



Re-Identification of the Components of the Organizational Energy Model in the Tax Administration of Fars Province with a smart approach

Alireza Aghaz¹, Mandan Momeni*¹, Alireza Amirkabiri¹

1- Department of Public Administration, CT.C, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abstract

Introduction and Objective : In the context of rapid organizational transformations and increasing administrative complexities, organizational energy has emerged as an intangible yet strategic resource for enhancing performance and organizational effectiveness. Public sector organizations, particularly those operating in sensitive and accountable domains such as tax administration, increasingly require a clear understanding of the factors that foster employee motivation, dynamism, and productivity. This study aimed to re-identify the components of the organizational energy model in the Tax Administration of Fars Province.

Methodology: This research was applied in purpose and qualitative in approach. Data were collected through semi-structured interviews with 17 experts, managers, employees, and specialists of the Fars Provincial Tax Administration. Purposeful sampling was employed and continued until theoretical saturation was achieved. Thematic analysis was used to analyze the data.

Findings: The findings revealed that the components of organizational energy can be explained within seven main categories: individual factors, psychological enhancement, organizational performance, social performance, internal organizational conditions, human resource empowerment, and workplace support and improvement factors. In addition, 14 subcategories and 42 initial codes were identified.

Conclusion: The results indicate that organizational energy in tax organizations is not merely an individual-level phenomenon; rather, it emerges from the interaction of individual, structural, managerial, social, and psychological factors. Strengthening human and organizational infrastructures can therefore lead to improved performance, enhanced service quality, and increased employee motivation.

Keywords: Public Sector Organizations, Organizational Energy, Fars Tax Administration, Organizational Performance, Human Resource Empowerment, Social Capital

Citation:

Aghaz, A., Momeni, M. and Amirkabiri, A. (2026). Re-Identification of the Components of the Organizational Energy Model in the Tax Administration of Fars Province with a smart approach. *Journal of Intelligent Marketing Management*, 7(2), 286-308.



باز شناسی مولفه های مدل انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس با رویکرد هوشمند سازی

علیرضا آغاز^۱، ماندان مومنی*^۱، علیرضا امیر کبیری^۱

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: در شرایط تحول سریع محیط‌های سازمانی و افزایش پیچیدگی‌های اجرایی، توجه به انرژی سازمانی به عنوان یکی از منابع نامشهود اما راهبردی در ارتقای عملکرد و کارآمدی سازمان‌ها اهمیت فزاینده‌ای یافته است. سازمان‌های دولتی به ویژه در حوزه‌های حساس و پاسخگو مانند امور مالیاتی، بیش از پیش نیازمند شناخت مؤلفه‌هایی هستند که به تقویت انگیزش، پویایی و بهره‌وری نیروی انسانی منجر می‌شود. این پژوهش با هدف بازشناسی مؤلفه‌های مدل انرژی سازمانی در امور مالیاتی استان فارس انجام شد. روش شناسی: پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر رویکرد، کیفی بود. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۱۷ نفر از خبرگان، مدیران، کارکنان و متخصصان سازمان مالیاتی استان فارس گردآوری شد. نمونه‌گیری به شیوه هدفمند و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که مؤلفه‌های انرژی سازمانی در این حوزه در قالب ۷ مقوله اصلی شامل عوامل فردی، بهسازی روان‌شناختی، عملکرد سازمانی، عملکرد اجتماعی، وضعیت درونی سازمان، توانمندسازی منابع انسانی و مؤلفه‌های مرتبط با پشتیبانی و بهبود محیط کار قابل تبیین است. همچنین ۱۴ مقوله فرعی و ۴۲ کد اولیه استخراج شد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش بیانگر آن است که انرژی سازمانی در سازمان‌های مالیاتی صرفاً یک پدیده فردی نیست، بلکه حاصل برهم‌کنش عوامل فردی، ساختاری، مدیریتی، اجتماعی و روان‌شناختی است. بنابراین، تقویت زیرساخت‌های انسانی و سازمانی می‌تواند به ارتقای عملکرد، بهبود کیفیت خدمات و افزایش انگیزه کارکنان منجر شود.

کلیدواژه‌ها: سازمان‌های دولتی، انرژی سازمانی، مالیاتی فارس، عملکرد سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی، سرمایه اجتماعی

استناد:

آغاز، علیرضا و مومنی، ماندان و امیر کبیری، علیرضا. (۱۴۰۵). باز شناسی مولفه های مدل انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس با رویکرد هوشمند سازی. مدیریت بازاریابی هوشمند، ۷(۲)، ۲۸۶-۳۰۸.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۱/۱۰

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۵/۰۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۳/۲۰

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۴/۰۱

<https://doi.org/JABM.3.2.15564.351256.32550101>

نشریه مدیریت بازاریابی هوشمند، ۱۴۰۵، دوره ۷، شماره ۲، پیاپی ۳۲

ناشر: نشریه مدیریت بازاریابی هوشمند

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نویسندگان



مقدمه

در جهان امروز همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی اجتماعی و تکنولوژیک رخ می دهد، تحولات عمیقی نیز در روش ها و سیستم های نوین مدیریت ایجاد شده و دیدگاه های کاملا متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمان ها حاکم می گردد. امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی، توجه عمیق و کافی نمودن به نیروی انسانی موجود در سازمان مدنظر می باشد. سازمان ها برای بقا و تداوم نقش مثبت و سازنده خود نیازمند افکار، اندیشه ها و نظرات نو و تازه هستند تا با دریافت دیدگاه های نو بتوانند پویایی خود را تضمین کنند؛ و گرنه به زوال و نابودی محکوم خواهند شد همچنانکه مقاومت سازمانها در مقابل تغییرات و تحولات مختلف محیطی موجب حذف آنها و یا کم رنگ شدن نقش شان شده و حتی در ادامه قادر به حفظ وضع موجود نیز نخواهند بود. امروزه جریان نوجویی و انرژی سازمانی و بهره‌وری در سازمان به عنوان یک راهبرد مناسب برای تطبیق سازمان ها با شرایط پیچیده محیط فعالیت خود می‌باشد (مخالپیی و شین، ۲۰۱۹).

مفهوم انرژی نقش عمده ای در نظریه های روانشناسی در داخل بازی کرده است. دامنه عملکرد انسان و ریشه های این مفهوم به فرهنگ های آسیایی باستان برمی گردد، اما آغاز واقعی پیدایش مفهوم انرژی در محیط کار سازمانی از سطح فردی شروع شد، یعنی از انرژی تولیدی فرد، اما امروزه میزان توجه تغییر کرده و به سمت انرژی سازمانی در سطح سازمان معطوف شده است (نجلا و الرابه، ۲۰۲۱: ۱۹).

انرژی سازمانی فعالیتی است که باعث ایجاد ایده های نو می شود و نوآوری به عنوان انرژی سازمانی کاربردی تعریف شده است به عبارت دیگر نوآوری فرآیندی است که به وسیله آن خدمات و کالاهای بیشتر و بهتر و جدیدتری ارائه می شود (کرامر و همکاران، ۲۰۲۲). انرژی سازمانی تحرک سازمانی و خروج سازمان از حالت سکون و یکنواختی به سمت شادابی و نشاط است. سازمان هایی که از انرژی بالاتری بر خوردارند، صعود به قله های پیشرفت با سرعت بالاتری در جریان است و کارکنان با حداکثر انرژی در راه رسیدن به آرمان ها و اهداف سازمان تلاش میکنند. مطالعات اخیر بر روی انرژی سازمانی ارتباط آن را با پیامدهای مثبت گوناگون برای سازمان بررسی کرده اند. در سطح کارکنان، پژوهش ها نشان داده اند که سطح بالایی از انرژی برای مثال با افزایش تندرستی و عملکرد، توسعه شخصی و سلامتی و همچنین با درگیر شدن در کاری خلاق همراه است. در سطح سازمانی، انرژی سازمانی با بهبود هماهنگی، افزایش تعهد، تغییر استراتژیک، تعهد در مقابل اهداف گروهی و رضایت شغلی از کار و بهبود عملکرد همراه بوده است (محمود، ۲۰۲۲). و نیز نوآوری فرآورده جدید یا محصول خلاق است که توسط یک سازمان یا فرد ارائه می گردد و مانند انرژی سازمانی دارای عنصر تازگی و نبودن است (باهو و همکاران، ۲۰۲۳). بهره وری و مفهوم نسبت بین بازده تولید به واحد منافع مصرف شده است که به نسبت مشابه دوره ای پایه مقایسه می شود و به کار می رود (خان و همکاران، ۲۰۲۳).

