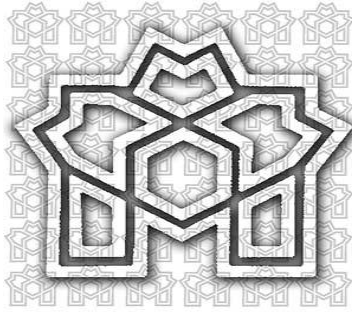


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشگاه حضوری نیمه آموزشهای پردیس

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

عنوان:

ارزیابی عملکرد سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد با استفاده از مدل منشور

عملکرد

استاد راهنما:

دکتر احمد رضا سنجری

استاد مشاور:

دکتر فریدون عبد صبور

نگارش:

منصوره میرمحمدی صدرآبادی

زمستان ۱۳۹۱

تقدیم به:

به پدرم و مادرم عزیزم،

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگی

به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان

به پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهِشان به شجاعت می
گراید .

و تقدیم به همسرم،

و به پاس محبت های بی دریغش که هرگز فروکش نمی کند .

سیاسگزاری

حال که به حول و قوه‌ی الهی، انجام این تحقیق به پایان رسیده، جا دارد که از بزرگوارانی که در مراحل مختلف، بنده را یاری نموده‌اند تقدیری ناچیز نمایم.

در ابتدا از استاد محترم جناب آقای دکتر احمد رضا سنجری که زحمت راهنمایی این تحقیق را به عهده داشتند و در مراحل مختلف بدون هیچ گونه محدودیتی قبول زحمت فرموده و از هرگونه کمکی دریغ نمودند، صمیمانه تقدیر و تشکر می‌نمایم.

همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر فریدون عبد صبور که زحمت مشاوره بنده را در این تحقیق بر عهده داشته و با مشاوره‌های دقیق خود بنده را در پیمودن درست این راه یاری نمودند تشکر می‌کنم.

به علاوه از استاد محترم جناب آقای دکتر سید نقوی که زحمت داوری این پژوهش را متقبل شده و پیشنهادهای لازم را ارائه فرمودند تشکر می‌کنم.

در پایان برای همه دوستان و دانشجویان از درگاه خداوند متعال، سعادت و بهروزی مسئلت می‌نمایم.

چکیده

تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی عملکرد سازمانی اثربخش را اجتناب ناپذیر نموده است، به گونه ای که فقدان ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی ها، به عنوان یکی از علائم و بیماری های سازمان قلمداد می شود. ارزیابی عملکرد نشان دهنده میزان بهره وری فعالیت ها و برنامه های سازمان است. ارزیابی عملکرد را می توان فرایند نظام مند سنجش و اندازه گیری و مقایسه میزان و نحوه ی دستیابی به وضعیت مطلوب دانست. امروزه با افزایش رقابت درعرصه تولید و خدمات، سازمان ها به شاخص ها و الگوهایی برای بررسی عملکرد خود نیاز پیدا کردند. تشدید چنین نیازی و کارایی نداشتن سیستم های اندازه گیری عملکرد سنتی، باعث خلق مدل های جدید ارزیابی عملکرد در سطح سازمان ها شده است.

هدف اصلی در این تحقیق بررسی ارزیابی عملکرد سازمان امور اقتصادی و دارایی استان یزد با استفاده از مدل منشور عملکرد است. این تحقیق چون درصدد شناخت چگونگی وجود پدیده ها و تبیین شاخص های اثرگذار بر ارزیابی عملکرد است و از طریق نظر سنجی و مراجعه به دیدگاه های افراد در سازمان های دولتی، چگونگی وضعیت ارزیابی عملکرد را از ابعاد درون و برون سازمانی بررسی می کند یک تحقیق توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق را مدیران و کارشناسان شاغل امور مالیاتی و اقتصادی و دارایی استان یزد تشکیل می دهند که تعداد آن ها در زمان انجام این تحقیق ۲۰۰ نفر می باشد. برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. در ابتدا پرسش نامه ای با ۵۶ سوال بسته- پاسخ که با استفاده از مقیاس لیکرت ۵ درجه ای، رتبه بندی شده بود بین ۳۰ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان توزیع گردید که با به دست آمدن ضریب آلفای کراباخ بالاتر از ۰/۷ برای کل سوالات، پایایی آن تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق از آمار توصیفی شامل (جداول فراوانی، نمودارها و شاخص های مرکزی (میانگین) و شاخص های پراکندگی (میانگین، انحراف معیار، ضریب چولگی و ضریب کشیدگی) و آمار استنباطی (آزمون های پارامتریک، تحلیل واریانس و تحلیل عاملی با بهره گیری از معادلات ساختاری تاییدی)، استفاده شد. برای تسهیل در انجام آزمون های آماری و پردازش سریع تر و تجزیه و تحلیل های آماری از نرم افزار آموس و لیزرل استفاده گردید. یافته های تحقیق نشان می دهد که دلایل و شواهد کافی برای رد فرض عدم ارتباط بین ابعاد منشور عملکرد و اندازه عملکرد سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد یافت نشد. یعنی بین ابعاد منشور عملکرد و اندازه عملکرد سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد ارتباط معناداری وجود دارد و می توان اندازه عملکرد سازمان اموراتقتصاد و دارایی استان یزد را با استفاده از مدل منشور عملکرد ارزیابی نمود.

