



Dimensions and Criteria of Organizational Performance and Its Evaluation Based on Islamic Teachings

Asadul'lah Ahmadi¹, Ali Agha Pirooz²
Abdul'lah Tavak'koli³

1. PhD in Quranic Studies, Specializing in Management, Al-Mustafa International University, Qom, Iran (Corresponding Author).

asahmadi1968@gmail.com

2. Assistant Professor at the Institute of Culture and Islamic Thought, Qom, Iran.

apzsqom@gmail.com

3. Associate Professor in the Department of Management at the Research Institute for Hawzah and University, Qom, Iran.

atavakkoli@rihu.ac.ir

Received: 2024/11/02; Accept: 2024/11/28

Extended Abstract

Introduction and Purpose: Organizational performance is an essential concept in organizations and one of the critical aspects of organizational activities. Thus, evaluating it, and at a higher level, managing it, is one of the most important issues in organizational and management studies that every organization needs. Achieving strategic objectives depends on the proper implementation of performance evaluation systems and effective management of organizational performance across various dimensions. Additionally, performance evaluation is one of the most significant scientific topics emphasized in Islamic and Quranic teachings, both at the individual and organizational levels. However, the proper and accurate implementation of this critical task in organizations requires clarifying two fundamental issues: the dimensions of performance and the criteria for performance and its evaluation. Without elucidating these two aspects, effective evaluation cannot be achieved.

Furthermore, these two topics are not only ambiguous and controversial in theoretical literature but also lack sufficient investigation from the perspective of Islamic teachings. Few studies have illuminated this subject from this perspective. Therefore, understanding what constitutes organizational performance, its dimensions, and the criteria for accurate performance and evaluation is significant.

The primary aim of this research was to clarify these two topics from the perspective of Islamic teachings. Consequently, the main research problem focused on the essence of performance dimensions, the criteria for organizational performance, and its evaluation from the viewpoint of Islamic principles.





Research Institute of
Hawzah and University

Studeis of Religion, Spiritualiti & Management

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



Original Article

Methodology: This research was conducted using a combined *ijtihād*-analytical method. After formulating the primary and secondary research questions, the theoretical foundations of the subject were examined. Considering that, according to Islamic scholars, the most accepted and recognized research method in religious sources for deriving divine rulings is the "*ijtihād* method," this approach was utilized and extended to be applicable in the fields of humanities and management studies.

By reviewing the research sources, religious evidence relevant to the subject was identified. Finally, for categorizing and analyzing data concepts, extracting themes from the concepts, and ultimately developing a theory, the "thematic analysis" method was employed. The analysis of concepts and themes in this research was carried out in five steps. In the final stage, the research report was compiled, and a network of themes was developed and designed.

Findings: The research, through identifying three categories of themes—descriptive (246 themes), interpretative (74 themes), and relational (5 themes)—indicated that organizational performance from the perspective of Islamic teachings encompasses four dimensions: intention, inputs, activities or processes, and outcomes. Each of these four dimensions is evaluated within the organizational performance management process, and understanding these dimensions is crucial for accurate and proper performance evaluation.

The findings also revealed that the criteria for organizational performance include: Islam, truth, justice, public satisfaction, piety, righteous deeds, divine intention, goal attainment, and the ideal human being. Adherence to these criteria plays a fundamental role in ensuring the accuracy of organizational performance and the proper execution of activities from this perspective.

Additionally, the research findings highlight that the criteria for evaluating organizational performance are the same nine aforementioned criteria. Observing these criteria during performance evaluation is indispensable for ensuring the validity of the evaluation results from the perspective of the Islamic evaluation system.

Results: This study aimed to examine the dimensions and criteria of organizational performance, as well as the criteria for evaluating organizational performance, from the perspective of Islamic teachings. The research concluded that the dimensions of organizational performance from the perspective of Islamic teachings differ from those in conventional management views.

From the perspective of Islamic teachings, performance consists of four dimensions: inputs, processes, outputs, and intention, all of which are evaluated in the organizational performance management process. This contrasts with the conventional management perspective, which typically recognizes two or, at most, three dimensions of performance and does not consider intention as a conceptual dimension of performance. However, in Islam, intention is regarded as the most significant conceptual dimension of organizational performance.

Furthermore, the research findings showed that the criteria for organizational performance from the perspective of Islamic teachings differ from those of conventional management views. From an Islamic perspective, performance is evaluated based on nine criteria: Islam, truth, justice, public satisfaction, piety, righteous deeds, goal attainment, divine intention, and the ideal human being. The correctness and validity of organizational performance, from the viewpoint of



Research Institute of
Hawzah and University

Studeis of Religion, Spiritualiti & Management

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



Original Article

Islamic teachings, depend on adherence to these criteria during organizational activities. In contrast, many of these criteria are not emphasized as performance standards in conventional management.

Additionally, the study revealed no difference between the criteria for organizational performance and those for evaluating organizational performance. That is, the same nine criteria identified as the standards for organizational performance in Islamic teachings also serve as the criteria for evaluating organizational performance. This implies that organizational performance evaluation is valid from this perspective only when conducted based on these nine criteria, unlike the conventional management view, which does not adhere to many of these standards in evaluating organizational performance.

Keywords: Performance, Organizational Performance, Dimensions, Criteria, Islamic Teachings.

Cite this article: Asadul'lah Ahmadi & Ali Agha Pirooz & Abdul'lah Tavak'koli. (2024), "Dimensions and Criteria of Organizational Performance and Its Evaluation Based on Islamic Teachings", *Studeis of Religion, Spiritualiti & Management*, 11(22): 25-48.



ابعاد و معیارهای عملکرد سازمانی و معیارهای ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی

اسدالله احمدی^۱، علی آقا پیروز^۲،
عبدالله توکلی^۳

۱. دکتری قرآن و علوم، گرایش مدیریت، جامعه المصطفی العالمیه، قم، ایران (نویسنده مسئول).

asahmadi1968@gmail.com

۲. استادیار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، قم، ایران.

apzsqom@gmail.com

۳. دانشیار گروه مدیریت پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، قم، ایران.

atavakkoli@rihu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۷

چکیده گسترده

مقدمه و هدف: «عملکرد سازمانی» یک مفهوم کانونی در سازمان، و یکی از جنبه‌های حیاتی فعالیت‌های سازمان‌هاست. از این رو، ارزیابی آن و در مرحله بالاتر، مدیریت آن، یکی از مهم‌ترین مسائل در موضوع سازمان و مدیریت است که هر سازمانی به آن نیازمند است؛ زیرا رسیدن سازمان‌ها به اهداف راهبردی، مبتنی بر اجرای درست نظام ارزیابی عملکرد و مدیریت صحیح عملکرد سازمان در ابعاد مختلف است و همچنین، ارزیابی عملکرد، یکی از مهم‌ترین موضوعات علمی است که در آموزه‌های اسلامی و قرآنی نیز چه در بُعد فردی و چه در بُعد سازمانی بر آن تأکید شده است؛ اما اجرای درست و صحیح این امر مهم در سازمان، نیازمند روشن نمودن دو مطلب اساسی یعنی ابعاد و معیارهای عملکرد و ارزیابی آن می‌باشد. تا این دو موضوع روشن نشود، ارزیابی مطلوب انجام‌شدنی نیست و از طرفی، این دو موضوع هم در ادبیات نظری بحث مبهم و اختلافی است و هم از منظر آموزه‌های اسلامی چندان تحقیق یا تحقیقاتی در این زمینه صورت نگرفته است که از این منظر روشنگر موضوع باشد. بنابراین، دانستن این مطلب که عملکرد سازمانی چیست و دارای چه ابعادی است و نیز معیارهای عملکرد صحیح و ارزیابی آن کدام است، از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو، هدف اصلی از انجام این تحقیق روشن نمودن همین دو موضوع از منظر آموزه‌های اسلامی می‌باشد. بنابراین، چستی ابعاد عملکرد و معیارهای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی، مسئله اصلی این پژوهش بوده است.

روش: این پژوهش با روش ترکیبی اجتهادی - تحلیلی انجام شده است. توضیح اینکه پس از طرح پرسش‌های اصلی و فرعی تحقیق، به بررسی مبانی نظری موضوع پرداخته شده و سپس با توجه به اینکه از نظر اندیشمندان اسلامی، مقبول‌ترین و پذیرفته‌ترین روش تحقیق در منابع دینی، برای استنباط احکام الهی «روش اجتهاد» است و می‌توان آن را به گونه‌ای توسعه داد که در علوم انسانی و دانش مدیریت نیز کاربرد داشته باشد، از این روش استفاده شد و با بررسی منابع تحقیق، مستندات دینی مرتبط با موضوع شناسایی شده است و در نهایت، برای دسته‌بندی و تجزیه و تحلیل مفاهیم داده‌ها، مضمون‌گیری از مفاهیم و در نتیجه رسیدن به یک نظریه، از روش «تحلیل مضمون» استفاده شد و تجزیه و تحلیل مفاهیم و مضامین تحقیق، با این روش در پنج گام انجام شده است. و در مرحله آخر با تدوین گزارش تحقیق، شبکه مضامین تشکیل و طراحی شده است.

یافته‌ها: تحقیق با دستیابی به سه دسته مضامین توصیفی (۲۴۶ مضمون)، تفسیری (۷۴ مضمون) و رابطه‌ای (۵ مضمون) نشان می‌دهد که عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی دارای چهار بُعد نیت، ورودی‌ها، فعالیت‌ها یا فرایند و نتایج است که هر یک از این چهار بُعد، در فرایند





مطالعات دین، معنویت، مدیریت

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



نوع مقاله: پژوهشی

مدیریت عملکرد سازمانی ارزیابی می‌شود و شناخت این ابعاد برای ارزیابی صحیح و دقیق عملکرد از اهمیت زیادی برخوردار است و نیز یافته‌ها نشان می‌دهد معیارهای عملکرد سازمانی عبارت‌اند از: اسلام، حق، عدالت، رضایت عامه، تقوا، عمل صالح، نیت الهی، دستیابی به هدف و انسان کامل که رعایت این معیارها در درستی عملکرد سازمانی و انجام مطلوب فعالیت‌ها از این منظر نقش اساسی دارد و همچنین، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی نیز همان معیارهای نه‌گانه یادشده می‌باشد که رعایت این معیارها در هنگام ارزیابی عملکرد سازمانی در اعتبار نتیجه ارزیابی از منظر نظام ارزیابی اسلامی، نقش بی‌بدیل دارد.

نتایج: در این تحقیق تلاش شده است که ابعاد و معیارهای عملکرد سازمانی و همچنین، معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی بررسی شود. در این زمینه، تحقیق به این نتیجه رسیده که ابعاد عملکرد سامانی از منظر آموزه‌های اسلامی با ابعاد آن از منظر دیدگان مدیریت رایج متفاوت است. از منظر آموزه‌های اسلامی عملکرد دارای چهار بُعد ورودی‌ها، فرایند، خروجی‌ها و نیت است که در فرایند مدیریت عملکرد در سازمان ارزیابی می‌شود. برخلاف دیدگاه رایج مدیریت که عملکرد را دارای ابعاد دوگانه یا نهایتاً سه‌گانه می‌داند و نیت را از ابعاد مفهومی عملکرد به شمار نمی‌آورند؛ درحالی‌که از منظر اسلام، نیت مهم‌ترین بُعد مفهومی عملکرد سازمانی است.

همچنین، نتایج تحقیق نشان می‌دهد معیارهای عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی با معیارهای آن از منظر دیدگاه مدیریت رایج متفاوت است. از منظر آموزه‌های اسلامی عملکرد دارای معیارهای نه‌گانه اسلام، حق، عدالت، رضایت عامه، تقوا، صالح بودن عمل، دستیابی به هدف، نیت الهی، انسان کامل است که صحت و درستی عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی مبتنی بر رعایت این معیارها در هنگام انجام عملکردها در سازمان است؛ درحالی‌که بسیاری از این معیارها در دیدگاه مدیریت رایج به عنوان معیار عملکرد مطرح نیست و همین‌طور تحقیق نشان داد که میان معیارهای عملکرد سازمانی و معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی تفاوتی وجود ندارد؛ یعنی همان نه موردی که به‌عنوان معیارهای عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی معرفی شد، معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی نیز می‌باشند؛ یعنی ارزیابی عملکرد سازمانی در صورتی از این منظر اعتبار دارد که براساس این معیارهای نه‌گانه انجام شود. برخلاف دیدگاه مدیریت رایج که به بسیاری از این معیارها در ارزیابی عملکرد سازمانی پابندی ندارد.