¹ Mukhalipi & Shane

² Najla and Al-Rabeh

³ Kramer

⁴ Mahmood

⁵ Bahoo

⁶ Khan

دنیاپی که در آن زندگی می کنیم جامعه ای که در آن رشد می یابیم و محیط زندگی ما همگی رو به تکامل و پیشرفت و تغییر است. درک افراد از پیرامون و محیط زندگی خود بیشتر بر مبنای خواسته ها، نیازها، احتیاجات و توقعات آنها از محیط است. از آنجائیکه بشر دائماً در حال تکامل است برداشت او از زندگی نحوه رفتار و خواسته های او بر اساس مشخصاتی که در ذهن خود تصویر کرده است نیز پوسته رو به فزونی و زیاد شدن می باشد (بوگنیو و لوبوس^۱، ۲۰۲۰). در عصر جهانی شدن تولید، تجارت، کسب و کار، کلیه سازمان هایی که برای خود در دنیای حال و آینده جایگاهی قائل هستند برای رضایت و جذب مشتری برنامه های وسیعی را طراحی نموده و به پیش می برند. سازمان هایی که به تحولات فراگیر جاری در سطح جهان و نقش آنها در سرنوشت آینده واقف هستند برای استفاده از فرصت و حداقل هماهنگ نمودن خود تلاش های گسترده ای را به عمل می آورند. در جبهه گسترده و عظیم عرضه کنندگان این تلاش ها روی موضوع کیفیت و زمینه های مربوطه قابل ملاحظه می باشد (بالدارسا^۲، ۲۰۱۷). زیرا امروزه مانند گذشته مصرف کنندگان دیگر حاضر به پذیرش هر نوع کالا یا خدمتی نیستند و از بین تولیدات سازمان های مختلف بهترین را انتخاب می کنند از این رو سازمانهایی از دور رقابت خارج می شوند که نتوانند انتظارات مشتریان خود را تامین کند (باماتی و رئوفی^۳، ۲۰۲۰). سازمان ها برای جذب مشتری نیازمند بالا بردن کیفیت محصولات و خدمات خود هستند و بدین منظور غالباً از سیستم مدیریت کیفیت جامع کمک می گیرند زیرا این سیستم از یک طرف موجب افزایش کیفیت تولیدات می شود و از سوی دیگر موجب ایجاد انرژی سازمانی و نوآوری در سازمان و بکارگیری ایده های جدید برای بالا بردن سطح کیفیت محصولات و خدمات سازمان می شود.

متأسفانه سال هاست که انگیزه های پایین کاری به عنوان معضلی در سازمان های دولتی خودنمایی می کند و روش های انجام کار در سازمان های دولتی سنتی و در بسیاری موارد غیر علمی و تجربی است. این امر خود مشکلات بسیار فراوانی در نظام اداری فراهم آورده که از آن جمله سردرگمی ارباب رجوع و خستگی کارکنان از انجام کارها را می توان نام برد. از این رو، آزادسازی انرژی کارکنان سازمان دولتی بر خلاف بخش خصوصی با چالش های خاص خود روبه رو است. در سازمان های خصوصی به دلیل ماهیت سودآوری، اکثر مشاغل رقابتی هستند و در نتیجه آزادسازی انرژی کارکنان به آسانی میسر است. اما در بخش دولتی آزادسازی انرژی نیازمند تغییرات عمده در مکانیزم های ساختاری و رفتاری می باشد. براساس مطالعات و بررسی های انجام شده در سازمان های دولتی مشخص شده است که کارکنان با توجه به عدم وجود فضای رقابتی با معضل بی انگیزگی و بی تفاوتی کارکنان خود نسبت به اهداف و آینده شرکت مواجه اند که بی تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که گریبان گیر اکثر سازمان های دولتی است. مدیران در برخورد با این موضوع عکس العمل های متفاوت از خود نشان می دهند، بعضی فقط حرص می خورند، بعضی چون چاره ای نمی یابند بی تفاوت می گذرند، بعضی چاره کار را آموزش کارکنان می دانند، بعضی (مدیران بی تجربه) اصلاً متوجه آن نمی شوند، آنان در سازمان خود مشکلی نمی بینند. لذا، مفهوم انرژی سازمانی نه تنها در بین مدیران، بلکه در جامعه علمی نیز موضوعی ناشناخته محسوب می

¹ Bugueño

² Baldassarre

³ Bamati

شود که تا کنون مورد غفلت واقع شده است و پژوهش‌های بسیار محدودی در این زمینه صورت گرفته است؛ از این رو، تبیین و شفاف‌سازی مفهومی انرژی سازمانی، ضمن معرفی این نوع جدید سرمایه سازمانی و عوامل مرتبط با آن، می‌تواند زمینه را برای انجام پژوهش‌هایی در داخل کشور فراهم آورد. به علاوه، سازمان امور مالیاتی وظیفه دارد به عنوان مقیاسی برای کنترل حساب‌های مالی، میزان کارایی، اثربخشی و بهبود وضعیت خدمت‌دهی اقدام به هدف‌گذاری برای تمام بخش‌ها و واحدهای اجرایی نماید تا مسیرهای کاری مشخص و افراد از سردرگمی، سکون و یکنواختی خارج و با انرژی مضاعف به ارائه خدمات بپردازند. در همین راستا، آزادسازی انرژی سازمانی توسط مدیران سازمان امور مالیاتی می‌تواند باعث افزایش انگیزش و تعهد کاری کارکنان و در نهایت افزایش عملکرد سازمان شود. اما مسئله اساسی در سازمان امور مالیاتی، عدم توجه مدیران به آزادسازی انرژی کارکنان آن از جنبه‌های مختلف و ناشناخته بودن مدل فرایندی این پدیده در سازمان امور مالیاتی است. از این رو، لزوم طراحی الگوی آزادسازی انرژی سازمانی در سطح کارکنان سازمان امور مالیاتی یک اولویت پژوهشی این سازمان محسوب می‌شود. به همین دلیل، پژوهش‌پیش‌رو نیز قصد خواهد داشت به پرسش اصلی زیر پاسخ دهد: "مدل انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس به چه صورت است؟". به نظر می‌رسد پاسخگویی به این سؤال اصلی بتواند تا حدود زیادی به مدیران و سازمان امور مالیاتی این دید و ادراک را ارائه کند که در جهت حرکت به سمت رویکردهای شناسایی و توجه به انرژی‌های مثبت و منفی کارکنان باید به صورتی انجام شود تا سرمایه‌گذاری در این خصوص در دراز مدت منجر به بهبود عملکرد سازمان شود و چه مواردی را باید مدنظر داشته باشند و چگونه باید در این مسیر گام بردارند.

مبانی نظری

انرژی به عنوان توانایی تعریف می‌شود و کلمه انرژی الف است کلمه یونانی (Energia) به معنی فرآیند یا فعالیت و (Energos) به معنای فعال است کار کند و آن را قادر سازد به اهداف خود به گونه‌ای دست یابد که آن را از سازمان‌های دیگر متمایز کند (آوجان، ۲۰۱۹: ۳۲). آدامز (۱۹۸۴) اولین کسی است که از این مفهوم در زمینه سازمانی استفاده می‌کند. او انرژی را به عنوان توانایی کار یا انجام کار تعریف می‌کند. لوی و مری^۳ (۱۹۸۶) انرژی را به عنوان سطح روحیه، روحیه، اشتیاق، انگیزه و سرعت عملکرد توصیف می‌کنند. نشاط و استقامت زندگی سازمانی را در بر می‌گیرد (الوان، ۲۰۲۱: ۲۷). ریشه‌های مفهوم انرژی سازمانی مبتنی بر روان‌شناسی اجتماعی، روان‌شناسی سازمانی و اخیراً روان‌شناسی مثبت است که ظهور این مفهوم با تئوری جریان شامل مدیریت استرس، انرژی و کمبود مرتبط است (شیبل، ۲۰۲۰). انسانیت یک ماده ملموس است که با جنبه‌های فیزیکی، انرژی شناختی و انرژی عاطفی نشان داده می‌شود.

