Translated by Qalich Lee and Gholamzadeh. (2017), *performance management (organizational team member)*. Safar publications, fourth edition
- 21) Chan D , Schmitt N. (2015). Situational judgment and job performance. *Human Performance*, 15: 233254.19
- 22) Elzinga, T., Albronda, B., & Kluijtmans, F. (2008). Behavioral factors influencing performance management systems' use. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58 (6), 508 – 522
- 23) Halachmi, A. (2005). Performance measurement is only one way of managing performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54 (7), 502 – 516.
- 24) Kaplan, Robert S., and David P. Norton. "The strategy-focused organization." *Strategy and Leadership* 29.3 (2001): 41-42.
- 25) Sajini, R., Binoosh, S., & Subeshkar, S. (2006). The Importance of Behavioral Factors for the Effective Use of Performance Management System in the Context of Hindustan Latex Limited. NCTT, pp1-4.

یادداشت‌ها:

1 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

2 Goodness of Fit Index (GFI)



A proposed model for establishing the establishment of the performance management process of employees of the Tax Administration of the country with the approach of Islamic values

Afshin Hashemi¹

Dariush Gholamzadeh²

Receipt: 14/12/2023 Acceptance: 02/02/2024 Ahmad Vedadi³

Abstract

research is to present a model for the foundation of the process of managing the performance of the employees of the country's tax affairs organization with the approach of Islamic values. This research was conducted in terms of purpose and developmental nature using a mixed qualitative and quantitative method. The statistical population of the qualitative section includes people with opinions related to the Tax Affairs Organization of the country, and in the quantitative section, a sample of 360 people were selected from experts and employees of the Tax Affairs Organization of Tehran. A semi-structured in-depth interview was used in the qualitative part and a researcher's questionnaire was used in the quantitative part. The result of the research is a combination of interview data and literature study, and in the form of a suitable platform for updating the performance management process of employees of the country's tax affairs organization, it has three themes: Islamic and organizational values, goals and strategies of the organization, and professional performance standards. The results showed that this model has sufficient validity and desirability (good fit)..

Keywords

Employee performance, performance management, organizational growth and development, organizational Islamic values

1-Department of Public Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. afshinhashemi48@yahoo.com

2-Department of Public Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author) golamzadeh33@yahoo.com

3-Department of Public Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. ahvedadi@gmail.com