واژگان تخصصی: ارزیابی عملکرد، منشور عملکرد، شاخص های رضایت ذینفعان، استراتژی ها، فرایند

ها، توانمندی ها و کمک ذینفعان

فهرست مطالب

فصل اول: طرح تحقیق (کلیات)

| | |
|---|--|
| ۲ | ۱-۱: مقدمه |
| ۳ | ۱-۲: بیان مسئله |
| ۵ | ۱-۳: اهمیت و ضرورت تحقیق |
| ۶ | ۱-۴: سوال اصلی تحقیق |
| ۶ | ۱-۴-۱: سوالات فرعی تحقیق |
| ۷ | ۱-۵: متغیر های تحقیق |
| ۷ | ۱-۶: اهداف تحقیق |
| ۷ | ۱-۶-۱: اهداف فرعی |
| ۷ | ۱-۷: قلمرو تحقیق |
| ۷ | ۱-۷-۱: قلمرو موضوعی |
| ۷ | ۱-۷-۲: قلمرو مکانی |
| ۷ | ۱-۷-۳: قلمرو زمانی |
| ۸ | ۱-۸: تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح |
| ۸ | ۱-۸-۱: ارزیابی عملکرد |
| ۸ | ۱-۸-۲: منشور عملکرد |
| ۸ | ۱-۸-۳: شاخص رضایت ذینفعان |
| ۸ | ۱-۸-۴: شاخص استراتژی ها |
| ۸ | ۱-۸-۵: شاخص فرایندها |
| ۸ | ۱-۸-۶: شاخص توانمندی ها |
| ۹ | ۱-۸-۷: شاخص کمک ذینفعان |

فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

| | |
|----|---|
| ۱۱ | مقدمه |
| ۱۲ | ۱-۲: مبانی نظری |
| ۱۲ | ۱-۱-۲: مفاهیم و تعاریف ارزیابی عملکرد |
| ۱۳ | ۲-۱-۲: ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد |
| ۱۶ | ۳-۱-۲: دیدگاه های ارزیابی عملکرد |
| ۱۶ | ۴-۱-۲: ارکان ارزیابی عملکرد |
| ۱۸ | ۵-۱-۲: سیر تحول و تطور ارزیابی عملکرد |
| ۲۰ | ۶-۱-۲: ارزیابی عملکرد دولت ها و دستگاه های اجرایی |
| ۲۱ | ۷-۱-۲: ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در ایران |
| ۲۳ | ۸-۱-۲: چگونگی انجام ارزیابی عملکرد |
| ۲۵ | ۹-۱-۲: سیستم های ارزیابی عملکرد سازمان ها |
| ۲۸ | ۱۰-۱-۲: الگوهای ارزیابی در سازمان ها |
| ۲۹ | ۱-۱۰-۱-۲: مدل تعالی سازمان |

| | |
|----|--|
| ۳۱ | مدل کارت امتیازی متوازن |
| ۳۲ | مدل فرایند کسب و کار |
| ۳۳ | الگوی ارزیابی بالتدریج |
| ۳۵ | بنچ مارکینگ، فرایند استراتژیک و تحلیلی اندازه گیری عملکرد |
| ۳۷ | مدل مثلث عملکرد |
| ۳۸ | مدل جایزه دمینگ |
| ۳۹ | مدیریت کیفیت جامع |
| ۴۰ | مدل منشور عملکرد |
| ۴۶ | تشریح وجوه منشور عملکرد |
| ۵۰ | پیشینه تحقیق |
| ۵۱ | تحقیقات داخلی |
| ۵۱ | پایان نامه ها |
| ۵۳ | مقالات |
| ۵۵ | تحقیقات خارجی |
| ۵۸ | معرفی موضوع در سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد |
| ۵۹ | وظایف سازمان امور اقتصاد و دارایی یزد با تفکیک عمومی و اختصاصی |
| ۶۰ | ارزیابی عملکرد سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد |
| ۶۶ | نقد و بازنگری ادبیات و پیشینه تحقیق |
| ۷۱ | خلاصه فصل دوم |

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

| | |
|----|---|
| ۷۳ | مقدمه |
| ۷۳ | ۱-۳: نوع و روش تحقیق |
| ۷۴ | ۲-۳: جامعه آماری، حجم نمونه و شیوه نمونه گیری |
| ۷۴ | ۳-۳: روش و ابزار گردآوری داده ها |
| ۷۸ | ۴-۳: روایی و پایایی پرسش نامه تحقیق |
| ۷۸ | روایی (اعتبار) |
| ۷۸ | پایایی |
| ۸۰ | ۵-۳: روش ها و تکنیک های آماری تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۸۰ | تحلیل عاملی |
| ۸۱ | ۶-۳: خلاصه فصل سوم |