واژگان کلیدی: عملکرد، عملکرد سازمانی، ابعاد، معیارها، آموزه‌های اسلامی.

استناد: احمدی، اسدالله، پیروز، علی‌آقا، توکلی، عبدالله (۱۴۰۳)، «ابعاد و معیارهای عملکرد سازمانی و معیارهای ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی»، *مجله مطالعات دین، معنویت و مدیریت*، ۱۱(۲۲): ۲۵-۴۸.

۱. مقدمه

ارزیابی عملکرد سازمانی و در مرحله بالاتر از آن، مدیریت عملکرد سازمانی، یکی از مهم‌ترین مسائل در موضوع سازمان و مدیریت است که هر سازمانی به آن نیازمند است؛ زیرا رسیدن سازمان‌ها به اهداف راهبردی، مبتنی بر اجرای درست نظام ارزیابی عملکرد و مدیریت صحیح عملکرد سازمان در ابعاد مختلف است. به همین جهت، این موضوع توانسته است به‌طور روزافزون توجه سازمان‌ها را به خود جلب نماید (صمدی و همکاران، ۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد یکی از موضوعات شناخته‌شده در ادبیات مدیریت (صفری و همکاران، ۱۳۹۷) و از حساس‌ترین موضوعاتی است که مسئولان سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند (پویا و نوروزی، ۱۳۹۶)؛ زیرا «عملکرد»، یک مفهوم کانونی در سازمان، و یکی از جنبه‌های حیاتی فعالیت‌های سازمان‌ها و بلکه موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است (بیک‌زاده و علیزاده، ۱۳۸۸) که تحت تأثیر سیاست‌ها و روش‌های اصلی سازمان قرار می‌گیرد. همچنین، ارزیابی عملکرد، یکی از مهم‌ترین موضوعات علمی است که آموزه‌های اسلامی و قرآنی چه در بُعد فردی و چه در بُعد سازمانی بر آن تأکید کرده است؛ اما اجرای درست و صحیح این امر مهم در سازمان، با هدف گذر از وضع موجود و رسیدن به وضعیت مطلوب و بهبود عملکرد سازمان، نیازمند بررسی و روشن نمودن دو مطلب مهم و اساسی ذیل می‌باشد؛ نخست اینکه، عملکرد دارای چه ابعادی است و سنجش و ارزیابی در چه بعد یا ابعاد عملکرد صورت می‌گیرد و ارزیاب کدام بعد یا ابعاد عملکرد را ارزیابی بنماید؟ تا این موضوع روشن نشود، ارزیابی مطلوب انجام‌شدنی نیست.

و دوم اینکه، معیار یا معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمانی چیست و عملکرد باید با چه معیار یا معیارهایی انجام شود و مورد ارزیابی قرار گیرد تا نتیجه آن قابل استفاده باشد؟ تا این موضوع نیز مشخص نشود، ارزیابی مطلوب صورت نخواهد گرفت؛ زیرا در این صورت، یا موجب سردرگمی عملکردی در سازمان خواهد شد و یا ارزیابی عملکرد سازمان مبتنی بر معیارهای ذهنی و برداشت‌های شخصی دست‌اندرکاران آن خواهد شد که در هر دو صورت نتیجه مطلوب و حصول هدف سازمان را در پی نخواهد داشت. و نیز افزون بر آنچه بیان شد، اهمیت بررسی این دو موضوع از آن جهت است که ارزیابی عملکرد سازمان، قبل از هر چیز دیگری به خود «عملکرد سازمان» برمی‌گردد و مفهوم عملکرد سازمانی و اینکه این مفهوم دارای چه ابعادی هست، هم در ادبیات نظری بحث مبهم و اختلافی است و هم از منظر آموزه‌های اسلامی این موضوع چندان مورد بحث واقع نشده و تحقیق یا تحقیقاتی در این زمینه صورت نگرفته است که از این منظر روشنگر موضوع باشد. چنان‌که به موضوع معیارهای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن نیز از منظر آموزه‌های اسلامی چندان پرداخته نشده است.

بنابراین، دانستن این مطلب که عملکرد سازمانی چیست و دارای چه ابعادی است و نیز معیارهای عملکرد صحیح و ارزیابی آن کدام است، از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد و خلأ پژوهشی در این زمینه احساس می‌شود و این اهمیت و خلأ پژوهشی، ضرورت تحقیق در مورد این دو موضوع را به‌خوبی آشکار می‌کند. از این رو، در این تحقیق، سعی بر آن است که دو موضوع یادشده، از منظر آموزه‌های اسلامی مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین، چستی ابعاد عملکرد و معیارهای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی، مسئله اصلی این پژوهش است و هدف اصلی از انجام این تحقیق روشن نمودن همین دو موضوع از منظر آموزه‌های اسلامی می‌باشد. براساس این، سؤالات ذیل قابل طرح است.

اصلی: ابعاد و معیارهای عملکرد سازمانی و معیارهای ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی چیست؟

فرعی: الف) ابعاد عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی چیست؟ ب) معیارهای عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی کدام‌اند؟ ج) معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی کدام‌اند؟

۲. ادبیات نظری و مفهوم شناسی تحقیق

۲-۱. واکاوی ابعاد مفهومی عملکرد

در اینکه عملکرد به چه معناست و دارای چه ابعادی است، اختلاف نظر وجود دارد. در این قسمت ابتدا تعاریفی بررسی می‌شود که در منابع مختلف لغوی و نیز دیدگاه‌ها و اصطلاحات مدیریتی برای عملکرد ارائه شده است و سپس جمع‌بندی و نتیجه‌گیری به عمل خواهد آمد.

۲-۱-۱. از منظر منابع لغوی

برای عمل و عملکرد در واژه‌نامه‌ها و فرهنگ‌های لغت، تعاریف مختلفی ارائه شده است: «عمل هر فعلی است که از حیوان روی قصد واقع شود، و آن از فعل اخصّ است...» (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ق، ص ۵۸۷). عمل چیزی است که از فعل اختیاری حیوان، انسان، جن یا شیطان حاصل می‌شود. (مصطفوی، ۱۳۶۸، ج ۸، ص ۲۲۵). از نظر این لغت‌نامه‌ها، مفهوم عمل مرکب از دو جزء فعل و قصد یا نیت است. در لغت‌نامه دهخدا، عملکرد به «حاصل و نتیجه کار و میزان کار» شده است. از نظر این لغت‌نامه، مفهوم عملکرد مرکب از دو جزء «فعالیت و نتیجه آن» است. در واژه‌نامه‌های انگلیسی، عملکرد ترجمه واژه لاتینی «performance» است که بسیار غنی و گسترده است؛ ولی معادل فارسی آن، مفهوم واژه اصلی را به‌درستی نمی‌رساند. واژه عملکرد در زبان فارسی به‌طور ناخودآگاه ذهن را تنها معطوف به «اقدام» می‌کند؛ در صورتی که واژه اصلی، مفهوم بسیار فراتر و گسترده‌تر را دربردارد. مراجعه به واژه‌نامه‌هایی مانند آکسفورد، کمبریج، ولانگمن نشان می‌دهد که واژه اصلی بیش از اینکه معنای اقدام داشته باشد، معنای کیفیت اقدام و خوب عمل کردن دارد.

به‌عنوان مثال، در واژه‌نامه آکسفورد در معنای کلمه عملکرد به‌عنوان یک اسم، این تعبیر آمده است: «یک اقدام یا عمل که برحسب اینکه با چه درجه‌ای از موفقیت انجام شده است»؛ واژه‌نامه کمبریج در معنای این واژه این تعبیر را دارد: «یک فرد یا دستگاه، بخشی از یک کار یا فعالیت را چقدر خوب انجام می‌دهد» یا واژه‌نامه لانگمن در این مورد این عبارت را آورده است: «یک فرد یا شرکت یا هر چیز دیگری، یک کار یا فعالیت مشخص را چقدر خوب یا بد انجام می‌دهد» (آذری و زمانی مزده، ۱۳۹۴، ص ۵). مفاد این دسته از لغت‌نامه‌ها در این زمینه نشان می‌دهد که مفهوم عملکرد، مرکب از دو جزء فعالیت یا اقدام و نتیجه آن است؛ زیرا «درجه موفقیت فعالیت‌ها» یا «مقدار خوب انجام شدن فعالیت‌ها» را فقط در نتایج و خروجی‌های این فعالیت‌ها می‌توان مشاهده نمود. بنابراین، همان‌طور که مشاهده می‌شود، در بخش منابع لغوی، دیدگاه واحدی در مورد مفهوم عمل و عملکرد وجود ندارد؛ اما در یک جمع‌بندی از مفاد این منابع در این زمینه می‌توان استفاده کرد که عملکرد دارای سه جزء یا سه بُعد فعالیت، نتایج فعالیت و نیت می‌باشد و با توجه به اینکه انگیزه و نیت فاعل قطعاً در نحوه عملکرد نقش دارد، مفهوم سه‌بعدی در تعریف عملکرد منطقی به نظر می‌رسد.

۲-۱-۲. از منظر اصطلاح مدیریتی

در بحث سازمان و مدیریت نیز درحالی که کلمه عملکرد به‌صورت گسترده در همه زمینه‌ها و قلمروهای مدیریت استفاده شده است و به‌ویژه در قلمروی کنترل مدیریت^۱ اصطلاحاتی مانند مدیریت عملکرد^۲، سنجش عملکرد^۳، اندازه‌گیری عملکرد^۴، ارزیابی عملکرد^۵ و ارزشیابی عملکرد^۶ به‌وفور مطرح شده است، اما باوجود این فراوانی استفاده از کلمه «عملکرد»، معنای دقیق آن به‌ندرت به‌صورت واضح توسط نویسندگان تبیین شده است. درعین حال در این تبیین‌ها موضع واحدی در این زمینه اتخاذ نشده است. به‌عنوان نمونه الف (کمپل^۷ ۱۹۹۰) معتقد است که عملکرد رفتار است و باید از نتایج تمیز داده شود؛ زیرا متغیرهای سیستم، عنصر مؤثری بر عملکرد است و مراد از رفتار، فعالیت‌هایی هستند که کارکنان در راستای دستیابی به اهداف سازمان انجام می‌دهند.

ب) برنادین^۸ معتقد است که عملکرد باید به‌عنوان نتایج کار تعریف شود؛ نتایجی که پیوند قوی بین اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتری و رشد سهام اقتصادی را به دنبال دارد (آذری و زمانی مزده، ۱۳۹۴، ص ۶).

1. control areas management
2. Performance Manangement
3. Performance Measurement
4. Performance Evaluation
5. Performance Appraisal
6. Performance Assessment
7. Campbell
8. Bernadin

ج) برومبراج^۱ (۱۹۸۸) معتقد است عملکرد به معنای رفتار و نتایج به صورت توأمان است. آرمسترانگ^۲ می نویسد: این دیدگاه جامع در ارتباط با مفهوم عملکرد است، دیدگاه که عملکرد را هم به معنای رفتار و هم به معنای نتایج تلقی می نماید (۱۳۸۵، ص ۶). این سه تعریف، نمونه‌ای از سه دسته تعریفی است که در این زمینه ارائه شده است؛ اما چنان‌که مشاهده می‌شود، از نظر اصطلاح مدیریتی و دانشمندان مدیریت نیز دیدگاه واحدی در مورد این وجود ندارد که عملکرد چه مفهومی دارد و چه ابعادی را شامل می‌شود؛ ولی در اینجا نیز با جمع بندی تعاریف ارائه شده در خصوص مفهوم عملکرد، می‌توان نظریه پردازان مدیریتی را در سه گروه دسته بندی کرد: گروه اول: عملکرد را تمام اقدامات و فعالیت‌های یک فرد یا یک سازمان می‌دانند که در یک دوره زمانی معین انجام می‌گیرد؛ گروه دوم: عملکرد فرد و سازمان را صرفاً خروجی حاصل شده می‌دانند و توجهی به اقدامات صورت گرفته ندارند؛ گروه سوم: توجه به هر دو جنبه را ضروری می‌دانند. از نظر این گروه، عملکرد هم به معنای نتایج کسب شده و هم به معنای رفتار صورت گرفته می‌باشد و در نتیجه، همان‌طور که در برخی پژوهش‌های دیگر (رفیع‌زاده، ۱۳۹۰، ص ۱۰) نیز اشاره شده، تعریف ارائه شده از سوی گروه سوم را می‌توان به عنوان تعریف مناسب‌تر و جامع‌تری برای معنای «عملکرد» مطرح نمود؛ چنان‌که این تعریف، مطابق با چهارچوب تمام مدل‌های ارزیابی عملکرد نیز می‌باشد که مبنای کار در استقرار نظام مدیریت عملکرد قرار می‌گیرد.