شیوما و همکارانش انرژی سازمانی را به سه سطح تقسیم کردند، از انرژی فردی، سپس انرژی جمعی و انرژی در سطح سازمانی: (نجلا و الرابه، ۲۰۲۱: ۲۲).

¹ Aujan

² Adams

³ Levy and Merry

⁴ Alwan

⁵ shibl

انرژی فردی

انرژی فردی، رفتار فردی را هدایت می کند و یکی از مهم ترین از انرژی های فردی و انرژی فیزیکی انسان، انرژی معنوی است.

انرژی جمعی

این سطح انرژی به تأثیر مشترک افراد در گروه های کاری اشاره دارد و انرژی جمعی از احساسات مشترک بین افراد در طول یک دوره نشات می گیرد که تعامل در محل کار را شامل می شود.

انرژی سازمانی

این سطح شامل نفوذ مشترک افراد، گروه ها و سازمان می شود و به عنوان یک کل به عنوان یک موجودیت واحد در سطح کلی سازمان است. که در آن این انرژی از تعامل رفتار عاطفی افراد، افکار مثبت و رفتار جمعی در بین اعضای سازمان شکل می گیرد که به طور مشترک اهداف و اهداف عملکرد سازمان را دنبال می کنند.

ابعاد انرژی سازمانی

ابعاد انرژی سازمانی از محقق به محقق دیگر متفاوت است، اما بین برخی از چندین محقق تقریباً توافق وجود دارد که سه بعد انرژی سازمانی وجود دارد (الکسیوود و همکاران، ۲۰۱۹).

۱- انرژی عاطفی

این انرژی توسط احساسات گروهی از اشتیاق و الهام مرتبط با نیازهای کاری و اهداف سازمان نمایان می شود. افراد در سازمان با انرژی عاطفی بالا، خوشحالی و رضایت بیشتری در کارهای خود تجربه می کنند و به ندرت در انجام الزامات شغلی شکایت یا اندوهی را بیان می کنند (الکسیوود و همکاران، ۲۰۱۸).

۲- انرژی فیزیکی

بیشتر سازمان ها علاقه مند به ترویج افزایش انرژی فیزیکی کارکنان هستند، از طریق تمرکز بر دیدگاه، مأموریت، برنامه استراتژیک، و اهداف سازمانی بر توجه و حمایت از برنامه های بهداشتی که مراقبت های بهداشتی فراهم می کنند و استرس شغلی و فشار روانی را کاهش می دهند (هورت، ۲۰۱۸: ۱۰۵۴).

۳- انرژی شناختی

انرژی شناختی در فرآیندهای ذهنی و فکری تکرار شونده مستمر بازنمایی می شود و از این طریق می توان با تهدیداتی که در مقابل سازمان قرار دارد مقابله کرد و برای مشکلاتی که سازمان در آن قرار دارد راه حل های مناسب یافت. بنابراین، انرژی شناختی نیاز به توسعه و آموزش مداوم با حضور در سمینارها و کنفرانس ها برای تبادل نظر دارد (الکسیوود و همکاران، ۲۰۱۸). انرژی شناختی همچنین به فرآیندهای فکری مشترکی اشاره دارد که اعضا را به سمت تفکر سازنده و ادامه جستجوی راه حل های مرتبط با کار و مشکلات آن سوق می دهد، از جمله توانایی های ذهنی جلب توجه، حذف حواس پرتی و میل به ایجاد

¹ Alexioud et al

² Hoert

چیزهای مثبت (الوان، ۲۰۲۱: ۲۸). بنابراین، انرژی شناختی با هدف توسعه دانش و تداوم یادگیری، که به نوبه خود به افراد در گروه کمک می کند تا به طور سازنده در مورد مشکلات مربوط به کار فکر کنند و راه حل هایی برای آنها جستجو کنند (اوجان، ۲۰۱۹: ۲۳).

پیشایندهای انرژی کارکنان

تحقیقات نشان داده است که عوامل متعددی در ایجاد انرژی کارکنان مؤثر است. اولین عامل به حس شوخ طبعی کارکنان اشاره دارد. شوخ طبعی توانایی ایجاد و خلق شوخی، لذت بردن از انواع خاص محرک های خنده آور، تمایل به گفتن جوک و سرگرم کردن دیگران، تمایل به خندیدن مکرر و غیره است. شوخ طبعی و خنده، اغلب برای حفظ انرژی در کارکنان بسیار مهم است. شوخ طبعی می تواند کارمند را از یک وضعیت ناراحت کننده و ملالت آور خارج و در صورت لزوم، وضعیت او را به حالت طبیعی برگرداند (کراس و پارکر، ۲۰۰۴). عامل دوم به اشتیاق کارکنان اشاره دارد. اشتیاق یک تفکر مثبت و واقعی است که به وسیله قدرت، فداکاری و جذابیت توصیف می شود و موجبات تمایل و رضایت افراد را در اشتیاق به انجام کار فراهم مینماید. هالفورت و والراند (۲۰۰۳) اشتیاق را به عنوان یک تمایل یا میل شدید نسبت به فعالیتی تعریف می کنند که شخص آن را دوست دارد، مهم می داند و در انجام آن وقت و انرژی می گذارد (پرتوالا، ۲۰۱۲). بنابراین داشتن کارکنان با اشتیاق از ویژگی های مطلوب یک سازمان است. عامل سوم به احساس خودکارآمدی کارکنان اشاره دارد. احساس خودکارآمدی به این واقعیت اشاره دارد که افراد قابلیت های لازم را برای انجام دادن موفقیت آمیز یک شغل را دارند (میشل و همکاران، ۲۰۲۳). ادراک خودکارآمدی فرآیندی شناختی است که توانایی کنترل مسائل بااهمیت را در شخص ایجاد کرده و او را قادر به مواجهه با مشکلات می سازد. در نتیجه خودکارآمدی، قابلیت است که بدان وسیله مهارت های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف متنوع به گونه ای اثربخش سازماندهی می شود (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۳). عامل بعدی به ارتباطات اثربخش اشاره دارد. پویایی انرژی کارکنان توسط ارتباطات اجتماعی هدایت می شود. ارتباطات اثربخش خلق و خوی مثبتی ایجاد می کند که افراد را قادر می سازد تا در یک سازمان سهمی در آن داشته باشند. علاوه بر این افرادی که دارای تعاملات انرژی زا هستند، تجربه مثبت خود را به تعاملات بعدی منتقل می کنند و در نتیجه باعث سرریز شدن انرژی مثبت می شوند (گرباس و همکاران، ۲۰۱۵).

