



مدلسازی مولفه ها و ابعاد ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران

مسعود بختیاری^۱

محمد کاشانی پور^۲

رضا غلامی جمکرانی^۳

حسین جهانگیر نیا^۴

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۰۱

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۰/۰۲

چکیده

هرچه را که نتوان اندازه گیری کرد، نمی توان کنترل کرد و هر چه را که نتوان کنترل کرد، مدیریت آن امکان پذیر نخواهد بود؛ بنابراین موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو یک سازمان بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست. یکی از مهم ترین ابزارها جهت اندازه گیری عملکرد، کارت ارزیابی متوازن (BSC) است. بر همین اساس تدوین مدلی جهت ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران در جوامعی که خواهان حاکمیت ارزش های اخلاقی و معنوی در سازمان های خود هستند، ضروری است. روش پژوهش به صورت کیفی (مصاحبه های نیمه ساختاریافته) و مبتنی بر نظریه پردازی داده بنیاد و با بهره گیری از نرم افزار maxqda است. نمونه گیری، با روش گلوله برفی انجام شده که بر مبنای آن ۲۹ مصاحبه صورت گرفته است. یافته های پژوهش نشان می دهد بعد جدیدی تحت عنوان مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی به عنوان زیربنایی ترین عنصر در ارزیابی عملکرد سازمانی به ابعاد مدل سنتی اضافه شود. همچنین بر مبنای یافته های تحقیق، مدل پارادایمی پیشنهادی شامل عوامل علی (محیط ارزشی، تحقق اهداف استراتژیک، ارتقاء تصمیم گیری، مدیریت عملکرد)، عوامل مداخله گر (شرایط سازمانی، شرایط محیط کلان)، عوامل زمینه ای (جهان بینی اسلامی، فرهنگ عمومی کشور)، پدیده محوری (ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران)، راهبردها (مسئولیت پذیری اجتماعی با رویکرد اسلامی، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی، تکریم مشتریان و مالی) و پیامدها (رضایت الهی، تعالی انسان، تعالی سازمانی) است.

واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد سازمانی، شرایط محیطی ایران، کارت ارزیابی متوازن، نظریه داده بنیاد.

۱- دانشجوی دکتری حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران.

۲- دانشیار گروه حسابداری دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

۳- گروه حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران. (نویسنده مسئول). accountghom@gmail.com

۴- گروه حسابداری، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران.

۱- مقدمه

آنچه نیاز به حسابداری را منجر می‌شود نیاز اطلاعاتی است و این اطلاعات مورد نیاز می‌تواند مالی (مادی) یا حتی معنوی (ارزشی) باشد و در بعد ارزشی تفاوت‌های فرهنگی، قانونی و حتی دینی می‌تواند به‌خوبی آشکار شود (دیانتی دیلمی و مشهدی، ۱۳۹۵). از دیدگاه اسلامی سیستم حسابداری چارچوبی کلی و دربرگیرنده گروهی از اجزا یا بخش‌های به‌هم‌پیوسته بر طبق مجموعه‌ای از قواعد حسابداری بر اساس الزامات شریعت اسلامی است این سیستم بر طبق زنجیره‌ای از روش‌ها عمل می‌کند که در رسیدگی و بحث ارزیابی عملکرد کمک می‌کند (پور حیدری، ۱۳۸۳). ارزیابی لازمه مدیریت است. این عبارت یکی از کلیدی‌ترین عوامل مدیریت است. لذا برای نیل به این مقصود، بحث ارزیابی عملکرد مطرح می‌شود (احمدوند و همکاران، ۱۳۹۱). اندازه‌گیری عملکرد از طریق شفاف‌سازی عملکرد سازمان در حرکت به سمت اهداف، به مدیران کمک می‌کند تا نقاط ضعف و قوت عملکرد مجموعه را مشخص ساخته، میزان موفقیت شرکت و ارکان آن را در جهت انجام مسئولیت‌های محوله سنجیده و اقدامات مقتضی جهت اصلاح کاستی‌ها را در دستور کار قرار دهند (آژنگ، ۱۳۹۸). برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها از مقیاس‌های مالی استفاده می‌شد اما در سال ۱۹۹۲، کاپلان و نورتون^۱ مدلی جدید ارائه کردند که علاوه بر سنجه‌های مالی، شاخص‌های غیرمالی را هم مورد توجه قرار دادند (شور وری و همکاران، ۱۳۹۰) که یکی از ابزارهای بسیار پرکاربرد ارزیابی عملکرد در حسابداری مدیریت است و کارت ارزیابی متوازن نام دارد (تاپورا و دیگران^۲، ۲۰۱۵).

پاسخگویی در اسلام دارای دو بعد پاسخگویی نسبت به خدا و دیگری پاسخگویی نسبت به انسان‌ها و سایر مخلوقات خداوند است. از آنجاکه در رأس هرم پاسخگویی نظام اقتصادی اسلام، خداوند متعال قرار دارد و کارفرما در ذیل آن است، مسئولیت پاسخگویی حسابداران علاوه بر کارفرما متوجه خالق هستی نیز است (غلامی جمکرانی و همکاران، ۱۳۹۳). با در نظر

گرفتن شرایط فرهنگی اجتماعی ایران و الزامات سند چشم‌انداز ملی ایران که باید سعی کرد الگوهای دینی را در جامعه علمی گسترش داد (موسوی داوودی و همکاران، ۱۳۹۶) و ضرورت تحول در علوم انسانی یکی از خواسته‌های مقام معظم رهبری است که همواره در سالیان اخیر مورد تأکید ایشان بوده است؛ به‌عنوان مثال ایشان در دیدار اعضای شورای انقلاب فرهنگی در ۹۲/۰۹/۱۹ فرمودند: اساسی‌ترین کار این است که مبنای علمی و فلسفی تحول علوم انسانی باید تدوین بشود. این کار اساسی و کار اولی است که بایستی انجام بگیرد (صادقی، ۱۳۹۵) و از طرف دیگر در نظر گرفتن این نکته که منابع غنی اسلامی سرشار از الگوهای عملی برای مدیریت سازمان‌ها در راستای سعادت مادی و معنوی بشریت است و میزان و معیار سنجش، یکی از نعمت‌های الهی است که مورد تأکید خداوند است (مقیم، ۱۳۹۶). بنابراین طراحی مدل ارزیابی عملکرد سازمانی با توجه به شرایط محیطی ایران ضروری است.