بنابراین، از نظر اصطلاح مدیریتی، عملکرد، هم شامل فعالیت‌ها و رفتارها و هم شامل نتایج و دستاوردهای به دست آمده از تحقق قابلیت‌های فرد، گروه و سازمان می‌شود. براساس این نتیجه از بررسی دیدگاه‌های مدیریتی در مورد ابعاد مفهوم عملکرد، عملکرد سازمانی از نظر مفهومی دارای دو بعد فعالیت‌های انجام شده در سازمان یا فرایند و نتایج حاصله از انجام این فعالیت‌ها یا خروجی‌ها می‌باشد. با این بیان روشن می‌شود که میان نتیجه به دست آمده از تحلیل دیدگاه‌های مدیریتی با نتیجه به دست آمده از جمع بندی معانی لغوی عملکرد نیز هماهنگی کامل وجود ندارد؛ اما در نتیجه، با توجه به مفاد منابع لغوی و دیدگاه‌های مدیریتی در زمینه بررسی ابعاد مفهومی واژه «عملکرد»، به نظر می‌رسد که تعریف عملکرد به «نیت»، «فعالیت» و «نتیجه فعالیت» تعریف مناسبی باشد؛ زیرا به کارگیری هر یک از این سه عنصر در تعریف عملکرد در منابع لغوی و دیدگاه‌های مدیریتی نشانگر نقش اساسی آنها در تکمیل ابعاد مفهومی واژه «عملکرد» می‌باشد.

۲-۲. ابعاد

منظور از «ابعاد» در این تحقیق، مجموعه عناصری هستند که اجزای مفهومی «عملکرد سازمانی» را شکل می‌دهد.

۲-۳. معیارها

منظور از معیارهای عملکرد، ابزارهای کارآمدی هستند که از طریق آنها می‌توان از انجام درست کارها و فعالیت‌ها در سازمان دست یافتن به اهداف از پیش تعیین شده در برنامه آگاهی یافت (دهقانی، ۱۴۰۱، ص ۵۱). در مورد تعداد معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمانی نیز در میان صاحب نظران هیچ اتفاق نظری وجود ندارد. با مراجعه به الگوهای عملکردی که صاحب نظران ارائه کرده‌اند، فقط دو معیار اثربخشی و کارایی در بیشتر این الگوها مشترک است (پیروز، ۱۳۹۸، ص ۲۱۱) و در سایر معیارها و سنجه‌ها چندان دیدگاه مشترکی وجود ندارد.

۲-۴. آموزه‌های اسلامی

منظور از آموزه‌های اسلامی، گزاره‌هایی است مانند آیات و روایات که با محوریت مبانی و اصول اعتقادی و اخلاقی و ارزش‌های اسلامی از طریق کتاب الله و سنت و سیره پیامبر ﷺ و امامان معصومین (علیهم‌السلام) بیان می‌شوند.

1. Broumbrach

2. Armstrang, michael

۳. پیشینه پژوهش

در مورد پیشینه تحقیق، جستجوی گسترده‌ای برای یافتن پژوهش یا پژوهش‌هایی صورت گرفت که در این موضوع انجام شده باشد؛ اگرچه پژوهش مستقلی یافت نشد که با این عنوان خاص و با گرایش اسلامی انجام شده باشد، اما برخی تحقیقات به‌نحوی ضمنی به بحث ابعاد عملکرد یا معیارهای آن و یا هر دو اشاره نموده‌اند که به چند مورد از مهم‌ترین و نزدیک‌ترین آنها به این تحقیق اشاره می‌شود. یوری و زاهدی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «طراحی مدل مفهومی مدیریت عملکرد سازمانی برای سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی» به بررسی متغیرهای مدیریت عملکرد سازمانی در سطح دولت، سازمان، گروه و فرد پرداخته‌اند. بدین منظور، مدل‌های ارائه‌شده در این حوزه را با رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون تجزیه و تحلیل، طبقه‌بندی و گونه‌شناسی نموده و در نتیجه دریافتند که مدل مطلوب مدیریت عملکرد سازمانی، جامع سه عنصر ابعاد و معیارهای عملکرد، پیشران‌های درونی و بیرونی عملکرد و فرایند (مراحل) مدیریت و بهبود عملکرد است. در مورد عنصر اول که مورد بحث ماست، مواردی را با استفاده از مدل‌های ارائه‌شده، به‌عنوان ابعاد و معیارهای عملکرد (بدون تفکیک بین این دو موضوع) ذکر نموده است؛ اما این تحقیق ضمن اینکه به‌اجمال، به این موضوع اشاره نموده، با گرایش اسلامی انجام نشده است؛ درحالی‌که تحقیق حاضر هم به تفصیل و مستقل به این موضوع پرداخته و هم با گرایش اسلامی انجام شده است.

پیروز (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «سیاست مدیریت عملکرد سازمانی براساس آموزه‌های اسلامی» سعی کرده که با استفاده از آموزه‌های اسلامی، الگوی سیاست و شیوه مدیریت عملکرد سازمانی را با به‌کارگیری روش کیفی تحلیل محتوی (ناظر به روش اجتهادی)، برای سازمان سپاه پاسداران انقلاب اسلامی طراحی نماید. در نتیجه، الگویی را با پنج عنصر عوامل مؤثر بر عملکرد، ابعاد عملکرد، معیارهای ارزیابی، مهم‌ترین ویژگی‌های ارزیابی، فرایند و سیاست مدیریت عملکرد ارائه نموده است. در مورد عنصر ابعاد عملکرد به نیت و حسن فاعلی، عملکرد مدیران ارشد، ورودی‌ها، فرایند، خروجی‌ها و پیامدها اشاره کرده است. در مورد معیارهای ارزیابی عملکرد، به ارزش‌های اسلامی، عدالت، رضایت، تحقق اهداف اشاره نموده است. این تحقیق اگرچه با رویکرد اسلامی انجام شده، اما ضمنی و به‌اجمال به این بحث پرداخته و مانند تحقیق حاضر مستقلاً و با تفصیل و با روش خاص انجام نشده است. همچنین، برخی پژوهش‌های دیگری نیز انجام شده که در ضمن مباحث خود به برخی از ابعاد و معیارهای عملکرد سازمانی اشاره کرده‌اند که به‌جهت اختصار در جدول ۱ آمده است؛ اما هیچ‌کدام از این تحقیقات با رویکرد اسلامی انجام نشده است؛ درحالی‌که تحقیق حاضر با رویکرد اسلامی انجام شده است.

جدول ۱. پیشینه تحقیق

ردیف	عنوان	نویسنده	تاریخ نشر	روش	محتوا
۱	عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی	مهرداد گودرزوند چگینی و سیده مینا صانع‌بخش حق‌دوست	۱۳۹۵	تحلیلی	در این مقاله کنفرانسی، به نقل از «تیری کیم»، عملکرد سازمانی را شامل ابعاد تحقق اهداف سازمانی، سودآوری، نرخ بازگشت سرمایه، رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان، کیفیت خدمات و محصولات تعریف نموده است.
۲	مدل تأثیرگذاری معنویت و عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی یکی از سازمان‌های تولیدی نیروهای مسلح)	مهدی کامکار و امین پاشایی هو لاسو	۱۳۹۷	توصیفی - تحلیلی	رضایت مشتری، رضایت کارکنان، اثربخشی سازمان، و نتایج مالی و بازار به‌عنوان معیارهای عملکرد سازمانی در این تحقیق یاد شده است.
۳	واکاوی عملکرد سازمانی: رویکرد مالی و ساختاری	جواد رضازاده، سمانه آفاکاظم شیرازی و غلامرضا کردستانی	زمستان ۱۳۹۷	پیمایشی و پس‌رویدادی	در این مقاله دو معیار مالی و غیرمالی برای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمانی مطرح شده است.

۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ تقسیم‌بندی پژوهش، از نوع استنباطی - تحلیلی است. با توجه به پیاز پژوهش ساندرز، می‌توان گفت که از نظر فلسفه بنیادین تحقیق؛ روش‌شناسی اجتماعی قرآن و متون دینی، پارادایم پژوهش؛ تفسیری، جهت‌گیری پژوهش؛ تحقیقات بنیادی - کاربردی؛ روش پژوهش؛ روش تحقیق کیفی، رویکرد پژوهش؛ استقرایی، استراتژی پژوهش؛ اجتهادی و تحلیل مضمون، روش گردآوری داده‌ها؛ کتابخانه‌ای و بررسی اسناد، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها؛ روش تحلیل مضمون یا «تم» می‌باشد. روش اجتهادی که یک روش کیفی و مبتنی بر وحی و مهم‌ترین شیوه برای کشف آموزه‌های دینی از منابع اسلامی می‌باشد، عبارت است از «کوشش علمی روشمند در منابع معتبر دینی، با استفاده از ابزار و عناصر لازم برای تفهم، اکتشاف و استخراج آموزه‌های مدیریت اسلامی، به گونه‌ای که از اعتبار برخوردار باشد» (منطقی، ۱۳۹۷).

روش «تحلیل مضمون» نیز یکی از روش‌های کیفی نوین در حوزه مطالعات اجتماعی به شمار می‌رود که با رویکرد استنباطی به سراغ تحلیل متون مربوطه می‌رود (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰). این دو روش مکمل هم‌اند و در مفهوم‌سازی و تحلیل مضامین به همدیگر نیاز دارند که با ترکیب این دو روش، یک روش کامل برای کشف یک نظریه از منابع دینی و نظریه‌پردازی نسبت به یک موضوع علمی در این منابع شکل می‌گیرد.

۴-۱. تبیین مراحل و چگونگی انجام تحقیق

۴-۱-۱. طرح سؤال پژوهش

با توجه به اینکه هر پژوهش علمی براساس یک پرسش شکل می‌گیرد، مرحله نخست در این پژوهش طرح مسئله پژوهش بوده است که با روشن شدن پرسش پژوهش، مسیری را که پژوهش باید پیماید، مشخص شد.

۴-۱-۲. تعیین جامعه آماری یا منابع تحقیق

جامعه آماری مجموعه اولیه مورد مطالعه در هر تحقیق می‌باشد که اعضای آن حداقل در یک صفت مشترک بوده و تحقیق در آن پیرامون موضوع خاص انجام خواهد شد (توکلی و مؤمنی، ۱۴۰۲). در این پژوهش، قرآن کریم و بخشنامه‌های نهج البلاغه به عنوان منابع تحقیق انتخاب و از بخش‌های دیگر آن و نیز از منابع حدیثی دیگر به صورت پراکنده و موردی استفاده شده است.

۴-۱-۳. انجام تحقیق

این مرحله دارای چند گام است: گام اول، مرور بر ادبیات نظری و بررسی پیشینه موضوع تحقیق بود که با مراجعه به اسناد علمی پیشینه موضوع در دانش مدیریت و بررسی دیدگاه‌های مدیریتی و نیز بررسی منابع لغوی و تبیین کلیدواژه‌ها، مسائل مرتبط با مسئله اصلی تحقیق بررسی و ابعاد مختلف موضوع مورد بحث روشن شد؛ گام دوم، جمع‌آوری داده‌ها: گردآوری داده‌ها با استفاده از ابزار بررسی اسناد و روش اجتهادی و به‌کارگیری کلیدواژه‌ها و واژگان خاص مرتبط با موضوع تحقیق و رجوع به منابع منتخب و مرتبط انجام گرفته و در نتیجه، به تعداد ۱۴۵ آیه و روایت جمع‌آوری و مکرراً مرور و از نظر مفهومی تحلیل، نقد و بررسی شد. البته این نکته را باید در اینجا در نظر گرفت که این پژوهش یک کار فقهی نیست. در این تحقیق پژوهشگر درصدد یافتن حکم فقهی یعنی بایدها و نبایدهای احکام الهی (احکام مکلف به) نیست و ممکن است برخی تحلیل‌های اجتهادی در اینجا را نتوان همانند احکام صادرشده از نظر یک فقیه نگریست و با قاطعیت نسبت به آن حکم کرد؛ بلکه این پژوهش درصدد ارائه یک برداشت دینی و استنباط یک مفهوم اسلامی از گزاره‌ها، نسبت به یک پدیده و مسئله سازمانی است.