¹ Awajan

² Cross & Parker

³ Houliort & Vallerand

⁴ Perttula

⁵ Mitchell

⁶ Zhang

⁷ Gerbas

پسایندهای انرژی کارکنان

پرانرژی بودن در کار، پیامدهای مؤثری برای کارکنان دارد. اولین پیامد آن یادگیری کارکنان است. پیوند بین انرژی کارکنان و یادگیری زمانی واضحتر می‌شود که نقش ترکیبی احساسات، شناخت و رفتار را در فرایند یادگیری در نظر گرفت. احساسات بر مراحل مهم یادگیری مانند آمادگی برای یادگیری، جستجو و پردازش اطلاعات و تمایلات جدید برای تولید اطلاعات و دانش تأثیر می‌گذارد. افراد پرانرژی که با احساسات مثبت، تعامل شناختی و رفتارهای عامل شناخته می‌شوند، دارای ویژگیهای مشترکی هستند که برای یادگیری مفید است (آلکسیو و همکاران، ۲۰۱۹). پیامد دوم به خلاقیت کارکنان اشاره دارد. خلاقیت به صورت تولید ایده های بدیع و مناسب در هر قلمرو فعالیت انسانی، اعم از علم، هنر، آموزش، تجارت و زندگی روزمره تعریف می‌شود. بنابراین ایده ها باید جدید و متناسب با فرصت یا مسئله ارائه شده باشند (آل ابابنه، ۲۰۲۰). به علاوه خلاقیت به عنوان خصوصیات شخصی با ویژگی‌هایی در نظر گرفته می‌شود که شامل مناطق وسیعی از علاقه و سطوح بالای انرژی است (امامی و همکاران، ۲۰۲۳). رفتار خلاق معمولاً با مقادیر نسبتاً بالایی از انرژی همراه است و می‌توان نوعی توالی رشد را بر اساس این ایده از سطح انرژی فرض کرد در نتیجه افرادی که از انرژی بالای برخوردار هستند احتمالاً بیشتر از افرادی که در کار انرژی زیادی ندارند، درگیر خلاقیت می‌شوند. پیامد سوم به عملکرد شغلی کارکنان اشاره دارد. عملکرد مفهومی فراتر از داده یا ستاده دارد و عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (لوپز و همکاران، ۲۰۲۲). باگیس و همکاران (۲۰۲۲) بیان می‌کنند که تجربه احساسات مثبت و شدید باعث می‌شود که کارکنان بتوانند استمرار و تغییر را دنبال کنند. هنگامی که انرژی فعال می‌شود، کارکنان برای یافتن راه حل‌ها به مسائل مربوط به کار فکر کرده و به طور گسترده‌ای در فعالیتهای وظیفه‌ای خود شرکت می‌کنند و به شدت با سایر کارمندان در ارتباط هستند. این مشارکت به منظور تسهیل ارتباط، همکاری و تقسیم منابع بین کارمندان و در نهایت تقویت به رهوری کلی و عملکرد دیده می‌شود پیامد بعد به رضایت شغلی اشاره دارد. کارکنانی که در محیط کار پرانرژی هستند بهتر میتوانند از عهده تقاضاهای مربوط به شغل برآیند (بوت و همکاران، ۲۰۲۰). در مشاغل با عدم توازن عاطفی زیاد، انرژی کارکنان به سرعت تخلیه شود و ممکن است منجر به یک ماریپیچ نزولی انرژی یا حتی فرسودگی شغلی شود (امین، ۲۰۲۱). خودشکوفایی کارکنان نیز پیامد بعدی است. خودشکوفایی به عنوان عملکرد مطلوب انسان در محل کار و زندگی توصیف می‌شود. شکوفایی می‌تواند به عنوان مولد (انعطاف پذیری رفتاری) رشد (پایدار بودن منابع شخصی و روابط مثبت) و انعطاف پذیری (سازگاری و توانایی کنار آمدن با مشکلات) مشخص شود. این حالت یک وضعیت سلامت روانی مثبت است که در آن کارکنان به طیف گسترده‌ای از منابع شخصی مجهز شده و از نظر روانی و رفاه اجتماعی در سطح عالی هستند (گوپینات، ۲۰۲۰).

¹ Al-Ababneh

² Emami

³ López

⁴ Bagis

⁵ Butt

⁶ Amin

⁷ Gopinath

پیشینه پژوهش

مطالعات متعددی به بررسی عوامل مؤثر بر انرژی کارکنان، نوآوری سازمانی و پیامدهای آن در سازمان‌ها پرداخته‌اند. عسکرپور و مطرودی (۱۴۰۴) در پژوهشی توصیفی-همبستگی به بررسی نقش میانجی انرژی سازمانی در رابطه بین ساختار سازمانی و ظرفیت جذب دانش در میان ۱۶۹ نفر از کارکنان آموزش و پرورش استان خوزستان پرداختند. یافته‌های این مطالعه که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (نرم‌افزار لیزرل) انجام شد، نشان داد که ساختار سازمانی تأثیری مثبت و معنادار بر انرژی سازمانی (با ضریب مسیر ۵۱۶/۰) دارد. همچنین نتایج آزمون سوبل (۷۹/۳) تأیید کرد که انرژی سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی کلیدی، تأثیر غیرمستقیمی به میزان ۳/۲۹ درصد بر ظرفیت جذب کارکنان ایفا می‌کند. این پژوهشگران تأکید کردند که حرکت به سمت ساختارهای سازمانی منعطف و مبتنی بر دموکراسی، از طریق تقویت انرژی سازمانی، می‌تواند در نهایت بهره‌وری سازمان را ارتقا بخشد. کاکه‌برایی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی کمی با روش همبستگی نشان دادند که متغیرهایی نظیر شوخ‌طبعی، اشتیاق، خودکارآمدی و ارتباطات اثربخش با انرژی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارند و افزایش انرژی کارکنان نیز به بهبود یادگیری، خلاقیت، عملکرد شغلی، رضایت شغلی و خودشکوفایی منجر می‌شود. همچنین زارعی سودانی (۱۴۰۲) با بررسی نقش تعدیلگر دوسوتوانی سازمانی در شرکت‌های حسابداری و حسابرسی نشان داد که انرژی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت استعداد دارد و دوسوتوانی سازمانی می‌تواند این رابطه را تقویت کند. در همین راستا، فروهر و همکاران (۱۴۰۱) نشان دادند که رهبری تحولی از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر انرژی روان‌شناختی کارکنان اثرگذار است و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در این رابطه ایفا می‌کند. همچنین سپهوند و باقرزاده شهری (۱۴۰۰) نشان دادند که رفتار شوخ‌طبعانه در محیط کار با میانجی‌گری انرژی احساسی موجب افزایش اشتیاق شغلی کارکنان می‌شود. از سوی دیگر، کاکه‌برایی و همکاران (۱۴۰۱) با رویکرد نظریه داده‌بنیاد الگویی برای بازسازی معنایی انرژی کارکنان ارائه دادند و عواملی همچون ویژگی‌های روان‌شناختی، سبک رهبری، کیفیت زندگی کاری و ارتباطات اثربخش را از عوامل مؤثر بر شکل‌گیری انرژی کارکنان معرفی کردند.

در حوزه نوآوری سازمانی نیز پژوهش‌های مختلفی انجام شده است. قهرمانی و همکاران (۱۴۰۲) با شناسایی شاخص‌های کلیدی ارزیابی نوآوری در سازمان‌های تولیدی نشان دادند که توسعه سرمایه‌های دانشی، آموزش کارکنان و ثبت پتنت از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی نوآوری محسوب می‌شوند. همچنین رجبی فرجاد و همکاران (۱۴۰۰) نشان دادند که فرآیندهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری بر نوآوری سازمانی دارند و بهره‌وری منابع انسانی در این رابطه نقش میانجی ایفا می‌کند. افزون بر این، اسماعیل‌زاده و همکاران (۱۴۰۱) با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد، الگویی برای بهبود بهره‌وری سازمانی در سازمان امور مالیاتی ارائه کردند که در آن نیروی انسانی مولد به‌عنوان مهم‌ترین عامل ارتقای بهره‌وری معرفی شده است.

در مطالعات خارجی نیز به بررسی عوامل مؤثر بر انرژی سازمانی، رهبری و نوآوری پرداخته شده است. عبدالله و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی درباره شرکت‌های خانوادگی در مالزی نشان دادند که سبک‌های رهبری تحول‌گرا، تعاملی و بوروکراتیک تأثیر مثبت و معناداری بر پایداری انرژی سازمانی دارند و دوسوتوانی سازمانی نقش میانجی در این رابطه ایفا می‌کند. همچنین نتایج نشان داد که دوسوتوانی سازمانی تعیین‌کننده‌ترین عامل در تقویت انرژی پایدار سازمانی است.