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

| | |
|----|---|
| ۸۳ | مقدمه |
| ۸۳ | ۱-۴: آمار توصیفی |
| ۸۳ | ۱-۱-۴: تحلیل توصیفی داده های جمعیت شناختی |
| ۸۴ | ۱-۱-۱-۴: جنسیت |
| ۸۵ | ۲-۱-۱-۴: رشته تحصیلی |
| ۸۶ | ۳-۱-۱-۴: سطح تحصیلات |
| ۸۷ | ۴-۱-۱-۴: سن |

| | |
|-----|--|
| ۸۸ | ۵-۱-۱-۴ : سابقه کار |
| ۸۹ | ۶-۱-۱-۴ : پست سازمانی |
| ۹۰ | ۲-۱-۴ : تحلیل توصیفی داده های پرسش نامه تحقیق به روش ماتریسی |
| ۹۲ | ۲-۴ : آمار استنباطی |
| ۹۲ | ۱-۲-۴ : خطی بودن روابط بین متغیر ها |
| ۹۵ | ۲-۲-۴ : خود همبستگی |
| ۹۶ | ۳-۲-۴ : هم خطی چند گانه |
| ۹۷ | ۴-۲-۴ : نرمال بودن |
| ۹۸ | ۳-۴ : تحلیل عاملی |
| ۱۰۰ | ۱-۳-۴ : مدل یابی معادلات ساختاری |
| ۱۰۱ | ۲-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(نیازهای ذینفعان)در چهار بعد ذینفعان کلیدی |
| ۱۰۱ | ۱-۲-۳-۴ : نیاز ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۰۴ | ۲-۲-۳-۴ : نیاز ذینفعان براساس بعد پیمانکار |
| ۱۰۶ | ۳-۲-۳-۴ : نیاز ذینفعان بر اساس بعد سازمان مدیریت و برنامه ریزی |
| ۱۰۸ | ۴-۲-۳-۴ : نیاز ذینفعان براساس بعد مشتری |
| ۱۱۰ | ۳-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد (استراتژی ها)در چهار بعد ذینفعان کلیدی |
| ۱۱۰ | ۱-۳-۳-۴ : استراتژی ها براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۱۲ | ۲-۳-۳-۴ : استراتژی ها براساس بعد پیمانکار |
| ۱۱۲ | ۳-۳-۳-۴ : استراتژی ها براساس بعد سازمان |
| ۱۱۴ | ۴-۳-۳-۴ : استراتژی ها براساس بعد مشتری |
| ۱۱۴ | ۴-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد (فرایند)در چهار بعد ذینفعان کلیدی |
| ۱۱۴ | ۱-۴-۳-۴ : فرایند براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۱۶ | ۲-۴-۳-۴ : فرایند براساس بعد پیمانکار |
| ۱۱۸ | ۳-۴-۳-۴ : فرایند براساس بعد سازمان |
| ۱۲۰ | ۴-۴-۳-۴ : فرایند براساس بعد مشتری |
| ۱۲۰ | ۵-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد (توانمندی ها)در چهار بعد ذینفعان کلیدی |
| ۱۲۰ | ۱-۵-۳-۴ : تحلیل عاملی توانمندی براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۲۳ | ۲-۵-۳-۴ : توانمندی ها براساس بعد پیمانکار |
| ۱۲۵ | ۳-۵-۳-۴ : توانمندی ها براساس بعد سازمان |
| ۱۲۷ | ۶-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد (کمک ذینفعان)در چهار بعد ذینفعان کلیدی |
| ۱۲۷ | ۱-۶-۳-۴ : کمک ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۲۹ | ۲-۶-۳-۴ : کمک ذینفعان براساس بعد پیمانکار |
| ۱۳۱ | ۳-۶-۳-۴ : کمک ذینفعان براساس بعد سازمان |
| ۱۳۲ | ۴-۶-۳-۴ : کمک ذینفعان براساس بعد مشتری |
| ۱۳۴ | ۷-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد (نیاز ذینفعان) |
| ۱۳۶ | ۸-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(استراتژی ها) |
| ۱۳۹ | ۹-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(فرایند) |
| ۱۴۱ | ۱۰-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(توانمندی) |
| ۱۴۳ | ۱۱-۳-۴ : تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(کمک ذینفعان) |
| ۱۴۶ | ۴-۴ : بررسی سوالات تحقیق |
| ۱۴۶ | ۱-۴-۴ : سوال اصلی تحقیق |

| | |
|-----|---|
| ۱۴۸ | تحلیل مسیر برقراری روابط علی در مدل |
| ۱۴۹ | برآزندی مدل |
| ۱۵۱ | برآزش مدل نظری پژوهش با استفاده از نرم افزار AMOS |
| ۱۵۵ | بررسی شاخص های مناسبت مدل |
| ۱۵۷ | بررسی سوالات فرعی تحقیق براساس مدل تایید شده |
| ۱۵۷ | آزمون سوال اول |
| ۱۵۸ | آزمون سوال دوم |
| ۱۶۰ | آزمون سوال سوم |
| ۱۶۱ | آزمون سوال چهارم |
| ۱۶۲ | آزمون سوال پنجم |
| ۱۶۳ | خلاصه فصل چهارم |