گام سوم، کدگذاری توصیفی: در این گام، با شناخت مضامین، کدهای مختلف در قالب مضامین مرتب شد و همه داده‌های کدگذاری شده مرتبط با هریک از مضامین، شناسایی و در نتیجه، با ترکیب و تلفیق کدهای مختلف دارای مفاهیم همسو و مترادف، ۱۱۶

مضمون توصیفی به دست آمد؛ گام چهارم، کدگذاری تفسیری: در این گام، مضامین توصیفی که در گام قبلی به دست آمده بود، در سطح کلان‌تری تحلیل، پالایش و در گروه‌های منسجم دسته‌بندی شد، به این صورت که با مدنظر قرار دادن سؤالات تحقیق و با ادغام و همگون‌سازی شاخص‌های مشابه و هم‌خانواده تعداد سیزده مضمون تفسیری شکل گرفت.

گام پنجم، کدگذاری رابطه‌ای: در این گام، با توجه به اینکه محقق باید برای مضامین خود عنوان مشخصی جهت تحلیل نهایی انتخاب نماید، مضامین تفسیری در سطح کلی‌تری تحلیل شد و ضمن یکسان‌سازی ادبیات مضامین مشابه و با جریان رفت‌وبرگشتی بین مفاهیم، در مجموع سه مضمون رابطه‌ای به دست آمد.

مرحله چهارم، تدوین گزارش نهایی: پس از طی فرآیند دو مرحله قبل، در نهایت گزارش نهایی تحقیق تدوین و شبکه مضامین تشکیل و در قالب یک نمودار ارائه شد که در پایان مقاله نمایش داده شده است؛ البته با توجه به محدودیتی که در مقاله وجود دارد، در این پژوهش، به برخی از این یافته‌ها اشاره می‌شود.

۴-۲. اعتبارسنجی گزارش نهایی تحقیق

پایایی در مورد یک محتوا در تحلیل محتوای کیفی، زمانی که کدگذار یک نفر است، تحلیلگر پایایی، کدگذاری را نسبت به خودش، در دو زمان آزمون می‌کند (توکلی و مؤمنی، ۱۴۰۲). در این تحقیق که کدگذار یک نفر بوده، کدگذاری داده‌ها در چند نوبت و در زمان‌های مختلف با حالت رفت‌وبرگشتی تکرار شد که نشانگر پایایی مناسب نتیجه تحقیق می‌باشد. در عین حال برای روایی بهتر و اعتبارسنجی بیشتر تحقیق از مقایسه یافته‌های پژوهش با چهار عنصر اساسی مانند استناد دینی، انسجام و هماهنگی، مطابقت با واقعیت و کارآمدی به‌عنوان چهار شاخص برای اعتباریابی و اعتمادپذیری پژوهش‌های مدیریتی اسلامی نیز استفاده شد که در برخی پژوهش‌ها معرفی شده است (منطقی، ۱۴۰۰) و یافته‌های این پژوهش با هر چهار شاخص یادشده مطابقت دارد؛ یعنی استناد دینی دارد، هماهنگی و انسجام بین مضامین تحقیق وجود دارد، مضامین مستفاد از آیات قرآن و نهج‌البلاغه، مطابق با واقع نیز هست و به‌کارگیری درست این آموزه‌ها در سازمان، از کارآمدی لازم نیز برخوردار خواهد بود. افزون‌برآن، از دیدگاه پنج نفر از استادان خبره در این زمینه برای تأیید نتیجه این تحقیق نیز استفاده شده است.

جدول ۲. نمونه‌ای از نحوه کدگذاری آیات و روایات مرتبط با موضوع تحقیق

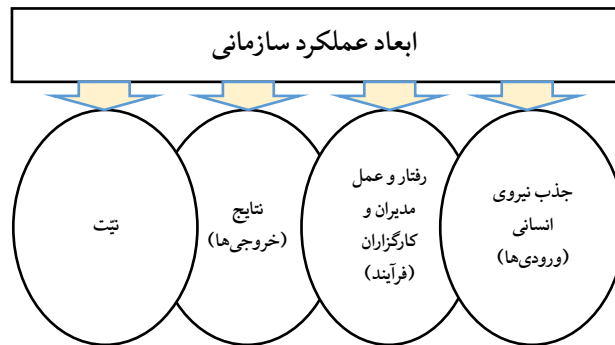
ردیف	گزاره‌های اسلامی منتخب	مضمون توصیفی / سازمان‌دهنده	مضمون تفسیری / پایه
۱	«ثُمَّ أَنْظِرْ فِي أُمُورِ عَمَلِكَ فَاسْتَعْمِلْهُمْ اخْتِبَارًا وَلَا تَوَلَّهُمْ مُحَابَاةً وَ آثَرَةً فَإِنَّهُمْ جَمَاعٌ مِنْ شُعْبِ الْجَوْرِ وَ الْخِيَانَةِ» (نهج البلاغه، نامه ۵۳)؛	انتخاب کارمندان با ارزیابی و آزمایش نه با میل شخصی.	دقت در جذب منابع انسانی (بعد ورودی‌های سازمان)
۲	«وَ إِنِّي أَقْسِمُ بِاللَّهِ قَسَمًا صَادِقًا لَئِن بَلَغَنِي أَنْكَ خُنْتُ مِنْ فِئَةِ الْمُسْلِمِينَ شَيْئًا صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا لَأَشُدَّنَّ عَلَيْكَ شِدَّةً تَدْعُكَ قَلِيلَ الْوَفْرِ تَقِيلُ الظَّهْرَ ضَيْبِيلَ الْأُمْرِ وَ السَّلَامِ» (نهج البلاغه، نامه ۲۰)؛	نظارت شدید بر رفتار مدیر ارشد نسبت تصرف در اموال عمومی.	نظارت بر رفتار مدیران و کارگزاران سازمان (بعد فرایند)
۳	«وَ لِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِمَّا عَمِلُوا وَ مَا زَيْتُكَ بِغَافِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ» (الانعام: ۱۳۲)؛	درجه‌بندی نتایج براساس عملکرد.	نظارت بر نتایج عملکرد سازمانی (بعد نتایج و خروجی‌ها)
۴	پیامبر ﷺ فرمود: «... إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ وَ لِكُلِّ أَمْرٍ مَّا تَوَى...» (شیخ حرّ عاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۶، ص ۵)؛	اعتبار اعمال به نیت آنهاست.	نیت عمل و رفتار (بعد نیت)

۵. تبیین یافته‌های پژوهش

۵-۱. ابعاد عملکرد سازمانی

همان‌طور که اشاره شد، در فرایند مدیریت عملکرد سازمانی، از منظر آموزه‌های اسلامی یکی از مؤلفه‌های مهم، سنجش و ارزیابی عملکرد است. یکی از چیزهایی که برای تحقق موضوع سنجش و ارزیابی قبل از آن لازم است، شناخت عملکرد سازمانی و تعیین ابعاد آن می‌باشد تا روشن شود ابعاد عملکرد سازمانی، که ارزیابی می‌شود، کدام‌اند. با تعیین ابعاد عملکرد، مشخص می‌شود که عملکرد سازمان از چه

ابعادی باید سنجش و ارزیابی شود. براساس یافته‌های تحقیق، از آموزه‌های اسلامی به دست می‌آید که عملکرد سازمانی دارای ابعاد چهارگانه ورودی‌ها، فرایند، نتایج و نیت است که طبق نمودار ذیل بررسی می‌شود.



نمودار ۱: ابعاد عملکرد سازمانی

۱-۱-۵. بُعد جذب منابع انسانی (ورودی‌ها)^۱

بخشی از یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که جذب منابع انسانی به‌عنوان ورودی‌های سازمان، یکی از ابعاد عملکرد سازمانی است که در مدیریت عملکرد سازمانی سنجش و ارزیابی می‌شود. در آموزه‌های اسلامی تأکید شده است که باید نیروی انسانی با سنجش و ارزیابی جذب سازمان شود. این نیروها باید دارای ویژگی‌های خاص نیز باشد که این ویژگی‌ها در آموزه‌های اسلامی مشخص شده است. به‌عنوان مثال، حضرت علی در توصیه‌های مدیریتی خود خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «سپس در امور کارمندان بیندیش و پس از آزمایش به کارشان بگمار و با میل شخصی، و بدون مشورت با دیگران آنان را به کارهای مختلف وادار نکن؛ زیرا نوعی ستمگری و خیانت است» (نهج البلاغه، نامه ۵۳). پس بُعد اول عملکرد سازمانی، جذب منابع انسانی به‌عنوان ورودی‌های سازمان است.

۱-۱-۵.۲. بُعد عمل و رفتار مدیران و کارگزاران (فرایند)^۲

بخشی دیگر از یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده آن است که عمل و رفتار مدیران و کارگزاران سازمان بُعد دیگری از عملکرد سازمانی است که به‌عنوان «فرایند» سازمان، سنجش و ارزیابی می‌شود. آموزه‌های اسلامی در موارد متعدد، این مسئله را یادآور شده و بر لزوم نظارت و ارزیابی عملکرد مدیران و کارگزاران سازمان به‌عنوان یک بعدی از عملکرد سازمانی تأکید نموده است. به‌عنوان مثال، پیامبر گرامی اسلام ﷺ هرگاه لشکری را به جایی برای انجام مأموریتی تحت فرماندهی فردی اعزام می‌کرد، همراه لشکر یکی از افراد مورد اطمینان خود را می‌فرستاد تا مخفیانه گزارشی از رفتار فرمانده لشکر به ایشان بفرستد و بر رفتار او نظارت داشته باشد (حرعاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۱۵، ص ۶۰).

۱-۱-۵.۳. بُعد نتایج عمل (خروجی‌ها)^۳

از بخش دیگری از یافته‌های تحقیق به دست می‌آید که نتایج عمل و رفتار مدیران و کارگزاران سازمان، بُعد دیگری از عملکرد سازمانی است که در فرایند مدیریت عملکرد ارزیابی می‌شود. در آموزه‌های اسلامی بر لزوم ارزیابی نتایج عمل و رفتار و ترتیب اثر دادن به آنها و برگرداندن نتایج به صاحبان آنها بدون کم‌وکاست تأکید شده است. برای نمونه، حضرت امیر در توصیه‌های مدیریتی خود به مالک اشتر می‌فرماید: در یک ارزشیابی دقیق، رنج و زحمت‌های هر یک از آنان (زیردستان) را شناسایی کن، و هرگز تلاش و رنج کسی را به حساب دیگری نگذار، و

1. input
2. process
3. output

ارزش خدمت او را ناچیز مشمار تا شرافت و بزرگی کسی موجب نگردد که کار کوچکش را بزرگ بشماری، یا گمنامی کسی باعث شود که کار بزرگ او را ناچیز بدانی (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

۵-۱-۴. بُعد نیت عمل (حسن فاعلی)^۱

براساس یافته‌های پژوهش، «نیت» چهارمین، آخرین و مهم‌ترین بُعد عملکرد سازمانی است که در فرایند مدیریت عملکرد سازمان سنجش و ارزیابی می‌شود. «نیت» که از آن با عنوان «حسن فاعلی» نیز یاد می‌شود، موضوع مهمی است که در آموزه‌های اسلامی به آن توجه شده است. از این منظر، عمل بدون نیت، عمل به شمار نمی‌آید و قبولی عملکرد اعم از عملکرد فردی و سازمانی بر مبنای نیت خاص است. برای نمونه، از پیامبر ﷺ نقل شده است: «هیچ گفتاری بدون عمل ارزشمند نیست و هیچ عملی بدون نیت ارزشمند نیست و هیچ عمل و نیتی ارزشمند نیست که مطابق با سنت نباشد» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۲۰۸)؛ بلکه در بعضی از این آموزه‌ها نیت، نفس عمل و بلکه بهتر از عمل دانسته شده است؛ یعنی اگر نیت نباشد، عملی اصلاً وجود ندارد. به عنوان مثال، از امام صادق نقل شده است که «نیت همان عمل است». سپس امام این آیه را تلاوت فرمود: «بگو هرکس طبق روش (و خلق و خوی) خود عمل می‌کند؛ یعنی بر نیت خود» (حرعاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۱، ص ۵۱). یکی از ویژگی‌های برجسته نظام ارزشی اسلام که آن را از همه نظام‌های ارزشی دیگر متمایز می‌کند، توجه آن به «نیت» و انگیزه انجام‌دهنده عمل است. از این منظر عمل زمانی ارزشمند است و موجب سعادت می‌شود که افزون بر حسن فعلی یا همان عمل خوب، حسن فاعلی یا همان نیت خوب را هم داشته باشد؛ چنان‌که نیت خوب نیز بدون عمل خوب بی‌نتیجه است. آنچه بیان شد هم در مورد عمل سازمانی صادق است و هم عمل غیرسازمانی. بنابراین، نیت یک بُعد مهم از ابعاد عملکرد سازمانی است.