انتظار می‌رود نتایج این پژوهش بتواند به پیشبرد و ارتقای سطح ارزیابی عملکرد، واکاوی و شناخت چالش‌ها و پیچیدگی‌های ناشی از عوامل زمینه‌ای و بومی مرتبط با ارزیابی عملکرد سازمانی کمک نماید. همچنین از آنجاکه قوانین و ساختار محیطی کشور ایران نسبت به سایر کشورها کاملاً متفاوت است؛ لذا نتایج پژوهش می‌تواند موجب گسترش مبانی نظری پژوهش‌های گذشته در ارتباط ارزیابی عملکرد و افزایش قدرت توضیح‌دهندگی نظریه‌های مرتبط با این مباحث در کشورهای در حال توسعه ایران شود. در نهایت نتایج پژوهش می‌تواند ایده‌های جدیدی را برای انجام پژوهش‌های جدید در حوزه ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران پیشنهاد نماید. در ادامه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، روش‌شناسی، یافته‌های پژوهش و بحث و نتیجه‌گیری ارائه می‌گردد.

سؤالات اصلی این پژوهش شامل موارد زیر است:

سؤال اول - آیا کارت ارزیابی متوازن مرسوم از قابلیت‌های لازم برای ارزیابی عملکرد شرکت‌ها در ایران با ارزش‌های اسلامی، برخوردار است؟

سؤال دوم- مؤلفه‌های کارت ارزیابی متوازن متناسب با ارزش‌های اسلامی کدام است؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مطابق آیه شریفه (فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ، وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ) عملکرد انسان اگر به قدر ذره‌ای هم باشد ارزیابی و سنجیده خواهد شد و بر همین اساس صاحب‌نظران و محققین امروزه معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است (سید نقوی و فرهادی، ۱۳۹۵). در رابطه با ارزیابی عملکرد مباحث بسیار زیادی مطرح است، نقل قول معروفی از لرد کوین است که بیان می‌کند: "وقتی شما بتوانید آنچه را که درباره‌اش صحبت می‌کنید مورد سنجش قرار دهید و آن را با اعداد و ارقام بیان کنید در واقع می‌توانید ادعا کنید که چیزی در مورد آن می‌دانید؛ اما وقتی نتوانید آن را بسنجید و زمانی که نتوانید آن را با اعداد و ارقام بیان کنید دانش و آگاهی شما درباره‌ی آن موضوع بسیار ناچیز و ناراضی کننده است (کریم نجاتی، ۱۳۹۶). تاکنون مدل‌ها و الگوهای مختلفی در خصوص ارزیابی عملکرد ارائه شده‌اند که می‌توان آن‌ها را از منظر حوزه‌ای در سه دسته زیر تقسیم‌بندی نمود؛ دسته اول مدل‌های مبتنی بر زمان و هزینه از قبیل نمودار نیمه‌عمر واسکور^۳ که تأکید بر ارزیابی‌های حوزه مالی و فرآیندهای ساخت و تولید داشته و مبتنی بر کنترل زمان و هزینه صرف شده می‌باشند. دسته دوم مدل‌های برتری سازمانی و خودارزیابی از قبیل مالکوم بالدريج^۴ و تعالی سازمانی^۵ که تأکید بر ارزیابی‌های حوزه مدیریت و فرآیندهای ساخت و تولید داشته و

مبتنی بر ارتقای کیفیت فرایندها و نتیجه‌گیری می‌باشند. دسته سوم مدل‌های یکپارچه از قبیل سیستم اسمارت^۶، منشور عملکرد^۷، مدل الگو گذاری^۸، مدیریت بر مبنای هدف^۹ و نظام هوشین^{۱۰} و کارت ارزیابی متوازن^{۱۱} که تأکید بر ارزیابی‌های حوزه مدیریت، فرآیندهای ساخت و تولید، مالی و نیروی انسانی داشته و مبتنی بر اجرای استراتژی می‌باشند (همایون‌فرو امیر تیموری، ۱۳۹۸)

دلیل پرداختن به مدل کارت ارزیابی متوازن در این پژوهش در حقیقت این نکته است که در سال‌های اخیر در بین الگوهای ارزیابی عملکرد، مدل کارت ارزیابی متوازن (BSC) از اقبال بیشتری برخوردار بوده است (شاهین و همکاران، ۲۰۱۲). در واقع، کارت ارزیابی متوازن یک ابزار استراتژیک جهت ارزیابی عملکرد سازمان است (ورمرزیار و همکاران، ۲۰۱۶،^{۱۲}) که در آن در کنار توجه به سنجه‌های مالی، به ملزومات مشتریان، فرآیندهای کسب‌وکار، پایداری یا ثبات بلندمدت نیز توجه می‌شود (کیارزم و کوهکن، ۲۰۱۳). مدل کارت ارزیابی متوازن برای مدیران ارشد سازمان یک قضاوت سریع اما جامع را امکان‌پذیر می‌سازد (هادنورکار و راتد^{۱۳}، ۲۰۱۷).

تحقیقات در حوزه مدل کارت ارزیابی متوازن فراوان است. شواهد نشان می‌دهد که محققان بسیاری در کشورهای مختلف با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی اقدام به تعدیل کارت ارزیابی متوازن نموده‌اند که در جدول ۱ خلاصه‌ای از پیشینه پژوهش ارائه شده است:

جدول ۱- خلاصه‌ای از پیشینه پژوهش

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان	نتیجه
۱	نصرت پناه و همکاران	۱۳۹۷	طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بانک انصار	باتوجه به ویژگی‌های بانک انصار، یک مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) پنج بعدی بومی شده، توسعه داده شده است تا بانک انصار هم‌زمان بتواند چشم‌انداز خود را جامه عمل پوشانده و به اهداف مورد نظر دست یابد. ابعاد کارت امتیازی متوازن توسعه یافته شامل ابعاد مالی، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی، پایداری و مشتریان است.
۲	ادیب زاده و همکاران	۱۳۹۶	طراحی الگوی مدیریت عملکرد در سازمان‌های دولتی	الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی را در چهار بعد فرآیندی، محتوایی، زمینه‌ای و بهبود و توسعه تفکیک کردند.