فصل پنجم: خلاصه، نتیجه گیری و پیشنهادها

| | |
|-----|---|
| ۱۶۵ | مقدمه |
| ۱۶۵ | ۱-۵: خلاصه و جمع بندی |
| ۱۶۷ | ۲-۵: نتایج و دستاورد های حاصل از تحقیق |
| ۱۶۷ | سوال اصلی تحقیق |
| ۱۶۸ | سوال اول تحقیق |
| ۱۶۸ | سوال دوم تحقیق |
| ۱۶۹ | سوال سوم تحقیق |
| ۱۷۰ | سوال چهارم تحقیق |
| ۱۷۱ | سوال پنجم تحقیق |
| ۱۷۱ | ۳-۵: نتیجه گیری و تفسیر |
| ۱۷۳ | ۴-۵: محدودیت های تحقیق |
| ۱۷۳ | ۵-۵: پیشنهادها |
| ۱۷۳ | ۱-۵-۵: پیشنهاد های اجرایی به سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد براساس نتیجه پژوهش |
| ۱۷۷ | ۲-۵-۵: پیشنهاد هایی برای تحقیقات آتی |
| ۱۷۸ | ۶-۵: خلاصه فصل پنجم |

فهرست جداول

| | |
|--|-----|
| جدول شماره (۲-۱) : خلاصه ای از عوامل مشترک مدل های ارزیابی عملکرد | ۵۰ |
| جدول شماره (۲-۲) : الگوی تحلیلی تحقیق | ۶۹ |
| جدول شماره (۲-۳) : الگوی تحلیلی تحقیق | ۷۰ |
| جدول شماره (۳-۱) : پرسش های متناظر با سوالات تحقیق | ۷۶ |
| جدول شماره (۴-۱) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد جنسیت | ۸۴ |
| جدول شماره (۴-۲) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد رشته تحصیلی | ۸۵ |
| جدول شماره (۴-۳) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد سطح تحصیلات | ۸۶ |
| جدول شماره (۴-۴) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد سن | ۸۷ |
| جدول شماره (۴-۵) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد سابقه کار | ۸۸ |
| جدول شماره (۴-۶) : توزیع فراوانی پاسخها در مورد پست سازمانی | ۸۹ |
| جدول شماره (۴-۷) : آمار توصیفی | ۹۰ |
| جدول شماره (۴-۸) : باقی مانده ها | ۹۲ |
| جدول شماره (۴-۹) : خود همبستگی | ۹۶ |
| جدول شماره (۴-۱۰) : هم خطی چندگانه | ۹۷ |
| جدول شماره (۴-۱۱) : آزمون کولموگروف-اسمرینوف | ۹۷ |
| جدول شماره (۴-۱۲) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۰۱ |
| جدول شماره (۴-۱۳) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه نیاز ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی | ۱۰۲ |
| جدول شماره (۴-۱۴) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها | ۱۰۴ |
| جدول شماره (۴-۱۵) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۰۴ |
| جدول شماره (۴-۱۶) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه نیاز ذینفعان براساس بعد پیمانکار | ۱۰۵ |
| جدول شماره (۴-۱۷) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها | ۱۰۶ |
| جدول شماره (۴-۱۸) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۰۶ |
| جدول شماره (۴-۱۹) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه نیاز ذی نفعان براساس بعد سازمان مدیریت و برنامه ریزی | ۱۰۷ |
| جدول شماره (۴-۲۰) : ضرایب بار عاملی مولفه ها | ۱۰۸ |
| جدول شماره (۴-۲۱) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۰۸ |
| جدول شماره (۴-۲۲) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه نیاز ذینفعان براساس بعد مشتری | ۱۰۹ |
| جدول شماره (۴-۲۳) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها | ۱۱۰ |
| جدول شماره (۴-۲۴) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۱۰ |
| جدول شماره (۴-۲۵) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه استراتژی ها براساس بعد نیروی انسانی | ۱۱۱ |
| جدول شماره (۴-۲۶) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها | ۱۱۲ |
| جدول شماره (۴-۲۷) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۱۲ |
| جدول شماره (۴-۲۸) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه استراتژی ها براساس بعد سازمان | ۱۱۳ |
| جدول شماره (۴-۲۹) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها | ۱۱۴ |
| جدول شماره (۴-۳۰) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۱۴ |
| جدول شماره (۴-۳۱) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه فرایندها براساس بعد نیروی انسانی | ۱۱۵ |
| جدول شماره (۴-۳۲) : ضرایب بار عاملی مولفه ها | ۱۱۶ |
| جدول شماره (۴-۳۳) : معیار KMO و آزمون بارتلت | ۱۱۶ |
| جدول شماره (۴-۳۴) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه فرایندها براساس بعد پیمانکار | ۱۱۷ |