جدول ۳. نمونه گزاره‌های اسلامی ابعاد عملکرد سازمانی

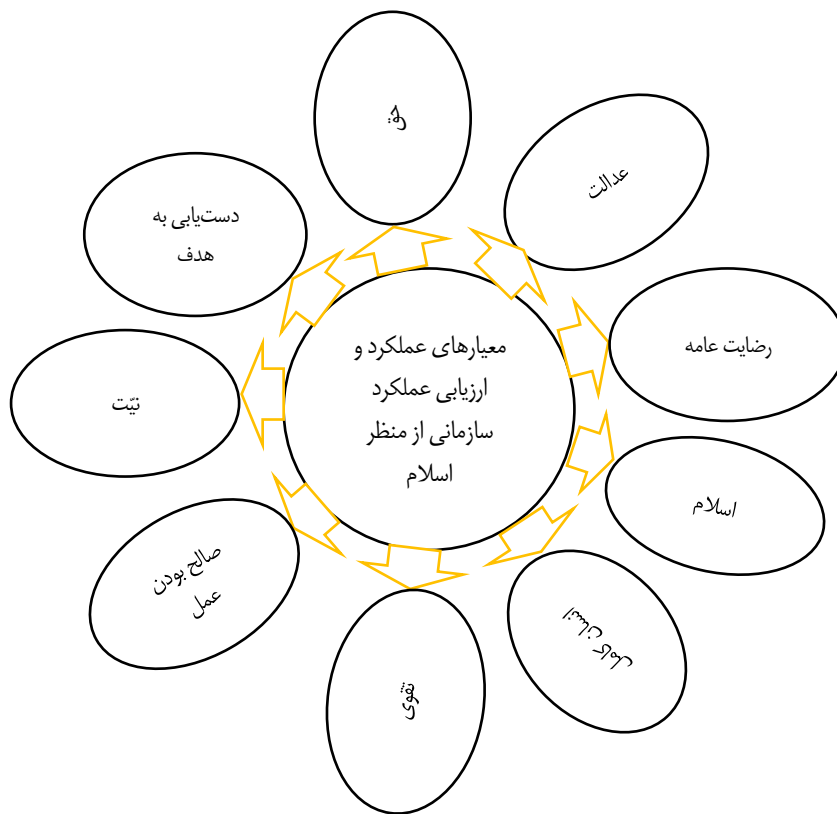
مضمون رابطه / فراگیر	مضامین تفسیری / سازمان‌دهنده	مضامین توصیفی / پایه	منابع
ابعاد عملکرد سازمانی	بعد جذب منابع انسانی (ورودی‌های سازمان)	گزینش کارمندان از میان افراد با ویژگی‌های خاص (صادق و پرهیزکار و...)	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
		گزینش فرماندهان سپاه با ویژگی‌های خاص (خیرخواه، پاکدامن، شکیبیا و...)	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
	بُعد رفتار مدیران و کارگزاران سازمان (فرایند)	نظارت شدید بر رفتار مدیر ارشد نسبت تصرف در اموال عمومی	(نهج البلاغه، نامه ۲۰)
		لزوم نظارت مستقیم مدیران ارشد بر عملکرد کارگزاران	(احمدی میانجی، ۱۴۲۶ق، ج ۱، ص ۳۹۷)
	بُعد نتایج عملکرد سازمانی (خروجی‌ها)	ارزیابی نتیجه عملکرد مدیر ارشد و جزای سخت به مدیر متخلف	صفات، ۱۴۲-۱۴۴
		عدم تساوی نتیجه کار و پاداش نیکوکار و بدکار در ارزیابی عملکرد مدیران و کارگزاران	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
	بُعد نیت عمل و رفتار	عملکرد انسان بر مبنای نیتش است و نیت جوهره و روح عمل است.	اسراء، ۸۴
		نیت الهی راز بقا و ارزشمندی عمل است.	قصص، ۸۸

۶. معیارهای عملکرد سازمانی

براساس آنچه بیان شد، ابعاد مختلف عملکرد سازمانی در خلال فرایند مدیریت عملکرد سازمانی باید سنجش و ارزیابی شود. سؤال مطرح این است که براساس چه معیار یا معیارهایی عملکرد سازمانی باید انجام شود؟ یافته‌های پژوهش به این سؤال نیز پاسخ داده، و چند مورد را به‌عنوان معیارهای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن معرفی می‌نماید که طبق نمودار ذیل توضیح داده می‌شود. البته پیش از تبیین این موارد، یادآوری می‌شود که اموری که به‌عنوان معیارهای عملکرد و ارزیابی آن در اینجا مطرح می‌شود ممکن است با هم همپوشانی داشته باشند؛ مثلاً معیارهای «اسلام»، ممکن است معیار عام نسبت به معیارهای دیگر محسوب شود؛ اما با توجه به اینکه مراد از معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد

1. intend

هر چیزی است که به وسیله آن، جدایی حق از باطل، راست از دروغ، عدل از ظلم، فضیلت از رذیلت (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۹، ص ۱۶۲) و هر عملکرد مطلوب از نامطلوب صورت می‌گیرد، مواردی به‌عنوان مصادیق معیارهای عملکرد و ارزیابی آنکه از آموزه‌های اسلامی استفاده شد و به نظر رسید که به وسیله آنها براساس این آموزه‌ها، عملکرد افراد سنجش و ارزیابی می‌شود، در اینجا مطرح شده است بدون توجه به بُعد عام و خاص بودن آنها و بدون ادعای انحصار معیارهای عملکرد و ارزیابی آن در این موارد.



نمودار ۲: معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمان

۱-۶. اسلام

از آموزه‌های اسلامی استفاده می‌شود که «دین اسلام» به صورت عام، معیار برای عملکرد افراد و ارزیابی آن است. طبق آیه ۸۵ سوره آل عمران، عملکردی مورد پذیرش است که مطابق با دستورات دین اسلام انجام شده باشد نه غیر آن. و این یک معیار عامی است که شامل عملکرد سازمانی و غیرسازمانی می‌شود. ذیل این آیه حدیثی از پیامبر ﷺ نقل شده که خداوند در قیامت خطاب به «اسلام» می‌فرماید: «ثواب و عقاب امروز بر معیار توست» (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۲، ص ۶۴۶)؛ یعنی معیار اعمال و ارزیابی اعمال تو هستی.

۲-۶. نیت الهی

براساس یافته‌های پژوهش، «نیت» یکی دیگر از معیارهای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن است. در گزاره‌های اسلامی متعددی به این مطلب اشاره شده است که انسان در صورتی به هدف می‌رسد که عملکردی براساس نیت الهی داشته باشد. در گزاره‌های اسلامی متعدد یادآوری شده است که حشر در قیامت، خلود در بهشت و جهنم پذیرش یا عدم پذیرش اعمال و... همه براساس چگونگی نیت افراد است. به‌عنوان مثال، از امام صادق نقل شده است که خداوند در روز قیامت مردم را با توجه به نیت‌هایشان محسور می‌کند و پاداش می‌دهد (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۶۷، ص ۲۰۹). همچنین، خداوند در آیه ۳۸ سوره روم می‌فرماید: «کسانی به فلاح و رستگاری می‌رسند که

عملکردی با نیت الهی داشته باشند؛ بنابراین از منظر آموزه‌های اسلامی نیت معیار عملکرد و ارزیابی آن است؛ چه در سازمان و چه در خارج از سازمان.

۳-۶. تقوا

معیار دیگر برای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن، «تقوا» است که در آموزه‌های اسلامی مکرر به آن توصیه شده است. براساس بخشی دیگر از یافته‌های تحقیق، در آیات متعدد قرآن کریم فلاح و رستگاری مبتنی بر تقوا قرار داده شده است؛ یعنی عمل محفوف به تقوا به دستیابی به فلاح و رستگاری منجر می‌شود. برای مثال، قرآن کریم در آیه ۱۸۹ سوره بقره می‌فرماید: کار نیک، تقوا پیشه نمودن است و همین تقوا موجب رسیدن به فلاح و رستگاری است. در آیه ۲۷ سوره مائده در بازخوانی داستان قربانی فرزندان آدم می‌فرماید: «خداوند اعمال را از متقین می‌پذیرد». در این آیه شریفه صریحاً تقوا معیار عملکرد صحیح و ارزیابی آن معرفی شده است. بنابراین، یکی از معیارهای اصلی عملکرد و ارزیابی آن، تقوای فکری و عملی است. به‌دیگرسخن، فکر و عملی مورد پذیرش است که موجب تقرب و نزدیکی به خداوند شود. این امر، به کمک تقوا حاصل می‌شود؛ کرامت انسان نیز از همین جهت حاصل می‌شود (حجرات، ۱۳) و این بیان عام است که عملکرد سازمانی و غیرسازمانی را شامل می‌شود. البته تقوا به تناسب هر شغل، متفاوت خواهد بود و هرکدام ملاک و مناط خود را در عملکردها و مسئولیت‌پذیری‌ها خواهد داشت.

۴-۶. حق

«حق» یکی از مفاهیم و مضامینی است که در آموزه‌های اسلامی به‌عنوان معیار عملکرد و ارزیابی آن معرفی شده است. براساس یافته‌های تحقیق، عملکردی از منظر اسلام پذیرفته است که بر معیار حق انجام شده باشد. در گزاره‌های اسلامی متعدد به این مطلب اشاره شده است. امام علی در موارد زیادی در نامه‌ها به کارگزاران خود بر این نکته تأکید نموده است که معیار عملکردها باید حق باشد و آنچه بر معیار حق انجام شود، مورد پذیرش است. از جمله در یک مورد که امام علی مالک اشتر را به‌عنوان والی مصر منصوب کردند در نامه‌ای به مردم مصر توصیه فرمودند که از امر و دستور مالک تاآنجایی پیروی کنید که مطابق حق است (نهج‌البلاغه، نامه، ۳۸). در آیه ۸ سوره اعراف، معیار سنجش اعمال بندگان در قیامت، حق معرفی شده است و کسانی رستگارند که براساس این معیار، کفه ترازوی اعمالش سنگین شده باشد. بنابراین، براساس یافته‌های تحقیق، حق یکی از معیارهای عملکرد و ارزیابی آن است؛ اعم از اینکه در سازمان باشد یا خارج از آن.

۵-۶. عدالت

عدالت یکی دیگر از مفاهیم و مضامینی است که در آموزه‌های اسلامی به‌عنوان معیار عملکرد و ارزیابی آن مطرح شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در گزاره‌های متعدد اسلامی به این موضوع توجه و تأکید شده است که معیار انجام امور، عدالت است و عدالت، یعنی هر چیز باید در جای خود قرار گیرد و همه چیز مساوی فرض نشود؛ خوب و بد، علم و جهل، کور و بینا، گنهکار و غیرگنهکار و... نباید مساوی در نظر گرفته شود. بر همین اساس، امام علی در توصیه مدیریتی خود به مالک اشتر می‌فرماید: دوست‌داشتنی‌ترین چیزها در نزد تو،... در عدل فراگیرترین باشد (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳)؛ چنان‌که در آیات شریفه قرآن کریم نیز به‌طور مطلق عدالت معیار کارها دانسته شده است. به‌عنوان مثال، خداوند متعال در آیه ۴۲ سوره مائده خطاب به پیامبر اسلام ﷺ می‌فرماید: اگر آنها (یهودیان دروغ شنو و رشوه‌گیر) نزد تو آمدند می‌توانی میان آنها داوری کنی و می‌توانی داوری آنها را نپذیری؛ اما اگر داوری آنها را پذیرفتی، باید براساس عدل و قسط داوری نمایی که خداوند عدالت‌پیشگان را دوست دارد یا در آیه ۴۷ سوره انبیا در مورد ارزیابی اعمال در قیامت می‌فرماید: معیار ارزیابی‌ها، میزان‌های قسط و عدل است و به هیچ‌کس بی‌عدالتی و ظلم روا داشته نمی‌شود؛ اما درعین حال محاسبه‌ها و ارزیابی‌ها دقیق است.