کاستاپلوس و همکاران (۲۰۲۳) با بررسی رفتار مصرف انرژی کارکنان در چند سازمان اروپایی نشان دادند که ادراکات فردی، هنجارهای شخصی و ویژگی‌های سازمانی بر رفتار صرفه‌جویی در انرژی تأثیرگذار است و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی بازی‌سازی شده مبتنی بر

اینترنت اشیا که بازخورد مصرف انرژی را به صورت لحظه‌ای ارائه می‌دهند، می‌تواند انگیزه کارکنان را برای صرفه‌جویی در انرژی افزایش دهد.

محمود (۲۰۲۲) نیز در پژوهشی نشان داد که رفتارهای رهبری دوسویه شامل رفتارهای باز و بسته تأثیر معناداری بر انرژی سازمانی دارند و در این میان رفتارهای رهبری باز بیشترین تأثیر را بر ابعاد مختلف انرژی سازمانی شامل انرژی عاطفی، فیزیکی و شناختی دارد. از سوی دیگر، عظیم و همکاران (۲۰۲۱) نشان دادند که فرهنگ سازمانی از طریق تقویت تسهیم دانش و نوآوری سازمانی می‌تواند به ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها منجر شود. همچنین آدرچ و بلیتسکی (۲۰۲۰) با بررسی نقش تحقیق و توسعه و سرریزهای دانش در سطح شرکت‌ها نشان دادند که تحقیق و توسعه برای نوآوری و بهره‌وری سازمانی اهمیت دارد و سرریزهای دانش نقش مهمی در افزایش بهره‌وری شرکت‌ها ایفا می‌کنند.

در همین راستا، بوت و همکاران (۲۰۲۰) با بررسی رابطه انرژی کارکنان و رفاه ذهنی نشان دادند که انرژی کارکنان از طریق متغیر شکوفایی بر رفاه ذهنی تأثیرگذار است و انگیزه اجتماعی می‌تواند این رابطه را تعدیل کند. همچنین عباس‌آو همکاران (۲۰۲۰) نشان دادند که مدیریت دانش از طریق یادگیری سازمانی نقش مهمی در تقویت نوآوری سازمانی پایدار در شرکت‌ها ایفا می‌کند.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، کیفی بود. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۱۷ نفر از خبرگان مدیران، کارکنان، نخبگان و متخصصان واجد شرایط سازمان مالیاتی استان فارس) است. نخستین قدم برای محاسبه حجم نمونه تعریف خیره براساس مشخصات دقیق خبرگان است. باید تعریفی جامع و مانع از خبرگان ارائه شود. در مطالعه حاضر خیره فردی است که مشخصات زیر را داشته باشد:

- حداقل ۱۰ سال سابقه کاری در سازمان مالیاتی استان فارس کشور داشته باشد.
- حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد داشته باشد.
- تحصیلات مرتبط با مدیریت، اقتصاد و روانشناسی و جامعه‌شناسی داشته باشد.
- حداقل ۱۰ سال سابقه مدیریت در یکی از شعب یا حوزه‌های مالیاتی استان فارس داشته باشد.

در این مطالعه از دیدگاه کارشناسان و خبرگان سازمان مالیاتی استان فارس تا رسیدن به اشباع نظری استفاده شده است. که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده بودند، گردآوری شد. داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون منجر به استخراج چند مضمون فراگیر شامل عوامل فردی، بهسازی روان‌شناختی، عملکرد سازمانی، عملکرد اجتماعی، وضعیت درونی سازمان و توانمندسازی منابع انسانی قابل طبقه‌بندی شده. هر مضمون فراگیر شامل چندین مضمون سازمان‌دهنده و مضمون پایه بود که در مجموع شبکه‌ای جامع از عوامل مؤثر بر ایجاد انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس را تشکیل دادند. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود که بر اساس چارچوب نظری پژوهش طراحی شد. جهت تعیین روایی مصاحبه‌ها از نظرات اساتید

¹ Audretsch & Belitski

² Abbas

راهنما و مشاور و چندین تن از خبرگان استفاده گردید و پایایی داده‌ها از طریق بازآزمونی و توافق درون‌بینی بین کدگذاران تأیید شد.

روش تحلیل داده‌ها، تحلیل مضمون بود که در سه سطح کدهای باز، مضامین سازمان‌دهنده و مضامین فراگیرانجام پذیرفت. فرآیند کدگذاری و استخراج مضامین به صورت تعاملی و با مراجعه مکرر به داده‌ها صورت گرفت تا انسجام درونی مضامین استخراج شده تضمین گردد. این رویکرد کیفی امکان کشف عمیق و فهم جامع از پدیده انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس را از دیدگاه مشارکت‌کنندگان فراهم آورد.

یافته‌ها

تحلیل داده‌های کیفی منجر به شناسایی ۴۲ کد اولیه، ۱۴ مقوله فرعی و ۷ مقوله اصلی مطابق با جدول (۱)، تنظیم شد.

جدول ۱: مضامین انرژی سازمانی در امور مالیاتی فارس

مضامین فراگیر	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین پایه
عوامل فردی	سلامت فردی	تناسب سطح فعالیت با سن و تجربه کاری
		تجربه زندگی در شرایط سخت
		تنوع تجربیات کاری و حرفه‌ای
		بهداشت و سلامت در محیط کاری
		سلامت روحی و روانی
	الگوی شخصیتی	سازگار بودن (توافق گرائی)
		برون‌گرائی
		تجربه پذیری
		مثبت‌اندیشی
		وجدان‌گرائی
		ثبات عاطفی و هیجانی
	ارزش‌های فردی	تعهد فردی
		ارزشمندی و مفید بودن در جامعه
		خودشناسی
		اعتقادات و ارزش‌های معنوی
بهبود وضعیت روانشناختی	بهبود وضعیت ذهنی	تجربه عواطف و روحیات مثبت
		احساس رضایت و آرامش درونی
بهبود وضعیت روانشناختی		احساس شایستگی و اعتماد به نفس
		افزایش محبوبیت و حمایت عمومی
		الهام‌بخشی (تواضع و فروتنی)

عمیق شدن افراد با کار خود		
افزایش اشتیاق کارکنان	بهبود نگرش شغلی	
توسعه مفاهیم و ارزش های انسانی		
پایبندی به قوانین و حقوق شهروندی		
توسعه باورهای دینی و مذهبی		
احترام به کرامت انسانی		
بهبود تخصص ها و دانش شغلی		
اخلاق حرفه ای		
تعهد و تعلق شغلی		
تامین نیاز مالی و رفاهی کارکنان		
داشتن تحرک سازمانی		
بهبود کیفیت زندگی کاری		
کاهش هزینه ناشی از خطاهای سازمانی (تصمیم گیری)	ارتقای کیفی خدمات	عملکرد سازمانی
بهبود تصمیم گیری های سازمانی		
استفاده بهینه از منابع (در راستای منافع عمومی)		
اطمینان به کیفیت خدمات ارائه شده		
رضایتمندی گیرندگان خدمت	رضایتمندی ذی نفعان	
مدیریت چالش		
رضایت مودیان و تکریم ارباب و رجوع		
رضایت شغلی مدیران و کارکنان		
تسریع در پاسخگویی و تصمیم گیری	پویایی و چابکی سازمانی	
انعطاف پذیری در عمل و قدرت مواجهه با چالش ها		
تسهیل امور در عین رعایت مقررات		
استفاده از دانش جمعی در تصمیم گیری (پویایی)		
مشارکت در امور و تصمیم گیری ها	ایجاد انگیزه سازمانی	
احساس امنیت و اعتماد به سیستم		
سیاست آزادی بیان		
اشتیاق به کار		
افزایش بهره وری و عملکرد		
لذت و رضایت شغلی به صورت تدریجی		
جبران خدمت		
ایجاد رضایت و انگیزه در کارکنان		