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان	نتیجه
۳	نمازی و قدیریان آرانی	۱۳۹۵	حسن شهرت منظر پنجم ارزیابی متوازن	حسن شهرت ارزیابی کلیه ذینفعان از شرکت در طول زمان است و ارزیابی عملکرد اقیانوس آبی را دارا است و این مزیت‌ها منجر به گسترش دانش در زمینه حسابداری مدیریت می‌شود.
۴	سید نقوی و فرهادی	۱۳۹۵	ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر نهج البلاغه	ویژگی‌های ارزیابی عملکرد در اندیشه امیرالمؤمنین (ع) شامل دو بعد؛ ویژگی‌های اجرایی و اهداف و رویکردها (استراتژی محوری، نتیجه گرایی و تعالی و بهبود مستمر) است و انواع ارزیابی عملکرد نیز در اندیشه آن حضرت شامل؛ ارزیابی الهی یا معنوی و ارزیابی غیر الهی یا سازمان‌ها است.
۵	عالم و همکاران	۱۳۹۲	ارزیابی پایداری صنعت معدن با رویکرد کارت امتیازی متوازن تحلیل سلسله مراتبی	سازمان‌هایی که در بخش صنعت معدن فعال بوده و در پی ارزیابی سازمان خود با توجه به اهداف توسعه پایدار هستند، باید توجه ویژه‌ای را به منظر مالی سازمان خود مبذول بدارند.
۶	جعفری و همکاران	۱۳۸۹	توسعه مدل کارت امتیازی متوازن مدیریت دانش	در مدل کارت ارزیابی متوازن مدیریت دانش، چهار جنبه متوازن دانش یعنی دانش همفکری، دانش مفهومی، دانش اصولی و دانش عملیاتی زمینه برای استقرار و ارزیابی عملکرد استراتژی ایجاد دانش فراهم خواهد شد.
۷	الوانی و همکاران	۱۳۸۴	توسعه مدل امتیاز متوازن در بخش دولتی	برای غلبه بر نارسایی‌های مدل امتیازات متوازن برای ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مسئولیت اجتماعی به‌عنوان حوزه جدیدی به مدل امتیازات متوازن اضافه شود.
۸	هریستو و همکاران ^{۱۴}	۲۰۱۹	ایجاد ارزش پایدار، بقا و رشد شرکت: دیدگاه انتقادی در کارت ارزیابی متوازن پایدار	در این زمینه با مصاحبه با مدیران شرکت‌های ایتالیایی ارائه یک چارچوب استراتژیک جدید با عنوان کارت ارزیابی متوازن پایدار تعدیل شده ارائه دادند که این امکان را فراهم می‌کند که جنبه‌های انتقادی را به‌عنوان یک بعد در نظر بگیریم که مدل مفهومی ارائه‌شده آن‌ها شامل ابعاد مفهومی، ساختاری، محیطی، اجتماعی و اقتصادی و انتقادی است.
۹	دامان و همکاران ^{۱۵}	۲۰۱۸	ادغام پایداری محیطی و اجتماعی در ارزیابی عملکرد: کارت ارزیابی متوازن بر مبنای رویکرد گری-DANP در صنایع غذایی	این تحقیق در امریکا انجام و یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد شرکت‌ها جهت پایداری، علاوه بر شاخص‌های اقتصادی باید جنبه‌های محیطی، اجتماعی و اقتصادی را ترکیب کنند. همچنین چشم‌انداز مالی با بقیه ابعاد BSC روابط قوی‌تری دارد، درحالی‌که دیدگاه مشتری بیشترین تأثیر را بر دیگر ابعاد دارد.
۱۰	هرواتی و پرمن ^{۱۶}	۲۰۱۷	ارزش‌های اسلامی در اصلاح مدل کارت ارزیابی متوازن	ارزش‌های اسلامی که به چهار منظر کارت ارزیابی متوازن در کشور اندونزی اضافه‌شده است از طریق مصاحبه با خبرگان شناسایی شد که عبارت‌اند از انتخاب مؤسسات مالی منطبق با شریعت در دیدگاه مالی، روش پرداخت توسط مشتری در دیدگاه مشتریان، تعداد محصولات با گواهی حلال در دیدگاه فرآیندهای داخلی، دقت و صحت زمان پرداخت در دیدگاه رشد و یادگیری
۱۱	عبدالله و همکاران ^{۱۷}	۲۰۱۷	شکل‌گیری یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد با استفاده از bsc در مؤسسات بشردوستانه اسلامی	متغیرهایی معرفی که برای اندازه‌گیری عملکرد مؤسسات بشردوستانه اسلامی کشور مالزی بر اساس سیستم BSC در چهار دیدگاه اصلی مالی، ذینفعان، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری مناسب است.
۱۲	هتای و سلمان ^{۱۸}	۲۰۱۳	کارت ارزیابی متوازن بر مبنای حاکمیت شرکتی منطبق با شریعت	کارت ارزیابی متوازن پیشنهادی آن‌ها در مالزی بر اساس نظرات هفت نماینده از بانک‌های اسلامی و ۵ کارگر نماینده از اپراتورهای تکافل (بیمه اسلامی) تهیه‌شده است و مدل پیشنهادی آن‌ها دارای شش بعد جامعه، فرآیندهای داخلی منطبق با شریعت، ذینفعان، وام‌گیرندگان، فرآیندهای بلندمدت/رشد و مشارکت بیمه‌های اسلامی است.
۱۳		۲۰۱۱	طراحی مجدد مدل کارت ارزیابی متوازن در افریقا	در کشور افریقا بر اساس پرسش‌نامه، چهار منظر مدل کارت ارزیابی متوازن پیشنهادشده است که عبارت‌اند از: (۱) روابط و بعد فرهنگ (۲) بعد

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان	نتیجه
	کومبا ^{۱۹}			ذینفعان (۳) بعد ایجاد ارزش و (۴) بعد وجدان شرکتی (تخصیص منابع).
۱۴	راملی و جی نور ^{۲۰}	۲۰۰۶	کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی: (در کشور بحرین)	محققین در این پژوهش در کشور بحرین و با استناد به قرآن، کارت ارزیابی متوازن پیشنهادی کلپان و نورتن را اصلاح و چشم‌انداز پیشرفت انسانی و معنوی را به آن اضافه کرده‌اند.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، بنیادی و با جهت‌گیری اکتشافی از نوع مطالعات کیفی است. جدول ۲ خلاصه‌ای از روش‌شناسی پژوهش را نشان می‌دهد. روش پژوهش، نظریه‌پردازی داده بنیاد مبتنی بر دیدگاه اشتراوس و کوربین^{۲۱} (۱۹۹۸) است که طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد تا در نهایت پارادایمی منطقی با تصویری عینی از نظریه خلق شده ارائه گردد. نظریه داده بنیاد روشی نظام‌مند و کیفی برای خلق نظریه‌ای است که در سطحی گسترده به تبیین فرآیند، کنش یا کنش متقابل موضوعی با هویت شخصی می‌پردازد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۳). نمونه‌گیری به صورت نظری انجام شده است. نمونه‌گیری نظری نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که پژوهشگر را در خلق یا کشف نظریه یا مفاهیمی که ارتباط نظری آن‌ها با نظریه در حال تکوین اثبات شده است، یاری می‌کند. راهنمای نمونه‌گیری نظری، پرسش‌ها و مقایسه‌هایی هستند که در خلال تجزیه و تحلیل مفاد مصاحبه‌ها با افراد بروز می‌یابند و موجب می‌شوند مقوله‌های مناسب، خصوصیات و ابعاد آن‌ها کشف شوند. کدگذاری داده‌ها نیز هم‌زمان با گردآوری آن‌ها انجام می‌گیرد. مصاحبه‌ها ضبط گردید تا با مرور چندباره گفتگوها، تحلیل و بررسی دقیق‌تری نسبت به دیدگاه‌های طرح شده مشارکت‌کنندگان انجام شود.