۶-۶. دستیابی به هدف

همچنین، یافته پژوهش نشان می‌دهد که دستیابی به هدف (یعنی عملکرد با اثربخشی و کارایی) یکی دیگر از معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمانی است. براساس گزاره‌های اسلامی عملکردی مورد پذیرش است که به دستیابی به هدف یا اهداف سازمان منجر شود. از این منظر، قرب الهی و سعادت و رستگاری دنیوی و اخروی هدف نهایی آفرینش انسان است و اصلاح امور مردم و جامعه به منظور دستیابی به قرب الهی، هدف سازمان اسلامی است که در اینجا به عنوان معیار صحت عملکرد سازمانی مطرح می‌شود. به عنوان مثال، امام علی در عهدنامه خود به مالک اشتر اهداف مأموریت اداری - سازمانی او را جمع‌آوری خراج، جهاد با دشمن، اصلاح امور مردم و آبادانی شهرهای مصر را بیان می‌کند (نهج البلاغه، نامه ۵۳). بنابراین، عملکرد مالک (بر فرض که به آن می‌رسید) در صورتی مورد تأیید امام بود که به این اهداف دست می‌یافت. بر همین مبنا هم عملکردهای او ارزیابی می‌شد یا در جای دیگر امام علی اهداف قیام و مجاهدت‌های خود را تثبیت نشانه‌های دین خدا، اصلاح سرزمین‌ها و امنیت بندگان مظلوم خداوند اعلام می‌فرماید (نهج البلاغه، خطبه ۱۳۱). بنابراین، عملکردهای آن حضرت بر معیار تحقق این اهداف ارزیابی می‌شود.

۶-۷. انسان کامل

از برخی آموزه‌های اسلامی استفاده می‌شود که انبیاء و اوصیاء و ائمه (علیهم‌السلام) نیز معیار عملکردها و ارزیابی هستند. قرآن در آیه ۴۷ سوره انبیاء می‌فرماید: ما برای روز حساب «میزان عدالت» را برای سنجش و ارزیابی اعمال قرار می‌دهیم. «میزان» به معنای وسیله سنجش است، و سنجش هر چیزی با وسیله‌ای متناسب با آن صورت می‌پذیرد. برای سنجیدن انسان و اعمال او، وسیله‌ای متناسب همان انسان کامل است که انبیاء و اوصیاء و امامان معصوم (علیهم‌السلام) باشند. در روایتی از امام صادق ذیل این آیه آمده است که انبیا و اوصیاء (علیهم‌السلام) موازین قسط هستند (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷، ص ۲۴۹) و در زیارت‌نامه‌ی امیرالمؤمنین علی نیز می‌خوانیم: «الْإِسْلَامُ عَلَى مِيزَانِ الْأَعْمَالِ» (همان، ج ۹۷، ص ۲۸۷). شاید منظور، اعمال و رفتار این حضرات است که معیار سنجش اعمال افراد قرار می‌گیرد؛ یعنی اعمال افراد را با اعمال و رفتار آنان مقایسه می‌کنند و البته، دقت در آیات ۲۱ سوره احزاب و ۴ و ۵ سوره ممتحنه مؤید این معناست.

۶-۸. صالح بودن عمل

از برخی یافته‌های تحقیق استفاده می‌شود که انسان در صورتی به فلاح و رستگاری می‌رسد که دارای عمل صالح باشد نه هر عملی. قید یا صفت «صالحیت» برای عمل در این مفهوم، موضوعیت دارد. در این گزاره‌ها، یا تعبیر به «عمل صالح» شده (نهج البلاغه، نامه ۵۳ و قصص، ۶۷) و یا مصادق آن ذکر شده است (مانده، ۹۰ و اعراف، ۴۹ و...). بنابراین، صالح بودن عمل، معیار عملکرد و ارزیابی عملکرد است؛ اما اینکه «صالح بودن عمل» به چه معناست، دیدگاه‌های مختلفی ارائه شده است و قدر متیقن از جمع‌بندی این دیدگاه‌ها این می‌شود که «صالحیت»، یعنی انجام دادن عمل مطابق با اوامر و نواهی الهی. این معنا، از تدبر در برخی آیات قرآن مانند آیه ۴۲ سوره اعراف نیز قابل استفاده است.

۶-۹. رضایت عمومی

براساس آموزه‌های اسلامی «رضایت عامه مردم» معیار دیگری برای عملکرد سازمانی و ارزیابی آن مطرح شده است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که از منظر آموزه‌های اسلامی در امور اجتماعی و سازمانی، آنچه مورد توجه است و به آن اهتمام ورزیده می‌شود، مصالح عامه مردم است نه خواص از جامعه و سازمان. در این آموزه‌ها بر این مطلب استدلال شده است که قوام دین و دولت با عامه مردم است. اینها هستند که در دفاع از دین و دولت در مقابل دشمن می‌ایستند نه خواص (نهج البلاغه، نامه ۵۳). برای نمونه، علی در عهدنامه خود خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: از دوست‌داشتنی‌ترین چیزها در نزد تو،... در جلب خشنودی مردم گسترده‌ترین باشد که همانا خشم عمومی مردم، خشنودی خواص (نزدیکان) را از بین می‌برد؛ اما خشم خواص را خشنودی همگان بی‌اثر می‌کند (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

جدول ۴. نمونه از گزاره‌های اسلامی معیارهای عملکرد سازمانی

مضمون رابطه‌ای / فراگیر	مضمون تفسیری / سازمان‌دهنده	مضامین توصیفی / پایه	منابع
معیارهای عملکرد سازمانی	اسلام، معیار عملکرد سازمانی	دین اسلام معیار برای سنجش و قبولی عملکردها	آل عمران، ۸۵
	حق، معیار عملکرد سازمانی	لزوم معیار بودن حق، در عملکردهای مرتبط با مردم محبوب‌ترین عمل در سازمان، مطابقت آن با حق است.	(نهج البلاغه، نامه ۵۹)
	عدل، معیار عملکرد سازمانی	لزوم داوری‌ها بین مردم براساس عدالت	نساء، ۵۸؛ اعراف، ۲۹
	رضایت عامه، معیار عملکرد سازمانی	لزوم عملکرد عادلانه در رفتار با مردم	(نهج البلاغه، نامه ۲۵)
	تقوا معیار عملکرد سازمانی	لزوم میل و توجه مدیری در عملکردها، به عامه مردمی که ستون استوار دفاعی در نظام اداری - سیاسی اسلام است.	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
	تقوا معیار عملکرد سازمانی	جلب خشنودی عامه مردم، مهم‌ترین وظیفه مدیر در سازمان.	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
		تقوا و متابعت امر خداوند موجب سعادت همیشگی است.	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
	صلح بودن عمل، معیار عملکرد سازمانی	تقوای الهی، موجب فلاح و رستگاری است.	آل عمران، ۱۳۰-۲۰۰
	نیت الهی، معیار عملکرد سازمانی	بهبترین وسیله رسیدن به هدف، صالح بودن عمل است.	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
		یاد و عبادت خدا و انجام دادن کارهای خیر، موجب فلاح و رستگاری است.	حج، ۷۷؛ جمعه، ۱۰
	دستیابی به هدف، معیار عملکرد سازمانی	بقای دائمی افراد در جهنم و بهشت، براساس نیت آنهاست.	(مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۶۷، ص ۲۰۹)
		مبتنی بودن پذیرش عمل بر نیت الهی.	مائده، ۲۷
		هدف عملکرد سازمان‌های اسلامی، احقاق حق و اصلاح امور جامعه و مردم و اقامه حدود.	(نهج البلاغه، خطبه ۱۳۱)
	انسان کامل، معیار عملکرد سازمانی	از اهداف عملکرد مدیران سازمان‌های اسلامی، اصلاح امور مردم و جامعه است.	(نهج البلاغه، نامه ۵۳)
انبیاء و اوصیاء و ائمه علیهم‌السلام معیار عملکرد انسان در روز قیامت		انبیاء، ۴۷؛ (مجلسی ۱۴۰۳ق)، ج ۷، ص ۲۴۹	

۷. معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی

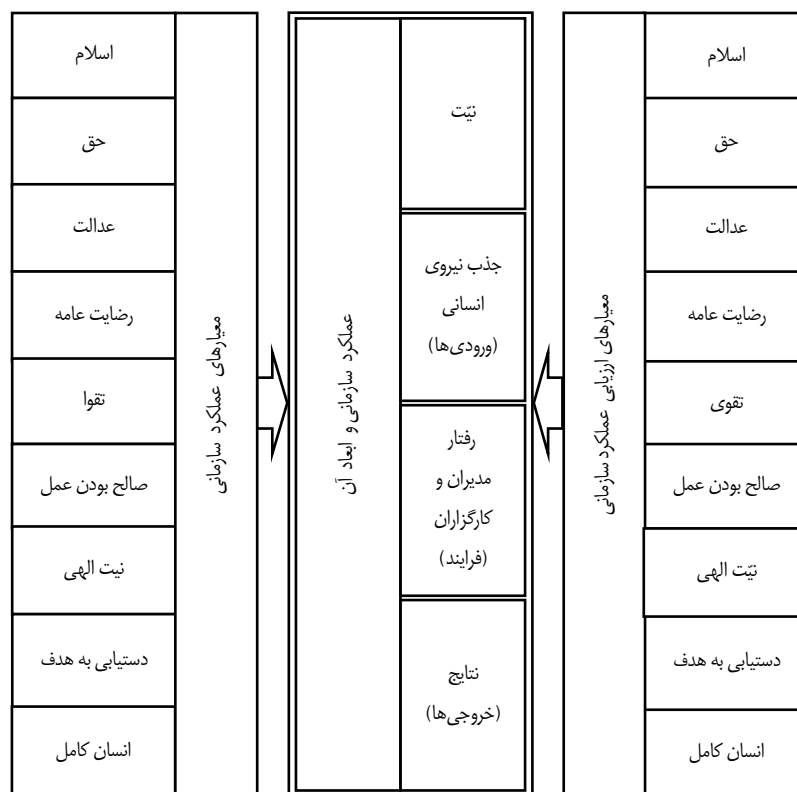
چنان‌که یادآوری شد، در فرایند مدیریت عملکرد سازمانی، یکی از عناصر مهم، سنجش و ارزیابی عملکرد است. یکی از چیزهایی که برای تحقق موضوع سنجش و ارزیابی عملکرد سازمانی قبل از انجام آن و بعد از تعیین ابعاد عملکرد سازمانی و مشخص نمودن معیارهای آن لازم است، تعیین معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی است. همان‌طورکه انجام خود عملکرد سازمانی نیازمند معیارهایی است، ارزیابی آن نیز نیازمند ملاک و معیار می‌باشد؛ زیرا مشخص نبودن معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی، موجب می‌شود که یک حالت سردرگمی نسبت به نحوه ارزیابی عملکرد سازمان به وجود آید و یا اینکه عملکرد سازمان مبتنی بر معیارهای ذهنی و برداشت‌های شخصی مدیران و دست‌اندرکاران آن انجام گیرد که در هر دو صورت سازمان به هدف مطلوب خود نخواهد رسید.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که آموزه‌های اسلامی همان‌طورکه بر لزوم ارزیابی عملکرد سازمانی در تمام ابعاد آن به منظور اصلاح و بهبود آن تأکید دارد، معیارهایی را نیز برای ارزیابی عملکرد سازمانی معرفی نموده است. از گزاره‌های اسلامی احصا شده در این زمینه استفاده می‌شود که همان مواردی که به‌عنوان معیارهای خود عملکرد سازمانی معرفی شده، همان موارد با همان بیان، معیار ارزیابی عملکرد سازمانی نیز می‌باشند. بنابراین، در اینجا هم به دلیل عدم ظرفیت مقاله و هم به جهت جلوگیری از اطاله کلام در مورد تبیین معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی، به همان بیان معیارهای عملکرد بسنده و به ارائه جدول نمونه مضامین ارزیابی عملکرد سازمانی اکتفا می‌شود.