رفتارهای شهروندی سازمانی	احساس مسئولیت در قبال ذی نفعان
	فراهم نمودن بستر محیطی آرام و امن برای کارکنان ستادی و صف
	کمک و حمایت داوطلبانه
	تطبیق حقوق با فعالیت کارمندان
	مشوق‌های مالی برای تشویق کارکنان
	پذیرش و تحمل تنگناها
ارزش های سازمانی	تعهد سازمانی (مسئولیت پذیری)
	خلق آرمان مشترک با تمایلات، ارزشها و اهداف کارمندان
	ارتقای مداوم کیفیت خدمات
	حفظ سلامت و منافع ذی نفعان
اراده سازمانی	حمایت سازمانی
	خروج از حالت سکون و یکنواختی
	انگیزه سازمانی
	امنیت شغلی
عملکرد اجتماعی	بهبود تعاملات اجتماعی براساس اعتماد متقابل
	اشاعه امیدواری و اعتماد در جامعه
	صداقت حاکمیت و دستگاه های اجرایی
	کاهش تبعیض و توسعه برابری
	احساس حمایتگری و پاسخگویی
	اولویت بخشیدن به مشکلات کارمندان
	کنترل سازمانی
	کنترل عمومی عملکرد
	ترجیح مصالح جمعی بر فردی و فعالیت جمعی برای منافع مشترک
بهروری اجتماعی	افزایش انسجام و همبستگی بر اساس شناخت، پذیرش و درک دیگران
	ترویج فرهنگ مشارکت و همکاری
	باور به بروز تحولات مثبت اجتماعی
همبستگی اجتماعی	دلسوزی، عطف و مهربانی در جامعه
	تعلق خاطر و تعهد به یکدیگر
	ارزش های اخلاقی مشترک
پاسخگویی اجتماعی	مسئولیت پذیری در برابر یکدیگر
	اهمیت حفظ سلامت جسمی و روانی جامعه
فرهنگ سازمانی	محیط کاری ارزش محور

وضعیت درونی	انعطاف پذیری و سازگاری
سازمان	اعتماد متقابل ذی نفعان
	توسعه فرهنگ پرداخت مالیات در جامعه
	جهت دهی سازمانی
جو سازمان	قابلیت اعتماد به سازمان
	جو خلاقانه سازمانی
	ایجاد جو صمیمی
	ارتباط مستمر
	برور کراسی زدایی
	ارتباطات رسمی و غیر رسمی
انتخاب و انتصاب	سیستم های گزینش و جذب مدیران
	اهمیت هوش هیجانی و اجتماعی در انتخاب ها
	جلوگیری از فرسودگی شغلی
	تناسب شغل با شاغل
تحقق عدالت مالیاتی	طرح یکپارچه سازی و تلفیق منابع مالیاتی
	احصاء معوقات
	هوشمندسازی برای جلوگیری از فرار مالیاتی
	ایجاد گروه های برنامه نویسی مالی
یکپارچه سازی اطلاعات	گسترش و تکمیل بانکهای اطلاعاتی
	استفاده از هوش مصنوعی در تحلیل داده ها
سازمان یادگیرنده	تسهیم دانش و تجربه ها
	جانشین پروری و مربیگری براساس کاربست دانش
	تسهیل یادگیری مشارکتی (دانش و تجربه)
	افزایش سطح یادگیری کارکنان
مدیریت مشارکتی	ارتباطات سازمانی اثربخش و توسعه پیوندهای رسمی و غیر رسمی
	ایجاد جو رقابتی مثبت در میان همکاران
	تشکیل گروه های کارسنجی
	توسعه یادگیری گروهی
	بهبود هماهنگی بخش های مختلف سازمان
	ایجاد هویت جمعی
	تسهیم عادلانه کار
	تفکر مثبت در مورد همکاران

تغییرات ساختاری	انعطاف پذیری در ساختار و قوانین
	تعیین شرایط خاص برای امور مالیاتی
	تفویض اختیار کافی و استقلال عمل
	پذیرش تغییر در سازمان
ویژگی های مدیریتی	جلب اعتماد و مشارکت کارکنان
توانمندسازی منابع انسانی	تمرکز بر منافع ذی نفعان
	تسلط بر قوانین، مقررات و فرایندها
	تفکر سیستماتیک و چند بعدی
قدرت و قاطعیت	قاطعیت در برخورد با متخلفین
	دارای قدرت تحلیل مالیاتی
	مدیریت و برنامه ریزی بر مبنای هدف
	مبارزه با فساد اداری
	حمایت مدیریت از کارکنان
	داشتن اقتدار و کنترل کارکنان
	دارا بودن وجدان کاری
مهارت های عملکردی	مهارت های ادراکی و تحلیلی
	مهارت های قضاوت و تصمیم گیری
	اجرای هوش هیجانی سازمانی (خود آگاهی، مهارت های اجتماعی و همدلی)
	مهارت های تفکر خلاق و حل مساله
توسعه مشاغل	احساس منزلت در کارکنان
	غنی سازی مشاغل سازمانی (دانش مالیاتی)
	ایجاد شفافیت
	حمایت شغلی و سازمانی
تخصص و تجربه	تحصیلات و توان علمی کارکنان
	توجه به بینش اجرایی (تجربه)
	تجارب غنی / تجربه پذیری
پشتیبانی از سیستم های آموزشی	آموزش الکترونیکی و از راه دور و دسترسی آسان به اینترنت
	تامین امکانات و بودجه کافی برای آموزش سازمان
	تصویب قوانین تسهیل ایجاد سازمان یادگیرنده
	ایجاد واحد پشتیبانی و نظارت بر آموزش کارکنان و مدیران
	ایجاد سیستم تشویقی برای مشارکت بیشتر در آموزش و یادگیری
	آموزش بر اساس نیازسنجی سازمانی

آموزش به موقع و باکیفیت	
آموزش شیوه های تفکر انتقادی و قدرت مذاکره و اقناع	
فرصت تفکر و تصمیم گیری در خانواده	
انرژی فیزیکی	میزان سلامت جسمی و رفاه کارکنان
	میزان استراحت و بازیابی
	انرژی احساسی
انرژی معنوی	احساس تعلق به سازمان
	معنای کار
انرژی ذهنی	میزان تطابق ارزش ها و اهداف فردی
	تمرکز و توجه
توجه کارکنان به وظایف و اهداف سازمانی	

نتایج تحلیل داده‌های کیفی نشان داد که مقوله‌های استخراج شده در قالب چند مضمون فراگیر شامل عوامل فردی، بهسازی روان‌شناختی، عملکرد سازمانی، عملکرد اجتماعی، وضعیت درونی سازمان و توانمندسازی منابع انسانی قابل طبقه‌بندی هستند. هر یک از این مضامین فراگیر از مجموعه‌ای از مضامین سازمان‌دهنده و پایه تشکیل شده‌اند که ابعاد مختلف پدیده مورد مطالعه را تبیین می‌کنند.

در بعد عوامل فردی، مؤلفه‌هایی نظیر سلامت فردی، الگوی شخصیتی و ارزش‌های فردی به‌عنوان عوامل مؤثر بر شکل‌گیری انرژی و پویایی کارکنان شناسایی شد. در این بعد، مضامینی مانند تجربه زندگی در شرایط سخت، تنوع تجربیات کاری، بهداشت و سلامت محیط کار، سلامت روحی و روانی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، مثبت‌اندیشی، ثبات هیجانی، تعهد فردی، خودشناسی و اعتقادات و ارزش‌های معنوی به‌عنوان زیرمؤلفه‌های اصلی مطرح شدند.

در بعد بهسازی روان‌شناختی، بهبود وضعیت ذهنی، روان‌شناختی و نگرش شغلی کارکنان به‌عنوان عوامل مهم تقویت انرژی و انگیزش کارکنان شناسایی شد. یافته‌ها نشان داد تجربه عواطف مثبت، احساس رضایت و آرامش درونی، افزایش اعتماد به نفس، احساس شایستگی، حمایت اجتماعی، اشتیاق شغلی، توسعه ارزش‌های انسانی، اخلاق حرفه‌ای، تعهد شغلی، بهبود کیفیت زندگی کاری و تأمین نیازهای مالی و رفاهی کارکنان نقش مهمی در ارتقای این بعد دارند.