- جدول شماره (۴-۳۵) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۱۸
- جدول شماره (۴-۳۶) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۱۸
- جدول شماره (۴-۳۷) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه فرایندها براساس بعد سازمان توسط گویه ها ۱۱۹
- جدول شماره (۴-۳۸) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۲۰
- جدول شماره (۴-۳۹) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۲۰
- جدول شماره (۴-۴۰) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه توانمندی ها براساس بعد نیروی انسانی توسط گویه ها ۱۲۱
- جدول شماره (۴-۴۱) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۲۲
- جدول شماره (۴-۴۲) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۲۳
- جدول شماره (۴-۴۳) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه توانمندی ها براساس بعد پیمانکار توسط گویه ها ۱۲۳
- جدول شماره (۴-۴۴) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۲۴
- جدول شماره (۴-۴۵) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۲۵
- جدول شماره (۴-۴۶) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه توانمندی ها براساس بعد سازمان توسط گویه ها ۱۲۵
- جدول شماره (۴-۴۷) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها ۱۲۶
- جدول شماره (۴-۴۸) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۲۷
- جدول شماره (۴-۴۹) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه کمک ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی توسط گویه ها ۱۲۷
- جدول شماره (۴-۵۰) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها ۱۲۸
- جدول شماره (۴-۵۱) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۲۹
- جدول شماره (۴-۵۲) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه کمک ذینفعان براساس بعد پیمانکار توسط گویه ها ۱۲۹
- جدول شماره (۴-۵۳) : ضرایب و بار عاملی مولفه ها ۱۳۰
- جدول شماره (۴-۵۴) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۳۱
- جدول شماره (۴-۵۵) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه کمک ذینفعان براساس بعد سازمان توسط گویه ها ۱۳۱
- جدول شماره (۴-۵۶) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۳۲
- جدول شماره (۴-۵۷) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۳۳
- جدول شماره (۴-۵۸) : مجموع واریانس پوشش داده شده مولفه کمک ذینفعان براساس بعد مشتری توسط گویه ها ۱۳۳
- جدول شماره (۴-۵۹) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۳۴
- جدول شماره (۴-۶۰) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۳۴
- جدول شماره (۴-۶۱) : مجموع واریانس پوشش داده شده عامل نیازذینفعان توسط گویه های سازنده آن ۱۳۵
- جدول شماره (۴-۶۲) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۳۶
- جدول شماره (۴-۶۳) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۳۷
- جدول شماره (۴-۶۴) : مجموع واریانس پوشش داده شده عامل استراتژی ها توسط گویه ها ۱۳۷
- جدول شماره (۴-۶۵) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۳۸
- جدول شماره (۴-۶۶) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۳۹
- جدول شماره (۴-۶۷) : مجموع واریانس پوشش داده شده عامل فرایند ها توسط گویه ها ۱۳۹
- جدول شماره (۴-۶۸) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۴۰
- جدول شماره (۴-۶۹) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۴۱
- جدول شماره (۴-۷۰) : مجموع واریانس پوشش داده شده عامل توانمندی ۱۴۲
- جدول شماره (۴-۷۱) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۴۳
- جدول شماره (۴-۷۲) : معیار KMO و آزمون بارتلت ۱۴۴
- جدول شماره (۴-۷۳) : مجموع واریانس پوشش داده شده عامل کمک ذینفعان توسط گویه های سازنده آن ۱۴۴
- جدول شماره (۴-۷۴) : ضرایب بار عاملی مولفه ها ۱۴۵
- جدول شماره (۴-۷۵) : بررسی همبستگی بین ابعاد منشور عملکرد و ارتباط آن با ارزیابی عملکرد ۱۴۷

| | |
|-----|--|
| ۱۵۲ | جدول شماره (۴-۷۶) : معیارهای برآزش و سطح قابل قبول مدل |
| ۱۵۴ | جدول شماره (۴-۷۷) : تحلیل مسیر مدل منشور عملکرد |
| ۱۵۶ | جدول شماره (۴-۷۸) : شاخص های برآزندگی مدل |

فهرست اشکال

- شکل شماره (۲-۱) : رابطه دوطرفه سازمان و ذی نفعان ۴۴
- شکل شماره (۲-۲) : منشور عملکرد و رابطه بین وجوه آن ۴۵
- شکل شماره (۴-۱) : دیاگرام از مدل نظری پیشنهاد شده ۱۵۳