نمونه‌گیری نظری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری ادامه دارد (رازینی و عزیزی، ۱۳۹۴). جامعه آماری پژوهش، خبرگان دانشگاهی در رشته‌های حسابداری، مدیریت و اقتصاد است. نمونه آماری نیز شامل ۲۹ نفر از خبرگان رشته‌های حسابداری و مدیریت و اقتصاد است. جدول ۳ مشخصات مصاحبه‌شوندگان را ارائه می‌دهد.

مصاحبه‌شوندگان با استناد به پنج معیار زیر برای شرکت در تحقیق شناسایی شدند که عبارت‌اند از:

الف- کلیدی بودن: آیا فرد شناسایی شده برای مشارکت در تحقیق نقشی کلیدی در مورد مطالعه دارد؟

ب- شناسایی شده توسط پاسخ‌دهندگان: آیا این افراد به عنوان کسانی که در فرآیند ارزیابی عملکرد سازمانی با رویکرد اسلامی نقش کلیدی بر عهده دارند، معرفی شده‌اند؟

ج- فهم نظری موضوع: آیا این افراد فهم مطلوبی از برخی ابعاد نظریه در حال تکوین دارند؟

د- تنوع: به عنوان یک مجموعه، آیا افراد در رشته‌ها و زمینه‌های متنوعی در حال فعالیت هستند؟

ه- موافقت با مشارکت: آیا افراد با مشارکت در تحقیق موافق هستند؟ (فلینت^{۲۲}، ۱۹۹۸)

جدول ۲- خلاصه‌ای از روش‌شناسی پژوهش

حجم نمونه	روش نمونه‌گیری	جامعه آماری	روش گردآوری داده	استراتژی پژوهش	نوع پژوهش			منطق اجرا
					هدف	نتیجه	رویکرد	
۲۹ نفر	هدفمند تا رسیدن به نقطه اشباع	خبرگان	مصاحبه نیمه ساختاریافته	نظریه داده بنیاد	بنیادی	اکتشافی	کیفی	استقرایی

جدول ۳- مشخصات مصاحبه‌شوندگان

ردیف	تحصیلات	رتبه علمی-رشته	ردیف	تحصیلات	رتبه علمی-رشته
۱	ضیاءالدین کیاالحسینی (حوزوی)	استادیار-اقتصاد	۱۶	محمدجواد ارسطا (حوزوی)	دانشیار-حقوق عمومی
۲	محمد نمازی	استاد-حسابداری	۱۷	ناصر الهی	دانشیار-اقتصاد
۳	فریدون رهنمای رود پستی	استاد-حسابداری	۱۸	مهدی محمدی نسب	استادیار-مدیریت
۴	مجدالدین مدرس زاده	استادیار-مدیریت	۱۹	جعفر انصاری (حوزوی)	استادیار-اقتصاد
۵	امین ناظمی	استادیار-حسابداری	۲۰	علی اصغر عیوضی حشمت	استادیار-حسابداری
۶	محمدرضا مهربان پور	استادیار-حسابداری	۲۱	ابوطالب خدمتی (حوزوی)	استادیار-مدیریت
۷	امید فرجی	استادیار-حسابداری	۲۲	رحیم فوکردی	استادیار-مدیریت
۸	غلامرضا کردستانی	دانشیار-حسابداری	۲۳	عبدالرضا موسوی	استادیار-مدیریت
۹	زهرا دیانتي دیلمی	دانشیار-حسابداری	۲۴	جعفر رحمانی	دانشیار-مدیریت
۱۰	نرگس سرلک	دانشیار-حسابداری	۲۵	عباس شفیعی	استادیار-مدیریت
۱۱	مرتضی سلطانی	استادیار-مدیریت	۲۶	علی سعیدی	استادیار-حسابداری
۱۲	محمد ضیاء فیروزآبادی	استادیار-اقتصاد	۲۷	محمدحسین رحمتی	استادیار-مدیریت
۱۳	سید مهدی معلمی	استادیار-مدیریت	۲۸	محمدحسین باقری فرد	استادیار-مدیریت
۱۴	حسن زارعی متین	استاد-مدیریت	۲۹	سعید فراهانی فرد (حوزوی)	دانشیار-اقتصاد
۱۵	هوشنگ عاشقی اسکویی	استادیار-مدیریت			

۴- یافته‌های پژوهش

متوجه شده است که کدهای در نظر گرفتن بعد معنوی (ارزشی) رویدادها، تأمین نیازهای اطلاعاتی غیرمادی و عقلانیت جوهری اشاره به یک چیز دارند؛ این که علاوه بر تأمین استراتژی سازمان، باید استراتژی کلان کشور نیز تأمین شده باشد و فرآیند استقرار کارت ارزیابی متوازن را تحت تأثیر قرار داده و آن را هدایت نماید. با توجه به این مطلب محقق از همه عناوین فوق مفهوم محیط ارزشی را استخراج نموده است.

کدگذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی داده بنیاد است و فرآیند ربط دهی مقوله‌ها به زیر مقوله‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها در سطح ویژگی‌ها و ابعاد است. در این مرحله مقوله‌ها، ویژگی‌ها و ابعاد حاصل از کدگذاری باز، تدوین شده و سر جای خود قرار می‌گیرد تا دانش فزاینده‌ای در مورد روابط ایجاد گردد (لی²³، ۲۰۰۱). پس از تعریف مقوله محوری، با کدگذاری مجدد داده‌ها انواع شرایط تأثیرگذار بر مقوله محوری شامل شرایط علی، زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، کنش‌ها و واکنش‌هایی که برای اداره، کنترل یا پاسخ به مقوله محوری به وجود می‌آیند (راهبردها) و پیامدهای ناشی از آن‌ها نیز تعریف

رویه تحلیل داده‌ها با روش‌شناسی نظریه داده بنیاد مبتنی بر تحلیل متون حاصل از مصاحبه‌ها، کدگذاری باز (خلق مفاهیم و مقوله‌ها)، کدگذاری محوری (شناسایی مقوله محوری، شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، زمینه، راهبردها و پیامدها) و کدگذاری انتخابی (خلق نظریه) و توسعه مدل ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران است. در این پژوهش با بهره‌گیری از نرم‌افزار MAXQDA10 در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام و بر اساس آن مدل کیفی پژوهش طراحی شد. در این زمینه، ۲۹ مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری انجام و ۲۷۵ گزاره معنادار استخراج و ۱۲۴ مفهوم متناظر ایجاد و ۶ مقوله محوری شناسایی گردید.