در بعد عملکرد سازمانی، مضامینی مانند ارتقای کیفیت خدمات، رضایتمندی ذی‌نفعان، پویایی و چابکی سازمانی، ایجاد انگیزه سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی، ارزش‌های سازمانی و اراده سازمانی شناسایی شد. این بعد شامل شاخص‌هایی مانند بهبود تصمیم‌گیری سازمانی، استفاده بهینه از منابع، افزایش رضایت مودیان و کارکنان، تسریع در پاسخگویی، انعطاف‌پذیری سازمانی، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، ایجاد انگیزه و بهره‌وری، مسئولیت‌پذیری در قبال ذی‌نفعان و تقویت تعهد سازمانی است.

در بعد عملکرد اجتماعی، توسعه سرمایه اجتماعی، بهروزی اجتماعی، همبستگی اجتماعی و پاسخگویی اجتماعی به عنوان ابعاد مهم مطرح شدند. یافته‌ها نشان داد عواملی مانند اعتماد متقابل، صداقت سازمانی، کاهش تبعیض، مشارکت اجتماعی، تقویت ارزش‌های اخلاقی مشترک، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و توجه به سلامت جسمی و روانی جامعه نقش مهمی در تقویت این بعد دارند.

در بعد وضعیت درونی سازمان، مؤلفه‌هایی مانند فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، نظام انتخاب و انتصاب، تحقق عدالت مالیاتی، یکپارچه‌سازی اطلاعات، سازمان یادگیرنده، مدیریت مشارکتی و تغییرات ساختاری شناسایی شد. در این زمینه مضامینی همچون اعتماد متقابل، جو خلاقانه، ارتباطات رسمی و غیررسمی، شایسته‌سالاری در انتصابات، هوشمندسازی نظام مالیاتی، توسعه بانک‌های اطلاعاتی، تسهیم دانش، یادگیری سازمانی، بهبود هماهنگی بین بخش‌ها و انعطاف‌پذیری ساختاری از جمله عوامل کلیدی محسوب می‌شوند.

در نهایت، در بعد توانمندسازی منابع انسانی، مؤلفه‌هایی مانند ویژگی‌های مدیریتی، قدرت و قاطعیت مدیریتی، مهارت‌های عملکردی، توسعه مشاغل، تخصص و تجربه کارکنان، پشتیبانی از سیستم‌های آموزشی و ابعاد مختلف انرژی کارکنان شامل انرژی فیزیکی، احساسی، معنوی و ذهنی استخراج شد.

در این بعد، عواملی نظیر جلب اعتماد کارکنان، مدیریت مبتنی بر هدف، مبارزه با فساد اداری، مهارت‌های تحلیلی و تصمیم‌گیری، غنی‌سازی مشاغل، ارتقای دانش و تجربه کارکنان، توسعه آموزش‌های سازمانی و ایجاد معنا و تعلق در کار به عنوان عناصر اساسی در تقویت توانمندی منابع انسانی شناسایی شدند.

به طور کلی، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شکل‌گیری و تقویت انرژی و پویایی کارکنان در سازمان نتیجه تعامل مجموعه‌ای از عوامل فردی، روان‌شناختی، سازمانی و اجتماعی است و توجه همزمان به این ابعاد می‌تواند به ارتقای عملکرد سازمانی و افزایش اثربخشی سازمان منجر شود.

. شبکه مضامین یافته‌ها در شکل (۱)، قابل مشاهده است

از منظر تحلیلی، یافته‌ها بیانگر آن است که هم‌راستایی میان ارزش‌های فردی کارکنان و اهداف سازمانی، مهم‌ترین بستر تولید انرژی سازمانی محسوب می‌شود. در سازمان امور مالیاتی، که با فشارهای کاری، الزامات قانونی و پاسخگویی عمومی مواجه است، وجود ساختارهای انعطاف‌پذیر، مدیریت مشارکتی و نظام‌های انگیزشی عادلانه می‌تواند از فرسایش انرژی کارکنان جلوگیری کرده و زمینه ارتقای عملکرد سازمانی را فراهم سازد. همچنین نتایج نشان داد که انرژی سازمانی پیامدهایی فراتر از مرزهای درون‌سازمانی دارد و می‌تواند بر اعتماد عمومی، سرمایه اجتماعی و کیفیت تعامل سازمان با مؤدیان اثرگذار باشد. بنابراین، انرژی سازمانی نه تنها یک متغیر درون‌سازمانی، بلکه عاملی مؤثر در بهبود عملکرد اجتماعی سازمان‌های خدمات عمومی است.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت که تقویت انرژی سازمانی در امور مالیاتی مستلزم رویکردی جامع و یکپارچه است که به طور همزمان بر توسعه فردی کارکنان، بهسازی روان‌شناختی، اصلاح ساختارهای مدیریتی و ایجاد فرهنگ سازمانی حمایتگر تأکید داشته باشد. مدیران این سازمان می‌توانند با سرمایه‌گذاری در آموزش و توانمندسازی، ارتقای عدالت سازمانی، تقویت ارتباطات اثربخش و ایجاد محیط کاری ایمن و انگیزشی، سطح انرژی سازمانی را افزایش دهند. چنین رویکردی نه تنها موجب ارتقای بهره‌وری و کیفیت خدمات خواهد شد، بلکه می‌تواند نقش مهمی در تحقق اهداف کلان نظام مالیاتی و افزایش کارآمدی بخش عمومی ایفا کند. نتایج پژوهش حاضر که بر نقش ویژگی‌های فردی، سلامت روانی، نگرش مثبت و بهزیستی روان‌شناختی در تقویت انرژی سازمانی تأکید دارد، با یافته‌های کاکه‌برایی و همکاران (۱۴۰۲) همسو است؛ چراکه آنان نیز نشان دادند متغیرهایی نظیر اشتیاق، خودکارآمدی و ارتباطات اثربخش با انرژی کارکنان رابطه مثبت دارند. همچنین نتایج با پژوهش بوت و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد که انرژی کارکنان را مرتبط با شکوفایی و رفاه ذهنی دانسته‌اند.

علاوه بر این، یافته‌های مربوط به نقش بهسازی روان‌شناختی با نتایج سپهوند و باقرزاده شهری (۱۴۰۰) نیز همسو است که نشان دادند انرژی احساسی واسطه افزایش اشتیاق شغلی است. تأکید پژوهش حاضر بر نقش فرهنگ سازمانی، حمایت مدیریتی و مدیریت مشارکتی در تقویت انرژی سازمانی، با نتایج فروهر و همکاران (۱۴۰۱) همسو است که رهبری تحولی را مؤثر بر انرژی روان‌شناختی معرفی کردند. همچنین با یافته‌های عبدالله و همکاران (۲۰۲۳) و محمود (۲۰۲۲) که نقش سبک‌های رهبری تحول‌گرا و رفتارهای رهبری باز را در تقویت انرژی سازمانی تأیید کردند، هم‌راستا است. از سوی دیگر، نتایج این پژوهش در خصوص اهمیت فرهنگ سازمانی و ارتباطات اثربخش با مطالعه عظیم و همکاران (۲۰۲۱) نیز همسو است. یافته‌های پژوهش که بر آموزش، توسعه مهارت‌ها و توانمندسازی کارکنان تأکید دارد، با نتایج قهرمانی و همکاران (۱۴۰۲) و رجبی فرجاد و همکاران (۱۴۰۰) همسو است که سرمایه دانشی و مدیریت دانش را از پیش‌نیازهای نوآوری سازمانی معرفی کرده‌اند. همچنین با پژوهش عباس و همکاران (۲۰۲۰) که نقش مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را در نوآوری پایدار تأیید کردند، همخوانی دارد. در سطح سازمان امور مالیاتی نیز نتایج با مطالعه اسماعیل‌زاده و همکاران (۱۴۰۱) همسو است که نیروی انسانی مولد را عامل کلیدی بهره‌وری معرفی کردند.