فهرست نمودارها

| | |
|-----|---|
| ۸۴ | نمودار شماره (۴-۱): توزیع فراوانی متغیر جنسیت |
| ۸۶ | نمودار شماره (۴-۲): توزیع فراوانی متغیر رشته تحصیلی |
| ۸۷ | نمودار شماره (۴-۳): توزیع فراوانی متغیر سطح تحصیلات |
| ۸۸ | نمودار شماره (۴-۴): توزیع فراوانی متغیر سن |
| ۸۹ | نمودار شماره (۴-۵): توزیع فراوانی متغیر سابقه کار |
| ۹۰ | نمودار شماره (۴-۶): توزیع فراوانی متغیر پست سازمانی |
| ۱۰۳ | نمودار شماره (۴-۷): تحلیل عاملی نیاز ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۰۵ | نمودار شماره (۴-۸): تحلیل عاملی نیاز ذینفعان براساس بعد پیمانکار |
| ۱۰۷ | نمودار شماره (۴-۹): تحلیل عاملی نیاز ذینفعان براساس بعد سازمان مدیریت و برنامه ریزی |
| ۱۰۹ | نمودار شماره (۴-۱۰): تحلیل عاملی نیاز ذینفعان براساس بعد مشتری |
| ۱۱۱ | نمودار شماره (۴-۱۱): تحلیل عاملی استراتژی ها براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۱۳ | نمودار شماره (۴-۱۲): تحلیل عاملی نیاز استراتژی ها براساس بعد سازمان |
| ۱۱۵ | نمودار شماره (۴-۱۳): تحلیل عاملی فرآیندها براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۱۷ | نمودار شماره (۴-۱۴): تحلیل عاملی فرآیند ها براساس بعد پیمانکار |
| ۱۱۹ | نمودار شماره (۴-۱۵): تحلیل عاملی فرآیند ها براساس بعد سازمان |
| ۱۲۲ | نمودار شماره (۴-۱۶): تحلیل عاملی توانمندی ها براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۲۴ | نمودار شماره (۴-۱۷): تحلیل عاملی توانمندی ها براساس بعد پیمانکار |
| ۱۲۶ | نمودار شماره (۴-۱۸): تحلیل عاملی توانمندی ها براساس بعد سازمان |
| ۱۲۸ | نمودار شماره (۴-۱۹): تحلیل عاملی کمک ذینفعان براساس بعد نیروی انسانی |
| ۱۳۰ | نمودار شماره (۴-۲۰): تحلیل عاملی کمک ذینفعان براساس بعد پیمانکار |
| ۱۳۲ | نمودار شماره (۴-۲۱): تحلیل عاملی کمک ذینفعان براساس بعد سازمان |
| ۱۳۵ | نمودار شماره (۴-۲۲): تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(نیاز ذینفعان) |
| ۱۳۸ | نمودار شماره (۴-۲۳): تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(استراتژی ها) |
| ۱۴۰ | نمودار شماره (۴-۲۴): تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(توانمندی ها) |
| ۱۴۲ | نمودار شماره (۴-۲۵): تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(فرآیند ها) |
| ۱۴۵ | نمودار شماره (۴-۲۶): تحلیل عاملی ابعاد منشور عملکرد(کمک ذینفعان) |
| ۱۷۹ | فهرست منابع |
| ۱۸۶ | پیوست ها |

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱- مقدمه :

عملکرد همان نتایج بدست آمده از صرف منابع است و اندازه گیری فرایند کمی کردن است ، در نتیجه ارزیابی عملکرد مراحل کمی کردن نتایج حاصل در قالبی مشخص و در محدوده زمانی معین و مقایسه آن با منابع صرف شده می باشد .

موضوع ارزیابی عملکرد یکی از چالش ها و مباحث گسترده ای است که دامنه وسیعی از رشته ها و صاحب نظران بر آن اثرگذار بوده و گزارشات و مقالات گوناگونی درباره آن نوشته شده است (کریمی ، ۱۳۸۵ : ۱). "ارزیابی عملکرد" نشان دهنده میزان بهره وری فعالیت ها و برنامه های سازمان است و منظور از بهره وری، میزان دستیابی به اهداف و برنامه ها به صورت کارا و مصرف بهینه منابع است . به طور کلی سیستم ارزیابی عملکرد را می توان فرایند نظام مند سنجش و اندازه گیری و مقایسه میزان و نحوه ی دستیابی به وضعیت مطلوب دانست (پرویزیان و دیگران، ۲۰۰۷ : ۴) .

با افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات ، سازمان ها به شاخص ها و الگوهای برای بررسی عملکرد خود نیاز پیدا کردند. تشدید چنین نیازی و کارایی نداشتن سیستم های اندازه گیری عملکرد سنتی، باعث خلق مدل های جدید ارزیابی عملکرد در سطح سازمان ها شد (ابوالفضل مقدم ، ۲۰۰۹ : ۱) . عمده این مدل های جدید شامل ؛ ^۱مدوری و استیپل ، ^۲کارت امتیازی متوازن ، ^۳فرایند کسب و کار ، ^۴مدیریت بر مبنای هدف ، ^۵تعالی سازمان و ^۶منشور عملکرد می باشند که هر یک دارای نقاط قوت و ضعف گوناگونی هستند (کریمی ، ۱۳۸۵ : ۴-۲) که در این تحقیق از مدل منشور عملکرد به دلیل نقاط قوت و ویژگی های آن ، استفاده می شود . مباحث ارزیابی عملکرد را می توان از زوایای متفاوتی مورد بررسی قرار داد . دو دیدگاه اساسی سنتی و نوین در این باره وجود دارد . دیدگاه سنتی ، قضاوت و یادآوری عملکرد و کنترل ارزیابی شونده را هدف قرار داده و سبک دستوری دارد و مربوط به دوره زمانی گذشته است . دیدگاه نوین ، آموزش ،