فرآیند کدگذاری باز بدین صورت بوده است که پس از بررسی داده‌ها، برچسب‌زنی به رویدادها استخراج مفاهیم، هر یک از این مفاهیم با یکدیگر مقایسه شده تا شباهت‌ها و تفاوت‌هایشان مشخص شود. این کار به منظور تشکیل مقوله‌ها صورت پذیرفته است. به‌عنوان مثال با مقایسه مفاهیم مختلف، محقق

می‌شوند (کرسول²⁴، ۲۰۰۳). از بین مقوله‌های استخراج‌شده، مقوله مدل کارت ارزیابی متوازن در شرایط محیطی ایران به‌منزله مقوله مرکزی در نظر گرفته‌شده و در مرکز مدل قرار گرفته است. جدول ۴ مقوله‌ها و کدهای نهایی استخراج‌شده از مصاحبه با خبرگان را نشان می‌دهد:

جدول ۴- مقوله‌ها و کدهای نهایی

مقوله مرکزی	مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
عوامل علی	عوامل علی	محیط ارزشی	در نظر گرفتن بعد معنوی (ارزشی) رویدادها، تأمین نیازهای اطلاعاتی غیرمادی، عقلانیت جوهری
		ارتقاء تصمیم‌گیری	ایجاد مبنایی مناسب برای تصمیم‌گیری، ایجاد مبنایی برای پیش‌بینی آینده، ارتقاء کیفیت گزارشگری حسابداری
		مدیریت عملکرد	ایجاد مبنایی برای تشویق و تنبیه مناسب، تدارک اطلاعات در جهت مدیریت عملکرد
		بهبود مستمر	بهبود مستمر
		تحقق اهداف استراتژیک	عامل حرکت در مسیر اهداف تعیین‌شده، ایجاد امکان مناسب برای تحقق اهداف استراتژیک
عوامل مداخله‌گر	عوامل مداخله‌گر	شرایط محیط کلان	مطابقت با اسناد بالادستی و سند چشم‌انداز، میزان و شدت رقابت در جامعه هدف، متناسب بودن با الگوی ایرانی اسلامی پیشرفت
		شرایط سازمانی	در نظر گرفتن عنصر زمان، محیط قانونی متفاوت، نظر رقبا نسبت به سازمان، چرخه عمر سازمان
عوامل زمینه‌ای	عوامل زمینه‌ای	جهان‌بینی اسلامی	جهان‌بینی اسلامی
		فرهنگ عمومی کشور	ارزش‌ها و فرهنگ اسلامی، در نظر گرفتن شرایط و الزامات جامعه هدف
مدل ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران	مدل ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران	فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی	اخلاقیات خداوند مبنای انسان‌ها، توجه به زندگی شخصی کارکنان، خدمت‌رسانی عالی، کرامت انسانی، منفعت غیرمادی و معنوی، توزیع عادلانه منابع، اطلاع از نیروی انسانی زیرمجموعه خود، آخرت‌گرایی در کارها، معنویت در سازمان، نیت در کار، به رسمیت شناخته شدن معاملات با رویکرد ارزشی، دستگیری از زیردستان، وجود فضای دوستانه بین کارکنان، رهبری مشارکتی، مفروضات و باورهای اساسی، اعتقاد به برکت، عدالت سازمانی، اعلام توانایی‌های خود برای انجام بهتر کارهای سازمانی، اقامه قسط و عدل، انسان‌شناسی اسلامی
		رشد و یادگیری	یادگیری در حین انجام کار، توانمندسازی کارکنان، عدم مساوی بودن دو روز، اتاق فکر و میز دانش
		فرآیندهای داخلی	گزینش مناسب، شفافیت در فرآیندها، خودکنترلی، شایسته‌سالاری، آزمون قبل از انتصاب، نظام انگیزشی در مقابل نظام داریونی، اعتماد در فرآیندهای داخلی، در نظر گرفتن هزینه منفعت فرآیندهای داخلی، صداقت در معاملات، آسان بودن معاملات، تقسیم وظایف بین کارگزاران
		مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی	اهمیت عقلانیت جوهری در مقابل ابزاری، نیازسنجی دقیق مشتری و جامعه، مسئولیت در برابر جامعه، توجه به اثربخشی فعالیت‌ها، فراتر از حوزه شرکت بودن ارزیابی عملکرد دینی، عدم ضرر به دیگران، توازن بین منافع شرکت، مشتری و جامعه، مسئولیت در برابر محیط‌زیست، عدم اسراف منابع، منافع اجتماعی فعالیت اقتصادی
راهبردها	راهبردها	تکریم مشتریان	توجه به کیفیت کار، در نظر گرفتن مصلحت مشتری، رعایت حقوق مشتریان، گسترش ذینفعان، حمایت از گروه‌های ضعیف، ذی‌حقان به‌جای ذینفعان، تأمین نیازهای مادی کارکنان زمینه خودسازی، افزایش رفاه مشتریان، رضایت کارکنان، افزایش رفاه مشتریان، قیمت‌گذاری منصفانه کالا و خدمات، رفتار منصفانه با کارکنان، فعالیت‌های منطبق با شریعت، عدم نگاه بازاری به مشتری
		مالی	فرآیند مالی عادلانه، حداکثر کردن سود در چارچوب ارزش‌های اسلامی، سرمایه پاک، محدودیت‌های فقهی در معاملات، سود مادی در چارچوب ارزش‌های اسلامی

مقوله مرکزی	مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
		اخلاق کار اسلامی	اخلاق فضیلت محور، سود (زیان) منصفانه، کسب حلال از فعالیت اقتصادی، وجدان کاری در سازمان، میانه‌روی در کسب درآمد، اخلاق در اسلام
پیامدها	رضایت الهی	رضایت الهی	رضایت الهی
	تعالی انسان	تعالی انسان	کمال نیروی انسانی
	تعالی سازمانی	تعالی سازمانی	افزایش تعالی سازمانی، افزایش اثربخشی سازمانی، افزایش کارایی سازمانی

کدگذاری داده‌ها توسط پژوهشگران، از دو نفر دیگر خواسته شد که برخی از مصاحبه‌ها را کدگذاری کنند تا صحت و اعتبار کدگذاری و مقوله‌های به‌دست‌آمده ارزیابی شود.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

فرض اولیه طراحی مدل ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران، این است که نیاز به یک نظام ارزیابی عملکرد برای دستیابی به چشم‌اندازهای کلان سازمانی و اهداف سازمانی ضرورت دارد. اکنون باید به دنبال این امر باشیم که الگوی جامع ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران چگونه است؟ اولین مسئله در این الگو، بررسی شرایط علی تأثیرگذار بر استقرار آن است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، شرایط علی شامل محیط ارزشی است که عامل بسیار مهم است. ارزش‌ها می‌توانند به‌عنوان اعتقادات اساسی افراد و گروه‌ها نگریسته شود و مجموعه باید‌ها و نباید‌هایی هستند که اعمال ما را هدایت می‌کنند. نکته بسیار مهم این است که ارزش‌ها در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. ارزش‌ها از باورهای اساسی سرچشمه می‌گیرند و بر نگرش و رفتار فردی و عملکرد سازمانی تأثیرگذار هستند. با توجه به اینکه نظام ارزشی حاکم در کشور ما اسلام است، شایسته است در طراحی ارزش‌های کاری جهان‌بینی اسلام موردنظر قرار گیرد. شرایط زمینه‌ای ویژگی‌هایی است که برای اجرا و موفقیت بهتر در اجرای فرآیندها موردتوجه قرار گیرد که شامل جهان‌بینی اسلامی و فرهنگ عمومی کشور ایران است.