جدول ۵. نمونه‌ای از گزاره‌های اسلامی، معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی

مضمون رابطه‌ای / فراگیر	مضامین تفسیری / سازمان‌دهنده	مضامین توصیفی / پایه	منابع
معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی	معیار اسلام	دین اسلام، معیار سنجش و قبولی عملکردهای انسان	آل عمران، ۵۸
	معیار حق	حق معیار و میزان داوری الهی.	اعراف، ۸۹
		حق، معیار ارزیابی الهی در اعمال انسان‌ها.	زمر، ۶۹
	معیار عدالت	لزوم داوری‌ها بین مردم براساس عدالت.	نساء، ۵۸

یونس، ۵۴	ارزیابی اعمال بر مبنای عدالت در ارزیابی الهی.	
(نهج البلاغه، نامه ۵۳)	جلب خشنودی عامه مردم، مهم‌ترین وظیفه مدیر در سازمان. (رضایت عامه، معیار ارزیابی عملکرد مدیران)	معیار رضایت عامه
(نهج البلاغه، نامه ۵۳)	تقوا و متابعت امر خداوند موجب سعادتمندی است.	معیار تقوی
بقره، ۱۸۹؛ آل عمران، ۲۰۰	تقوای الهی، موجب فلاح و رستگاری است.	
(نهج البلاغه، نامه ۵۳)	بهدترین وسیله رسیدن به هدف، صالح بودن عمل است.	معیار صالح بودن عمل
حج، ۷۷؛ جمعه، ۱۰	یاد و عبادت خدا و انجام دادن کارهای خیر، موجب فلاح و رستگاری است.	
(مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۶۷، ص ۲۰۹)	بقای دائمی افراد در جهنم و بهشت، براساس نیت آنهاست.	معیار نیت الهی
مائده، ۲۷	مبتنی بودن پذیرش عمل بر نیت الهی.	
هود، ۸۸	هدف عملکرد سازمان‌های اسلامی، احقاق حق و اصلاح امور جامعه و مردم و اقامه حدود.	معیار دستیابی به هدف
سبأ، ۳۷	قرب الهی، هدف نهایی تمام تلاش‌هاست.	
انبیاء، ۴۷ (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷، ص ۲۴۹)	انبیاء و اوصیاء و ائمه (ع) معیار ارزیابی و سنجش عملکرد انسان در روز قیامت.	معیار انسان کامل



نمودار ۳: شبکه مضامین تحقیق (محقق ساخته)

۸. بحث و نتیجه‌گیری

ارزیابی عملکرد سازمانی، یکی از مهم‌ترین مسائل در موضوع سازمان و مدیریت است که هر سازمانی به آن نیازمند است؛ زیرا «عملکرد»، یک مفهوم کانونی در سازمان، و یکی از جنبه‌های حیاتی فعالیت‌های سازمان‌ها و بلکه موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و رسیدن سازمان‌ها به اهداف راهبردی، مبتنی بر اجرای درست نظام ارزیابی عملکرد و مدیریت صحیح آن در سازمان در ابعاد

مختلف است و اجرای درست آن نیز مبتنی بر شناخت ابعاد عملکرد و معیارهای ارزیابی آن است و همچنین، ارزیابی عملکرد، یکی از مهم‌ترین موضوعات علمی است که آموزه‌های اسلامی و قرآنی چه در بُعد فردی و چه در بُعد سازمانی بر آن تأکید کرده است.

براساس این، و با توجه به مسئله اصلی تحقیق حاضر یعنی بررسی ابعاد عملکرد سازمانی و معیارهای عملکرد سازمان و ارزیابی آن از منظر آموزه‌های اسلامی، این موضوع با استفاده از روش استنباطی / اجتهادی در گردآوری و احصای مفاهیم و مضامین مرتبط با سؤالات تحقیق از آموزه‌های اسلامی و همچنین تحلیل، تفسیر، دسته‌بندی و طبقه‌بندی این مفاهیم و مضامین با استفاده از روش تحلیل مضمون، تلاش لازم صورت گرفت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که در فرایند مدیریت عملکرد سازمانی، ارزیابی عملکرد از اهمیت زیادی برخوردار است و ارزیابی عملکرد مطلوب، بدون مشخص شدن ابعاد عملکرد و معیارهای ارزیابی عملکرد ممکن نیست. از بررسی منابع لغوی به دست آمد که عملکرد دارای سه بعد فعالیت، نتایج و قصد است.

همچنین، بررسی ادبیات مدیریتی تحقیق نشان داد که عملکرد دارای دو بعد فعالیت و نتایج می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان داد که نتیجه نهایی تحقیق در موضوع یادشده، شامل ۳ مضمون رابطه‌ای، ۱۳ مضمون تفسیری و ۱۱۶ مضمون توصیفی بوده است که ۱۳ مضمون تفسیری با استناد به آیات و روایات متعدد با عنوان گزاره‌های اسلامی تحقیق، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که از منظر آموزه‌های اسلامی، عملکرد سازمانی دارای ابعاد چهارگانه ورودی‌ها، فعالیت‌ها، نتایج و نیت است. براساس این آموزه‌ها، ورودی‌های سازمان مانند جذب نیروهای انسانی یکی از این ابعاد عملکرد است که در فرایند مدیریت عملکرد ارزیابی می‌شود و با استفاده از چند گزاره اسلامی مربوط در متن تحقیق، این مطلب توضیح داده شد.

براساس این آموزه‌ها، عمل و رفتار مدیران و کارگزاران سازمان، بعد دیگر از عملکرد سازمانی است که در فرایند یادشده ارزیابی می‌شود که به برخی از گزاره‌های اسلامی احصا شده در این زمینه، در متن تحقیق استناد شد و نیز براساس این آموزه‌ها، نتایج عمل و رفتار نیروی انسانی سازمان و سازمان بعد سوم عملکرد سازمان به شمار می‌آید که در فرایند مذکور ارزیابی می‌شود که از میان گزاره‌های متعددی که در این زمینه وجود داشت، به چند مورد استدلال شد و در نهایت، نیت، چهارمین و مهم‌ترین بعد عملکرد سازمانی از این منظر است که در فرایند مدیریت عملکرد ارزیابی می‌شود و گزاره‌های متعددی در این ارتباط وجود داشت که به چند مورد در این زمینه استدلال شد.

با این بیان، به سؤال اول فرعی تحقیق یعنی چیستی ابعاد عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی پاسخ داده شد. همچنین، بررسی ادبیات تحقیق در مورد معیارهای عملکرد و ارزیابی عملکرد سازمانی نشان داد که دیدگاه واحدی در این زمینه وجود ندارد و هر کسی چند مورد را طبق برداشت خود به عنوان معیار مطرح کرده است؛ اما یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که از منظر آموزه‌های اسلامی، عملکرد سازمانی دارای این معیارهای نه‌گانه است: اسلام، حق، عدالت، رضایت عامه، تقوا، صالح بودن عمل، دستیابی به هدف، نیت الهی، انسان کامل. و در حدود ۹۵ گزاره اسلامی در ارتباط با این معیارهای نه‌گانه از منابع گردآوری شد که در متن گزارش تحقیق، برای هر کدام از این معیارها به چند گزاره اسلامی استناد و توضیح داده شد که عملکرد سازمانی در صورتی از منظر آموزه‌های اسلامی درست و صحیح است که براساس این معیارها انجام گیرد. با دستیابی به این نتیجه، پاسخ سؤال دوم فرعی یعنی چیستی معیارهای عملکرد سازمانی نیز روشن شد.

از یافته‌های پژوهش استفاده شد که میان معیارهای عملکرد سازمانی و معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی تفاوتی وجود ندارد؛ یعنی همان نه موردی که به عنوان معیارهای عملکرد سازمانی از منظر آموزه‌های اسلامی معرفی شد، معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی نیز می‌باشند؛ یعنی ارزیابی عملکرد سازمانی در صورتی از این منظر درست است که براساس این معیار نه‌گانه انجام شود. با این بیان، جواب سؤال سوم فرعی تحقیق یعنی چیستی معیارهای ارزیابی عملکرد سازمانی نیز داده شد. در نتیجه با دستیابی به پاسخ‌های سؤالات سه‌گانه فرعی تحقیق، پاسخ سؤال اصلی تحقیق یعنی چیستی ابعاد عملکرد سازمانی و معیارهای آن و معیارهای ارزیابی آن، نیز به دست آمد.

بنابراین، نتیجه این تحقیق با تحقیق یآوری و زاهدی که در پیشینه تحقیق به آن اشاره شد، از نظر روش تحقیق مشابه است؛ اما مهم‌ترین تفاوت آن با تحقیق حاضر در این است که از منظر اسلامی انجام نشده است. به علاوه اینکه در تحقیق یاد شده هم در مورد ابعاد و هم در مورد معیارها فقط به بعد مادی قضیه پرداخته و به بعد معنوی مسئله توجه نشده است. تحقیقات گودرزوند چگینی، کامکار و رضازاده و همکارانشان که در جدول پیشینه تحقیق آمده، اگرچه در مورد ابعاد و معیارها مانند تحقیق یآوری و زاهدی جامعیت نسبی ندارند؛ اما باز هم

در همان حد خود، در مقایسه با تحقیق حاضر، همان حکم تحقیق یآوری و زاهدی را دارند. اما تحقیق پیروز (۱۳۹۸)، از این نظر که از منظر آموزه‌های اسلامی انجام شده، با این تحقیق همسو است. ولی تحقیق یادشده از این نظر که مستقلاً در این موضوع انجام نشده بلکه در ضمن یک موضوع کلی دیگر به این بحث نسبتاً به اختصار پرداخته و موضوع بحث به تفصیلی که در این تحقیق به انجام رسیده، واکاوی نشده است.

برای مثال، در تعداد ابعاد عملکرد و در بحث معیارهای عملکرد تحقیق یادشده با تحقیق حاضر از نظر گستردگی بحث و تعداد معیارها متفاوت است. در تحقیق حاضر معیارهای عملکرد و معیارهای ارزیابی عملکرد هرکدام جداگانه به تفصیل بحث شده که در تحقیق یادشده چنین کاری انجام نشده است. از نظر به کارگیری روش تحلیل محتوا برای سامان‌دهی تحقیق و نتیجه‌گیری از آن، تحقیق حاضر نسبت به تحقیق پیروز (۱۳۹۸) علمی‌تر عمل نموده است. بنابراین، تحقیق حاضر نسبت به تحقیق یادشده جامع‌تر است و نیز تحقیق حاضر در مورد ابعاد عملکرد با آنچه از جمع‌بندی دیدگاه‌های مدیریتی به دست آمد، متفاوت است؛ زیرا نتیجه جمع‌بندی یادشده دو بعد (فعالیت و نتایج) برای عملکرد به دست می‌داد؛ اما نتیجه تحقیق در آموزه‌های اسلامی، چهار بعد (ورودی‌ها، فعالیت، نتایج و نیت) برای عملکرد است که مهم‌ترین تفاوت این دو دیدگاه در بعد «نیت» یا حسن فاعلی می‌باشد و همچنین یافته‌های این پژوهش با آنچه از منابع لغوی با مسامحه در این زمینه استفاده شد، نیز متفاوت است؛ زیرا براساس منابع لغوی عملکرد دارای ابعاد سه‌گانه فعالیت، نتایج و قصد بود؛ اما براساس یافته‌های این پژوهش عملکرد دارای ابعاد چهارگانه است. در عین حال، یافته این تحقیق در این زمینه، با آنچه از منابع لغوی و جمع‌بندی تعاریف لغوی به دست آمد، نزدیک‌تر است نسبت به آنچه که از نتیجه جمع‌بندی تعاریف اصطلاحی در دیدگاه‌های مدیریتی استفاده شد.

۹. پیشنهادها

۹-۱. عملی

با توجه به اهمیت خاص عملکرد و ارزیابی آن در سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های اسلامی نتایج این تحقیق را در سازمان برای تحقق ارزیابی مطلوب، بهبود عملکرد و تعالی سازمان عملیاتی نمایند.

۹-۲. نظری

در این تحقیق، از برخی منابع اسلامی منتخب استفاده شده است؛ اما پیشنهاد می‌شود که محققین دیگر با استفاده از دیگر منابع اسلامی به تحقیق در این موضوع بپردازند. با توجه به امکان تفاوت در برداشت‌ها و استنباط مفاهیم از آموزه‌های اسلامی، پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران در پژوهش دیگری در تکمیل نتایج این تحقیق همت گمارند.

منابع

* قرآن کریم

* نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی.