¹ Medori & Steeple

²Balanced Score Card

³Business Process

⁴Management By Objectives

⁵European Foundation For Quality Management

⁶Performance Prism

رشد و توسعه ظرفیت های ارزیابی شونده ، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن ، ارائه خدمات مشاوره ای و مشارکت عمومی ذینفعان ، ایجاد انگیزش و مسئولیت پذیری برای بهبود را مدنظر قرار داده و مبنای آن را شناسایی نقاط قوت و ضعف و تعالی سازمانی تشکیل می دهد . خواستگاه این دیدگاه مقتضیات معاصر است و به ارزیابی سیستمی عملکرد با استفاده از تکنیک ها و روش های مدرن ، توسعه پیدا می کند (غفور رحیمی ، ۱۳۸۸ : ۲).

در این فصل ، پس از بیان مسئله تحقیق، به ضرورت و اهمیت تحقیق ، سوالات تحقیق ، اهداف و قلمرو تحقیق ، پرداخته می شود و در آخر فصل به تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح و مشکلات و تنگنای احتمالی تحقیق اشاره می شود .

۱-۲: بیان مسأله :

پیچیدگی محیط عرصه رقابتی کسب و کار و افزایش انتظارات مشتریان ، ضرورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف سازمان و بهبود مستمر بهره وری را بیش از پیش آشکار نموده است. از این رو یکی از دغدغه های اساسی سازمان های امروز دستیابی به یک شیوه ارزیابی عملکرد جامع، قابل اعتماد و انعطاف پذیر است تا با توسل بر آن اطلاعات دقیق و کافی از جایگاه امروز خویش به دست آورند و با نگاه به آینده ، از خطاهای گذشته درس بگیرند .

ارزیابی عملکرد مراحل کمی کردن نتایج حاصله در قالبی مشخص و در محدوده زمانی معین و مقایسه آن با منابع صرف شده می باشد (ابوالفضل مقدم ، ۲۰۰۹ : ۳). اما یکی از چالش های ارزیابی عملکرد در سازمان ها، استفاده از مدلی است که ضمن اینکه بتواند با برنامه های استراتژیک سازمان ارتباط برقرار کند ، جنبه های مختلف سازمان را نیز در ارزیابی مد نظر قرار داده و گزارش کاملی از عملکرد سازمان ارائه کند . هم چنین تعداد شاخص های مورد استفاده نیز از دیگر چالش هایی است که اکثر صاحب نظران معتقدند نباید مدیران با تعداد بسیار زیاد از شاخص ها درگیر شوند چرا که معیارهای بیش از حد ،

اثر و فایده کمتری در جهت تحقق اهداف کنترلی خواهند داشت (پرویزیان و دیگران ، ۲۰۰۷ : ۲۴). یکی از معتبر ترین مدل های بکارگرفته شده طی سال های اخیر مدل منشور عملکرد^۱ می باشد.

مدل منشور عملکرد یکی از ساختارهای ارزیابی عملکرد نسل دوم است که در فرآیند انتخاب معیارهای ارزیابی عملکرد در سازمان بکار گرفته می شود. این مدل توسط نیلی و آدامز تدوین شده است (پرویزیان و دیگران ، ۲۰۰۷ : ۶). مدل منشور عملکرد موجب ایجاد یک رابطه شفاف بین شاخص های عملکرد در سطوح سلسله مراتبی مختلف سازمان می شود به گونه ای که هریک از واحدها در جهت رسیدن به اهداف یکسان تلاش کنند. هدف این مدل ایجاد ارتباط بین استراتژی سازمان و عملیات آن است (کریمی ، ۱۳۸۵ : ۲).

مدل منشور عملکرد بر این منطق استوار است که اولویت های سازمان ها در اقتصاد نوین در دنیای کنونی تغییر کرده است. در این مدل چشم انداز و مأموریت سازمان در رأس یک هرم پنج وجهی است و دیگر وجه ها شامل رضایت ذینفعان ، استراتژی ها ، فرایندها ، توانمندی ها و کمک ذینفعان می باشد (پرویزیان و دیگران ، ۲۰۰۷ : ۶) که این مدل به دلیل نقاط قوت و ویژگی های آن جهت انتخاب شاخص های عملکرد در سازمان اموراتقتصاد و دارایی استان یزد در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است.