برخلاف شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر عبارت‌اند از شرایطی که بر انتخاب مکانیزم‌های

مرحله سوم کدگذاری انتخابی است که در این مرحله، یک نظریه از روابط فی‌مابین مقوله‌های موجود در مدل کدگذاری محوری به نگارش درمی‌آورد. در یک سطح، این نظریه شرحی انتزاعی برای فرآیندی که در پژوهش مطالعه می‌شود، ارائه می‌دهد. فرآیند یکپارچه‌سازی و بهبود بخشی نظریه در کدگذاری انتخابی از طریق تکنیک‌هایی نظیر نگارش خط داستان که مقوله‌ها را به هم متصل می‌کند. در یک خط داستان پژوهشگر بررسی می‌کند که چگونه فاکتورهای مخصوصی بر پدیده اثر می‌گذارند و منجر به استفاده از راهبردهایی خاص با خروجی‌های ویژه می‌شوند (صادقی نیارکی و همکاران، ۱۳۹۴)؛ به‌عبارت‌دیگر، کدگذاری انتخابی، یافته‌های مرحله کدگذاری قبلی را گرفته، مقوله محوری را انتخاب می‌کند و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند تکمیل می‌کند (اشتراس و کوربین، ۱۹۹۸).

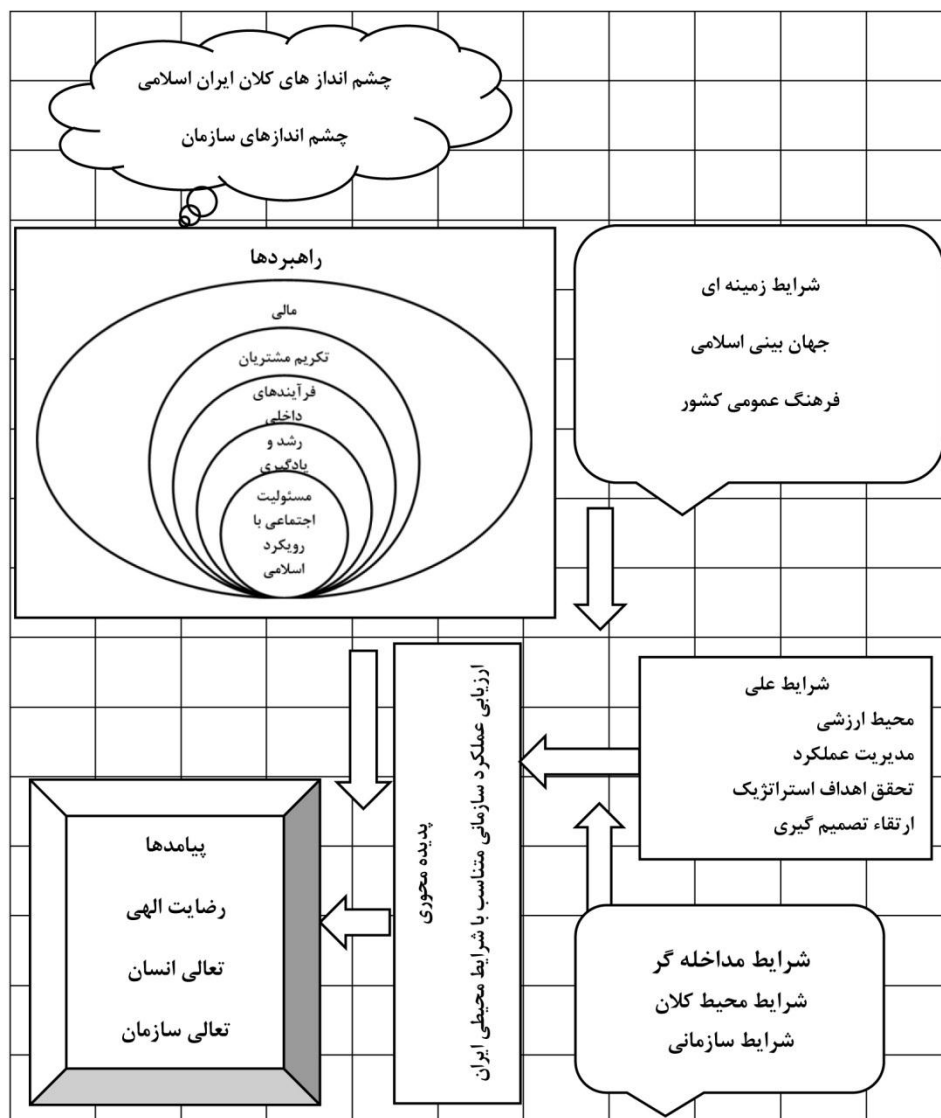
۵- روایی و پایایی ابزار تحقیق

پس از انجام پژوهش، لازم است که مشخص شود آیا تبیین نظری ما از نظر شرکت‌کنندگان معنی‌دار است یا نه؟ و نیز از صحت وقایع و توالی آن‌ها در فرایند نظریه اطمینان حاصل شود (دانیالی ده حوض و همکاران، ۱۳۹۷). به‌منظور رسیدن به این هدف، نتایج تحلیل به پنج نفر از مصاحبه‌شوندگان نشان داده شده است و فرآیند رسیدن به مدل برای آن‌ها تشریح شد. یافته‌های حاصل از این کار، باید یافته‌های کلی پژوهش را تأیید نماید. همچنین از تکنیک زاویه‌بندی کرسول هم برای ارزیابی اعتبار و کیفیت یافته‌ها استفاده شده است. بر این مبنا، سعی شده است با درگیری مداوم و مستمر ذهنی با داده‌ها، وسعت اطلاعات و عمق اطلاعات امکان‌پذیر شود. برای نیل به این هدف، پس از

نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است شاخص پیشنهادی رضایت مشتری در چارچوب اقتصاد متعارف و الگوی توسعه غربی مطرح شده‌اند که در آن، هدف از توجه به رضایت مشتریان، کسب سود بیشتر است. از آنجاکه در بینش اسلامی هدف از جلب رضایت مشتری کسب رضایت الهی است، شاخص رضایت مشتری شکل دیگری به خود می‌گیرد و بر اساس آموزه‌های اسلامی می‌توان مفهوم تکریم مشتری را که فراتر از رضایت مشتری است، مطرح کرد (پناهی بروجردی، ۱۳۹۰).

ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران مؤثر و می‌تواند اجرای مکانیزم‌ها را تسهیل نماید. در بعد پدیده اصلی، ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران و ابعاد آن موضوع اصلی این تحقیق بوده است.