۱. آذری، علیرضا، و زمانی مزده، مهدی (۱۳۹۴). الگوی راهبردی مدیریت عملکرد سازمانی. تهران: مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی.
۲. آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۵). مدیریت عملکرد؛ راهبردهای کلیدی و راهنمای عملی، ترجمه سعید صفری و امیر وهابیان. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
۳. احمدی میانجی، علی (۱۴۲۶ق). مکاتیب الأئمة عليهم السلام، محقق مجتبی فرجی، ج ۱، قم: دارالحديث.
۴. بیک‌زاده، جعفر، و علیزاده، جبرئیل (۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد سازمانی با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM. کار و جامعه، ۱۱۲، ۵۷-۵۰.
۵. پویا، علیرضا، و نوروزی، مرضیه (۱۳۹۶). نوع‌شناسی شاخص‌های ارزیابی عملکرد منابع انسانی (مورد مطالعه شرکت گاز استان فارس). مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۸(۳۱)، ۱۷۷-۲۰۵.
۶. پیروز، علی آقا (۱۳۹۸). سیاست مدیریت عملکرد سازمان براساس آموزه‌های اسلامی. پژوهش‌های سیاست اسلامی، ۷(۱۶)، ۲۰۷-۲۳۵.
۷. توکلی، عبدالله، و مؤمنی، حسین (۱۴۰۲). بررسی و تبیین سبک رهبری معنوی در سازمان از منظر قرآن. مطالعات دین، معنویت و مدیریت، ۱۰(۱۹)، ۸۳-۱۰۹.
۸. دهخدا، علی اکبر (۱۳۴۲). لغت‌نامه دهخدا. تهران: دانشگاه تهران.
۹. دهقانی، رضا (۱۴۰۱). مروری بر معیارها و مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمانی در تفکر سیستمی. نشریه عمران پروژه، ۴(۵)، ۶۱-۴۷.
۱۰. راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۴۱۲). مفردات ألفاظ القرآن، مصحح صفوان عدنان. چاپ اول، بیروت- دمشق: دارالقلم- الدار الشامیه.
۱۱. رضازاده، جواد، آقا کاظم شیرازی، سمانه، و کردستانی، غلامرضا (زمستان ۱۳۹۷). واکاوی عملکرد سازمانی: رویکرد مالی و ساختاری. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۸(۴)، ۱-۲۲.
۱۲. رفیع‌زاده، علاء‌الدین (۱۳۹۰). راهنمای گام‌به‌گام استقرار نظام مدیریت عملکرد (سازمان مدیران و کارکنان). تهران: فرمنش.
۱۳. حرعاملی، محمد بن حسن (۱۴۰۹ق). وسائل الشیعة. قم: مؤسسه آل‌البتیة عليهم السلام.
۱۴. صفری، حسین، کاظمی، عالیه، و مهرپور لایقی، احمد (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد مناطق عملیاتی شرکت انتقال گاز با استفاده از روش ترکیبی «DEA-SWARA-WASPAS». مطالعات مدیریت صنعتی، ۱۶(۴۹)، ۱۳۹-۱۷۱.
۱۵. صمدی، ساره، گل محمدی، علی اکبر، محمدی، ابوالفضل، و رضاپور، تارا (۱۳۹۱). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمان بیمارستان‌های ناجا. طب انتظامی، ۱(۱)، ۳۷-۴۵.
۱۶. طباطبایی، سید محمد حسین (۱۳۷۴). ترجمه تفسیر المیزان ۲۰ جلدی. قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه.
۱۷. عابدی جعفری، حسن، تسلیمی، محمد سعید، فقیهی، ابوالحسن، و شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین؛ روش ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی. اندیشه مدیریت راهبردی، ۵(۲ و پیاپی ۱۰)، ۱۵۱-۱۹۸.
۱۸. کامکار، مهدی، و امین پاشایی، هولاسو (۱۳۹۷). مدل تأثیرگذاری معنویت و عدالت سازمانی بر عملکرد سازمانی (مطالعه مورد یکی از سازمان‌های تولیدی نیروهای مسلح). مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، ۲(۶)، ۹۹-۱۳۰.
۱۹. گودرزی چگینی، مهرداد، و صنایع بخش حق‌دوست، سیده مینا (۱۳۹۵). «عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی»، کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی. دور چهارم.

۲۰. مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳ق). بحارالانوار. بیروت: داراحیاء التراث العربی.
۲۱. مصطفوی، حسن (۱۳۶۸). التحقیق فی کلمات القرآن الکریم. چاپ اول، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۲۲. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۱). تفسیر نمونه. تهران: دار الکتب الإسلامیة.
۲۳. منطقی، محسن (۱۳۹۷). کاوشی در روش اجتهادی و کاربست آن در مدیریت اسلامی. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۹ (۳۵)، ۱۳۹-۱۵۷.
۲۴. منطقی، محسن (۱۴۰۰). اعتباریابی و اعتمادسازی در مطالعات اسلامی با تأکید بر دانش مدیریت. فصلنامه تحقیقات بنیادین علوم انسانی، ۷ (۳ و پیاپی ۲۴)، ۱۰۱-۱۲۲.
۲۵. یاورری و زاهدی (۱۳۹۲). طراحی مدل مفهومی مدیریت عملکرد سازمانی برای سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی. اندیشه مدیریت راهبردی، سال هفتم، ۱ (۱۳)، ۷۹-۱۲۲.
- * The Holy Quran. [In Persian]
- * Nahj al-Balagha. Translated by Mohammad Dashti. [In Persian]
26. Ābed Ja'farī, Hassan & Colleague. (2011). Thematic Analysis and Network Development: A Simple and Efficient Method for Exploring Patterns in Qualitative Data. *Strategic Management Thought*, Vol. 5, issue 2, no. 10pp. 151-198. [In Persian]
- https://journals.isu.ac.ir/article_163.html
27. Ahmadī Mianjī, Ali (1426 AH). *Letters of the Imams (Makātīb Al-A'āim'ma)*, Vol. 1, edited by Mojtaba Faraji, Qom, Dar Al-Hadith. [In Persian]
28. Āqā Pirūz, Ali (2019). The Policy of Organizational Performance Management Based on Islamic Teachings. *Islamic Policy Research*, Vol. 7, Issue 16, pp. 207-235. [In Persian]
- https://ipr.isri.ac.ir/article_114066.html
29. Armstrong, Michael (2006). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. Translated by Saeed Safarī and Amir Vahabian, Tehran, Jīhad University Press. [In Persian]
30. Āzari, Alireza, and Zamani Mazdeh, Mehdi (2015). Strategic Model of Organizational Performance Management. Tehran, Educational and Research Institute of Defense Industries. *Innovation Management Journal*, Volume 2, Issue 1 - Serial Number 3, June 2013, Pages 71-100, [In Persian]
31. Beik'zādeh, Ja'afar, and Alizadeh, Jebreil (2009). Organizational Performance Evaluation Using EFQM Excellence Model. *Work and Society*, Issue 112, pp. 50-57. [In Persian]
- <https://www.sid.ir/paper/463893/fa>
32. Brumback, GB, (1988) Some Ideas, Issues and Predictions about Performance Management, *Public Personnel Management*, 17 (4), 387-402, 1988. 290, 1988.
33. Campbell, j. p. (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology, in m. p. dunnette & l. m. hugh (eds). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Blackwell. Cambridge.
34. Dehghāni, Reza (2023). Review of Criteria and Models for Organizational Performance Evaluation in Systemic Thinking. *Project Engineering Journal*, Issue 4, No. 5, pp. 47-61. [In Persian]
- https://www.cpijournals.com/article_158877.html
35. Dehkhodā, Ali Akbar (1963). *The Dehkhodā Dictionary*. Tehran, University of Tehran. [In Persian]
36. Gūdarzī Cheginī, Mehrdad, and Sāneh Bakhsh Haghdoost, Seyyedeh Mina (2016). *Fourth International Conference on Modern Research in Management, Economics, and Humanities*. [In Persian]

<https://civilica.com/1/8260/>

37. Kamkar, Mehdi, and Amin Pashaie Houlaso (Summer 2018). The Impact of Spirituality and Organizational Justice on Organizational Performance (A Case Study of Military Production Organizations). *National Defense Strategic Management Studies*, Vol. 2, Issue 6, pp. 99-130. [In Persian]

https://issk.sndu.ac.ir/article_292.html

38. Majlisi, Mohammad Baqir (1983). *Bihār Al-Anwār, Dar Īhyā Al-Turath Al-Arabi*. Beirut [In Persian]

39. Makarim Shirazi, Naser (1992). *Tafsir Nemooneh (Sample Exegesis)*. Tehran, Dar Al-Kutub Al-Islamiyya. [In Persian]

40. Mostafavī, Hassan (1989). *Investigation of Quranic Words*. Ministry of Culture and Islamic Guidance, Tehran, 1st Edition. [In Persian]

41. Mot'taghi, Mohsen (2021). Validation and Trust-Building in Islamic Studies with Emphasis on Management Knowledge. *Quarterly Journal of Fundamental Humanities Research*, Vol. 7, Issue 3, No. 24, pp. 101-122. [In Persian]

https://frh.sccsr.ac.ir/article_1_373-fa.html

42. Mot'taghī, Mohsen (Autumn 2018). Exploration of the Ijtihad Methodology and Its Application in Islamic Management. *Quarterly Journal of Public Administration Perspective*, Vol. 9, Issue 35, pp. 139-157. [In Persian]

https://jpap.sbu.ac.ir/article_96303.html

43. Nahj al-Balāgha. Persian Translator: Muhammad Dashti. Published by: Ansāriyan Publications. [In Persian]

44. Pouya, Alireza, and Marzieh Norouzi (2017). Typology of Human Resource Performance Evaluation Indicators (Case Study of Fars Province Gas Company). *Management and Human Resources in Oil Industry*, Vol. 8, Issue 31, pp. 177-205. [In Persian]

<http://ensani.ir/fa/article/464606/>

45. Rafizadeh, Ala'ūd'din (2011). *Step-by-Step Guide to Implementing a Performance Management System (Organizational Managers and Employees)*. Farmanesh, Tehran. [In Persian]

46. Rāghīb al-Isfahanī, Hussain bin Mohammad (1991 AH). *Mufradat Alfadh al-Qur'an*. Edited by Dawoodi, Safwan Adnan, Dar Al-Qalam-Dar Al-Shamiya, Beirut-Damascus, and 1st Edition. [In Persian]

47. Rezazādeh, Javad, Samāneh Āqa Kazem Shirazī, and Gholamreza Kordestānī (Winter 2018). Organizational Performance Analysis: A Financial and Structural Approach. *Human Resource Management Research*, Vol. 8, Issue 4, pp. 1-22. [In Persian]

<https://www.sid.ir/paper/406908/fa>

48. Safari, Hussain & Colleague. (2018). Performance Evaluation of Gas Transmission Company Operational Areas Using DEA-SWARA-WASPAS Hybrid Method. *Industrial Management Studies*, Vol. 16, Issue 49, pp. 139-171. [In Persian]

<http://ensani.ir/fa/article/380005/>

49. Samadi, Sāreh & Colleague. (2012). Designing a Performance Evaluation Model for NAJA Hospitals. *Military Medicine*, Vol. 1, Issue 1, pp. 37-45. [In Persian]

<https://www.sid.ir/paper/227948/fa>

50. Sheikh Hurr Ameli, Mohammad Bin Hassan. (2012), *Wasā'il al-Shī'a*, Edited by Al-Bait Institute, Qom, Al-Bait Institute. [In Persian]

51. Tabatabāī, Mohammad Hussain. (1995). *Tafsir al-Mizan* (20 Volumes). The Society of Seminary Teachers of Qom, Islamic Publications Office, Qom [In Persian]
52. Tavakolī, Abdul'lah, and Momeni, Hussain (2023). Study and Explanation of Spiritual Leadership Style in Organizations Based on the Quran. *Studies on Religion, Spirituality, and Management*, Vol. 10, Issue 19, pp. 83-109. [In Persian]
https://rsm.rihu.ac.ir/article_2170.html
53. The Holy Quran. [In Persian]
54. Yāvarī, and Zāhedī (2013). Designing a Conceptual Model for Organizational Performance Management in Public and Non-Profit Organizations. *Strategic Management Thought*, Vol. 7, Issue 1, No. 13, pp. 79-122. [In Persian]
<https://www.sid.ir/paper/480185/fa>