در راستای انجام این تحقیق ؛ بررسی های اولیه انجام شده مبتنی بر بیان پنج سال گذشته سازمان اموراتقتصاد و دارایی استان یزد حاکی از آن است که درآمد های مالیاتی طی سال های ۸۵-۸۹ دارای رشد صعودی بوده است و ممکن است دلایل رشد آن بواسطه تأثیر عواملی چون؛ نیروی انسانی ، تغییر قوانین و مقررات مصوبه دولت برای سازمان و تغییر فرهنگ مشتریان در اعطای مالیات باشد. رشد صنعت و تجارت نیز می تواند به عنوان یک متغیر مداخله گر بر رشد صعودی درآمد های مالیاتی اثر داشته باشد. لذا ارزیابی دقیق و نظام مندی از چگونگی افزایش ها و کاهش ها در این مقوله در دست نیست. این مسأله انگیزه محقق برای انجام بررسی های بیشتر و تحقیق علمی پیرامون رسیدن به پاسخ این سؤال کلی می باشد که ارزیابی عملکرد سازمان اقتصاد و دارایی استان یزد در سال های متممادی چگونه می باشد؟ و

¹ Performance Prism

مدل مناسب در این زمینه چیست؟ بنابراین در این تحقیق پژوهشگر تلاش می نماید با شناخت وضعیت موجود، چگونگی استفاده از مدل منشور عملکرد، در ارزیابی عملکرد سازمان اموراتقتصاد و دارایی استان یزد در راستای پاسخگویی به سؤالات ویژه تحقیق را مورد بررسی علمی قرار دهد.

۳-۱: اهمیت و ضرورت تحقیق :

کوتاه ترین راه رسیدن به اهداف سازمانی با بهره وری مطلوب، آن است که روش ارزیابی عملکرد در راستای استراتژی سازمان باشد، زیرا برنامه ریزی استراتژیک، کنترل اجرای برنامه ها و عملکرد فرآیند ها، ضامن تحقق اهداف اساسی و چشم انداز هر سازمانی است. برای این منظور نیاز و الزام به یک سیستم اندازه گیری عملکرد که بر مبنای استراتژی، عملکرد کلیه اجزای سازمان را تحت کنترل و نظارت درآورده و آن را با برنامه ها و اهداف سازمان مقایسه کند، احساس می شود. این امر سبب می شود امور را مطلوبتر مدیریت کرده، میزان خروجی کار، موفقیت و پیشرفت در دستیابی به اهداف راهبردی را اثربخش تر بسنجیم (مقدم و دیگران، ۲۰۰۹: ۲).

شناخت مسائل و مشکلات و بهینه سازی نظام ارزیابی عملکرد، دست کم از دو بعد دارای اهمیت است :
اول اینکه سازمان ها نیازمند آگاهی از کارایی کارکنان خویش اند تا بتوانند برای بهبود عملکرد و ارتقای بهره وری فردی و سازمانی، وضعیت منابع انسانی خود را بهبود بخشیده، بر کمیت و کیفیت تولیدات خود بیافزایند.

دوم اینکه، آگاه شدن کارکنان از نتایج عملکرد خود برای آن ها مطلوب بوده، عموماً احساس رشد خواهند کرد.

بدین ترتیب به نقاط قوت و ضعف خود پی برده، برای افزایش توانمندی های خویش بر اساس واقعیات تلاش خواهند کرد (تاج الدین و دیگران، ۱۳۸۸: ۱).

بهبود مستمر عملکرد سازمان ها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می کند که این نیروها می تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی شود. دولت ها و سازمان ها و موسسات

تلاش جلوبرنده ای را در این مورد اعمال می کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرای سیاست های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند،

بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست (رحیمی، ۱۳۸۸: ۳۶). اگر چه در حال حاضر اکثریت سازمان های دولتی ایران جهت ارزیابی عملکرد از طرح شهید رجایی استفاده می کنند که در تابستان هر سال عملکرد سازمان مورد ارزیابی قرار گرفته و به صورت استانی عملکرد آن ها با یکدیگر مقایسه می شود. این روش به دنبال بررسی وضعیت عملکرد یک سازمان و مقایسه آن با سازمان های دیگر است. اما این تحقیق به دنبال ارزیابی مقایسه ای سازمان با سازمان های دیگر نیست. بلکه به دنبال بررسی شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد در قالب پنج بعد مدل منشور عملکرد و بهبود و توسعه عملکرد سازمان می باشد. با توجه به مطالب فوق در این سازمان بحث ارزیابی برای بررسی عملکرد - سازمان و بهبود مستمر آن لازم و ضروری به نظر می رسد.

۴-۱: سوال اصلی تحقیق :

وضعیت عملکرد سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد با استفاده از مدل منشور عملکرد چگونه است ؟

۴-۱-۱: سئوالات فرعی تحقیق:

- شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد از منظر رضایت ذینفعان کدامند؟
- شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد از منظر استراتژی ها کدامند؟
- شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد از منظر فرآیندها کدامند؟
- شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد از منظر توانمندی ها کدامند؟
- شاخص های عملکردی سازمان امور اقتصاد و دارایی استان یزد از منظر کمک ذینفعان کدامند؟