در بعد راهبردها و اقدامات کنش‌ها و فعالیت‌های اصلی است که می‌تواند در اجرای ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر ایجاد ارزش راهگشا باشد که ابعاد مالی، تکریم مشتریان، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی در



نمودار ۱- مدل جامع ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران

محدودیت‌های وارد بر روش‌شناسی تحقیق عبارت‌اند از:

(۱) همانند اغلب مطالعات مبتنی بر نظریه برخاسته از داده‌ها، یافته‌های این مطالعه با اتکا به دیدگاه‌ها و تجربیات افراد معدودی حاصل شده است می‌تواند تعمیم‌پذیری نظری یافته‌های تحقیق را با محدودیت‌هایی همراه می‌کند.

(۲) ماهیت استقرایی روش‌شناسی تحقیق حاضر تعمیم‌پذیری آماری نتایج آن را با محدودیت‌هایی فراوان روبه‌رو کرده است.

فهرست منابع

- * قرآن کریم
- * آژنگ، احمد، (۱۳۹۸)، مروری بر مدل‌های اندازه‌گیری عملکرد، هفدهمین همایش ملی حسابداری ایران، ۳ و ۴ مهرماه، پردیس فارابی دانشگاه تهران.
- * احمدوند، علی‌محمد. تربتی، امیر. پور رضا، ناصر. نادری، مهدی. فیروز شاهی، محسن. (۱۳۹۱)، مدل تلفیقی کارت امتیازی متوازن و تعالی به‌منظور بهبود عملکرد؛ مطالعه موردی، فصلنامه راهبردهای آموزش، دوره ۵، شماره ۱، صص ۵۱-۵۸.
- * ادیب زاده، مریم. نجف بیگی، رضا. موسی خانی، مرتضی. دانش فرد، کرم اله. عالم تبریز، اکبر، (۱۳۹۶)، طراحی الگوی مدیریت عملکرد برای سازمان‌های دولتی، فصلنامه علمی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، شماره ۱۹، صص ۱ تا ۲۴.
- * الوانی، سید مهدی؛ میر سپاسی، ناصر؛ مجیبی، تورج، (۱۳۸۴)، توسعه مدل امتیاز متوازن در بخش دولتی، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، سال دوم، شماره ۵، صص ۱ تا ۱۶.
- * پناهی بروجردی، نعمت‌الله، (۱۳۹۰)، شاخص تکریم مشتری در الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، معرفت اقتصاد اسلامی، سال دوم، شماره دوم، صص ۱۵۳ تا ۱۷۷.

درنهایت در بعد پیامدها، نتایج مورد انتظار از به‌کارگیری الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران مورد توجه قرار گرفته است. پیامدهای مورد انتظار شامل تعالی سازمانی، تعالی انسانی و رضایت الهی است.

ضرورت این پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که بسیاری از مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمانی دارای ریشه‌های غربی هستند که در برخی موارد ممکن است با فرهنگ سازمانی و غیرسازمانی جامعه ایرانی همخوانی نداشته باشد. روش نظریه داده بنیاد تأکید بر این دارد که مدل‌های به‌دست آمده باید بر مبنای فرهنگ سازمانی جامعه ایرانی باشد. پژوهش حاضر در این راستا عمل نموده است و بستر فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی ایرانی را برای احصاء مدل لحاظ نموده است که این خود یکی از نوآوری‌های آن است. در ادامه، موضوعاتی چند برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود:

- (۱) با توجه به اهمیت نظام ارزیابی در الگوی تعالی سازمانی تبیین عملیاتی نظام خودارزیابی الگوی تعالی سازمانی اسلامی بر مبنای مدل پیشنهادی این تحقیق، می‌تواند به‌عنوان موضوعی مستقل مورد مطالعه قرار گیرد.
- (۲) با توجه به اینکه امروزه با در نظر گرفتن تنوع سازمان‌های مختلف، ارائه مدل‌های اختصاصی و متناسب با انواع مختلف سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته است، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی برای سازمان‌های فعال در عرصه‌های مختلف، به‌ویژه در حوزه‌های عمومی، فرهنگی و نظامی، می‌تواند در دستور کار فعالیت‌های تحقیقاتی آتی قرار گیرد.
- (۳) تلاش برای ارائه مدل‌های کاربردی در سایر مسائل مدیریتی بر اساس رویکرد اسلامی به‌منظور تکمیل الگوی کلان اسلامی - ایرانی پیشرفت باید مورد توجه پژوهشگران دغدغه مند قرار گیرد.

- * پور حیدری، امید (۱۳۸۳)، حسابداری اسلامی و حسابداری مرسوم: ناسازگار یا مکمل، حسابر، شماره ۲۶، صص. ۵۵ تا ۶۱.
- * جعفری، مصطفی. رضایی نور، جلال. اخوان، پیمان، (۱۳۸۹)، توسعه مدل کارت امتیازی متوازن مدیریت دانش: مطالعه موردی یک گروه صنعتی تحقیقاتی دولتی در ایران، دانشور رفتار مدیریت و پیشرفت، سال ۱۷، شماره ۴۴، صص. ۳۶۳ تا ۳۹۴.
- * دانیالی ده حوض، محمود. علامه، سید محسن. صفری، علی (۱۳۹۷)، طراحی الگوی مدیریت جانشین پروری با رویکرد داده بنیاد، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دهم، شماره ۱۹، صص. ۱۰۵ تا ۱۴۰.
- * دیبانتی دیلمی، زهرا. مشهدی، سیده پریسا. (۱۳۹۵)، بررسی امکان‌سنجی پیاده‌سازی حسابداری اسلامی در ایران؛ از منظر خبرگان دانشگاهی، دو فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مالی اسلامی، سال پنجم، شماره دوم. صص ۱۱۱-۱۳۲.
- * رازینی، روح اله. عزیزی، مهدی، (۱۳۹۴)، طراحی الگوی تصمیم‌گیری با رویکرد اسلامی، فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۳، شماره ۴، صص. ۷۳ تا ۱۰۰.
- * سید نقوی، میرعلی؛ فرهادی، علی، (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر نهج‌البلاغه، فصلنامه پژوهش‌نامه نهج‌البلاغه، سال ۵، شماره ۱۵، صص. ۲۱ تا ۳۹.
- * شاهین، آرش. رضایی دولت‌آبادی، حسین. کوچکیان، میلاد، (۱۳۹۱)، ارائه الگوی یکپارچه BSC و EFQM و تحلیل تأثیر آن بر استراتژی‌های سازمانی و عملکرد (مطالعه موردی مجتمع شهرداری اصفهان)، مجله بین‌المللی تحقیقات دانشگاهی در اقتصاد و علوم مدیریت، سال اول، شماره سوم، صص. ۴۱ تا ۵۷.
- * شور ورزی، محمدرضا؛ مرادی، محسن؛ قمیان، محمدمهدی (۱۳۹۰)، کارت ارزیابی متوازن و اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌های بخش عمومی، پژوهش‌های تجربی حسابداری، سال اول، شماره ۱، صص ۱۰۱-۱۲۱.
- * صادقی نیارکی، حمیدرضا، (۱۳۹۴)، تبیین الگوی تعاملی و رفتاری تاجر مسلمان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع).
- * صادقی، امیر، (۱۳۹۵)، رساله دکتری مدیریت بازاریابی بین‌الملل، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده مدیریت و اقتصاد، طراحی و تبیین مدل تبلیغات اثربخش با رویکرد اسلامی- ایرانی.
- * عالم تبریز، اکبر؛ محمدی، امیر سالار؛ پیشوایی، میر سالار، (۱۳۹۲)، ارزیابی پایداری صنعت معدن با رویکرد کارت امتیازی متوازن تحلیل سلسله مراتبی (BSC-AHP)، فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی، سال یازدهم، شماره ۲۸، صص. ۲۱ تا ۴۰.
- * غلامی جمکرانی، رضا و نیکو مرام، هاشم، رهنمای رود پستی، فریدون، (۱۳۹۳)، مؤلفه‌های کلیدی مفاهیم نظری گزارشگری مالی با رویکرد اسلامی، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابر، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۲۳ تا ۴۰.
- * کریم نجاتی، محمد، (۱۳۹۶)، بررسی رویکردهای ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت MBA، دانشکده مهندسی مواد و صنایع، دانشگاه سمنان.
- * کیارزم، آمنه. کوهکن، فرهاد، (۱۳۹۲)، اولویت‌بندی اثربخش ارزش‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد مالی با استفاده از AHP، مجله تحقیقات علمی پایه و کاربردی، سال ۳، شماره ۴، صص. ۱۹۷ تا ۲۰۲.
- * نصرت پناه، سیاوش. حصیرچی، امیر. دهقانی، محبعلی، (۱۳۹۷)، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بانک انصار، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص. ۱۸۷ تا ۲۱۰.

- performance), IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, pp.1-9.
- * Htay and Salman, (2013), Balanced Score Card Approach for Better Shari'ah Corporate Governance, American Journal of Applied Sciences 10 (12): 1553-1557.
- * Hristov, ivo.chirico,antonio.appolloni, andrea, (2019), Sustainability Value Creation, Survival, and Growth of the Company: A Critical Perspective in the Sustainability Balanced Scorecard (SBSC), Sustainability — Open Access Journal, pp.1-19.
- * Hudnurkar, M. & Rathod, U. (2017). Collaborative practices with suppliers in Indian manufacturing multinationals. Journal of Global Operations and Strategic Sourcing, 10(2), 1-28.
- * Khomba, (2011), Redesigning the Balanced Scorecard Model: An African Perspective, Doctor of Philosophy (Financial Management Sciences), Faculty of Economic and Management Sciences at the University of Pretoria Pretoria South Africa.
- * Lee, j. A, (2001), grounded theory: Integration and internalization in ERP adoption and use, DigitalCommons@University of Nebraska - Lincoln
- * Mohamad Azmi Abdullah, Siti Nur Aqilah Ab Wahab, Salehudin Sabar, Falah Abu, (2017), Factors determining Islamic financial literacy among undergraduates, Journal of Emerging Economies & Islamic Research, pp. 67 – 76.
- * Ramli & Janor (2006), Hadhari Scorecard: An Islamic Perspective Balanced Scorecard, Conference Paper, International Conference VII Accounting, Commerce and Finance: The Islamic Perspective, At Kingdom of Bahrain, pp.1-23.
- * Strauss, A. and Corbin, J. (1998). Basics of qualitative research. Newbury Park: sage
- * Tappura, S. Sievänen, M. Heikkilä, J. Jussila, A. and Nenonen, N. (2015). A management accounting perspective on safety. Safety science, 71, pp.151-159.
- * Varmazyar, M. Dehghanbaghi, M. & Afkhami, M. (2016). A novel hybrid MCDM model for performance evaluation of research and technology organizations based on BSC approach. Evaluation and Program Planning, pp.25-58.
- * نمازی، محمد. قدیریان آرانی، محمدحسین. حسن شهرت، (۱۳۹۵)، منظر پنجم ارزیابی متوازن. مجله بررسی‌های حسابداری، دوره ۳، شماره ۱۲، صص. ۸۳ تا ۱۱۰.
- * نوروزی، محمدرضا. دانائی فرد، حسن. فانی، علی‌اصغر و حسن‌زاده، علیرضا، (۱۳۹۳)، پردازش نظری مسئولیت اجتماعی بر مبنای نظریه داده بنیاد، فصلنامه علمی و پژوهشی بهبود مدیریت، سال هشتم، شماره چهارم، صص. ۵ تا ۳۴.
- * موسوی داوودی، سید مهدی. حضوری، محمدرضا. نجاری، رضا و رستگار، عباسعلی، (۱۳۹۶)، ارزیابی میدانی الگوی ارزش‌های سازمانی مبتنی بر آموزه‌های نهج‌البلاغه، فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۵، شماره، صص. ۹۱ تا ۱۲۱.
- * مقیمی، سید محمد. اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام، تهران، انتشارات راه دان
- * همایونفر، مهدی. امیر تیموری، علیرضا، (۱۳۹۸)، ارزیابی عملکرد متوازن تأمین‌کنندگان با رویکرد ترکیبی دیماتل-تحلیل پوششی داده‌ها در حضور عوامل نامطلوب، پژوهش‌های نوین در ریاضی، سال ۵، شماره ۱۸، صص. ۳۱ تا ۴۸.
- * Abdullah, Mohamad Azmi and Sabar, Salehudin and Abu, Falah (2017), Factors determining Islamic financial literacy among undergraduates, Journal of Emerging Economies & Islamic Research 5(2), pp. 67 – 76.
- * Creswell J, (2003), Research design: qualitative, quantitative, and mixed approaches. London: Sage Publications.
- * Duman, M. Taskaynatan, M. Kongar, E. Rosentrater, A. (2018), Integrating Environmental and Social Sustainability Into Performance Evaluation: A Balanced Scorecard-Based Grey-DANP Approach for the Food Industry. Front. Nutr. Pp. 5–65.
- * Flint, DJ, (1998), 'Change in customers' desired value: a grounded theory study of its nature and processes based on business customers' lived experience in the US automotive industry', PhD Thesis, The University of Tennessee, Tennessee.
- * Harwati and Y Permana (2017), Islamic value to the modification of BSC model (a case study in evaluating company

یادداشت‌ها

1. Kaplan & Norton
2. Tappura et al.
3. Scor
4. Malcolm Baldrige
5. EFQM
6. Smart System
7. Performance Charter
8. Benchmarking
9. Management by objectives
10. Hoshin
11. Balanced scorecard
12. Varmazyar et al
13. Hudnurkar& Rathod
14. Hristove et al
15. Duman et al. Ntibagirirwa
16. Harwati & Permana
17. Abdullah et al.
18. Htay & Salman
19. Khomba
20. Ramli& Janor
21. Strauss and Corbi
22. Flint
23. Lee
24. Creswell