یافته‌های پژوهش حاضر که نشان می‌دهد انرژی سازمانی منجر به بهبود عملکرد سازمانی و ارتقای تعاملات اجتماعی می‌شود، با نتایج کاکه‌برایی و همکاران (۱۴۰۲) همسو است که انرژی کارکنان را موجب بهبود عملکرد و خلاقیت دانسته‌اند. همچنین ارتباط انرژی با پیامدهای اجتماعی و بهره‌وری سازمانی با نتایج آدرچ و بلیتسکی (۲۰۲۰) در خصوص نقش دانش و تحقیق و توسعه در افزایش بهره‌وری

هم راستا است. از طرفی بسیاری از پژوهش‌ها انرژی کارکنان را صرفاً در سطح فردی یا روان‌شناختی بررسی کرده‌اند، اما پژوهش حاضر با شناسایی همزمان ۶ مقوله اصلی (فردی، روان‌شناختی، ساختاری، عملکردی و اجتماعی) نگاه جامع‌تری ارائه داده است.

پیشنهادات راهبردی و کاربردی

با توجه به نتایج پژوهش و شناسایی مقوله‌های اصلی مؤثر بر انرژی سازمانی، پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان امور مالیاتی با اتخاذ رویکردی راهبردی در حوزه مدیریت منابع انسانی، برنامه‌هایی برای تقویت انرژی سازمانی کارکنان طراحی و اجرا کنند. در این راستا، توجه به سلامت جسمی و روانی کارکنان، ایجاد فضای کاری حمایتگر و فراهم‌سازی شرایطی که کارکنان بتوانند توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را به شکل مطلوب بروز دهند، می‌تواند نقش مهمی در افزایش پویایی و نشاط سازمانی ایفا کند. همچنین طراحی برنامه‌های توسعه فردی و حرفه‌ای برای کارکنان و توجه به نیازهای انگیزشی آنان می‌تواند موجب افزایش تعهد سازمانی و ارتقای سطح انرژی در محیط کار شود.

از سوی دیگر، بهبود وضعیت درونی سازمان از طریق تقویت فرهنگ سازمانی مبتنی بر اعتماد، عدالت و مشارکت، از مهم‌ترین راهکارهای افزایش انرژی سازمانی محسوب می‌شود. مدیران می‌توانند با توسعه سبک‌های رهبری مشارکتی و تحول‌آفرین، ایجاد نظام‌های ارتباطی شفاف، و فراهم کردن امکان مشارکت کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری، احساس تعلق و مسئولیت‌پذیری کارکنان را افزایش دهند. علاوه بر این، استقرار نظام‌های عادلانه ارزیابی عملکرد، ایجاد نظام‌های تشویقی مناسب و قدردانی از عملکردهای برتر می‌تواند انگیزش کارکنان را تقویت کرده و سطح انرژی سازمانی را افزایش دهد.

همچنین با توجه به نقش توانمندسازی منابع انسانی در تقویت انرژی سازمانی، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی هدفمند و مستمر برای توسعه مهارت‌های تخصصی و مدیریتی کارکنان طراحی و اجرا شود. فراهم کردن فرصت‌های یادگیری سازمانی، تقویت تسهیم دانش میان کارکنان و حمایت از ایده‌های خلاقانه می‌تواند به افزایش نوآوری و بهبود عملکرد سازمانی کمک کند. در نهایت، توجه به عملکرد اجتماعی سازمان و تقویت تعامل سازنده با مؤدیان مالیاتی و سایر ذی‌نفعان نیز می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی و ارتقای جایگاه سازمان در جامعه شود که این امر به نوبه خود بر تقویت انرژی سازمانی کارکنان نیز تأثیر مثبت خواهد داشت.

منابع:

- اسماعیل زاده، خلیل، نژاد حاجی علی ایرانی، فرهاد، بیگ زاده، یوسف، بیک زاده، جعفر. (۱۴۰۱). طراحی و تبیین الگوی مطلوب بهبود بهره‌وری سازمانی در سازمان امور مالیاتی. ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۵(۱۲)، ۱۸-۳۸.
- رجیبی فرجاد، حاجیه، میرسپاسی، نیلوفر، نادری مهربانی، کمال. (۱۴۰۰). تأثیر فرآیندهای مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی بهره‌وری منابع انسانی. دو ماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۲(۱)، ۱۴-۱.
- زارعی سودانی، مسعود، (۱۴۰۲). نقش تعدیلگر دوستوانی سازمانی در تاثیر انرژی کارکنان بر مدیریت استعداد در شرکت‌های حسابداری و حسابرسی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷(۲۶)، ۳۷۷-۳۹۷.
- سپهوند، رضا، باقرزاده خداشهری، راضیه. (۱۴۰۰). اثر رفتار شوخ‌طبعانه بر اشتیاق شغلی کارکنان با نقش میانجی انرژی احساسی. مطالعات رفتار سازمانی، ۱۰(۱)، ۱۵۵-۱۷۸.
- عسکری‌پور، علیرضا، و مطرودی، خدیجه. (۱۴۰۴). تأثیر ساختار سازمانی بر ظرفیت جذب کارکنان با نقش میانجی انرژی سازمانی در اداره آموزش و پرورش استان خوزستان. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷(۲۷)، ۹۶-۸۱.
- فروهر، محمد، رعدی افسوران، نقی، فیروزآبادی، عباس، رشید، سید باقر. (۱۴۰۱). رابطه‌ی بین رهبری تحولی و انرژی روان‌شناختی کارکنان: نقش میانجی‌گر رفتار شهروندی سازمانی. پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره، ۱۲(۲)، ۱۰۲-۱۱۸.
- قهرمانی-نهر، جاوید، نوذری، علی احمدی، جعفری اسکندری. (۲۰۲۳). بررسی شاخص‌های کلیدی ارزیابی نوآوری در سازمان‌های تولید محور. مدیریت بهره‌وری، ۱۷(۲) (۶۵) تابستان، ۱۰۵-۱۳۵.
- کاکه برایی، اسماعیل، ایراندوست، منصور، ادهمی، جمال، صالحی، رضا. (۱۴۰۱). بازسازی معنایی انرژی کارکنان در سازمان‌های دولتی. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۱(شماره ۱) (پیاپی ۴۱)، ۱۰۹-۱۳۰.
- کاکه برایی، ایراندوست، ادهمی، جمال، صالحی. (۱۴۰۲). بررسی انرژی کارکنان در سازمان‌های دولتی: پیشایندها و پسایندها. فصلنامه منابع انسانی تحول آفرین، ۲(۱)، ۵۲-۶۹.
- Abbas, J., Zhang, Q., Hussain, I., Akram, S., Afaq, A., & Shad, M. A. (2020). Sustainable innovation in small medium enterprises: the impact of knowledge management on organizational innovation through a mediation analysis by using SEM approach. *Sustainability*, 12(6), 2407.
- Abdullah, H. O., Atshan, N., Al-Abrow, H., Alnoor, A., Valeri, M., & Erkol Bayram, G. (2023). Leadership styles and sustainable organizational energy in family business: modeling non-compensatory and nonlinear relationships. *Journal of Family Business Management*, 13(4), 1104-1131
- Abdullah, H. O., Atshan, N., Al-Abrow, H., Alnoor, A., Valeri, M., & Erkol Bayram, G. (2023). Leadership styles and sustainable organizational energy in family business: modeling non-compensatory and nonlinear relationships. *Journal of Family Business Management*, 13(4), 1104-1131
- Al-Ababneh, M.M. (2020). The concept of creativity: definitions and theories. *International Journal of Tourism & Hotel Business Management*. 2(1): 245-249 .
- Alexiou, A., Khanagha, S. & Schippers, M.C. (2019). Productive organizational energy mediates the impact of organizational structure on absorptive capacity. *Long Range Planning*. 52(2): 155-172 .
- Alwan, S. A. (2021), "Activating leadership practices that support mobilizing organizational energy in public secondary schools in Egypt", (suggested scenarios). *Journal of the College of Education in Educational Sciences*, Vol.45, No(1), pp:15-218.
- Amin, F. A. B. M. (2021). A review of the job satisfaction theory for special education perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5224-5228.
- Audretsch, D. B., & Belitski, M. (2020). The role of R&D and knowledge spillovers in innovation and productivity. *European economic review*, 123, 103391.

- Audretsch, D. B., & Belitski, M. (2020). The role of R&D and knowledge spillovers in innovation and productivity. *European economic review*, 123, 103391.
- Aujan, D.M. (2019), "The impact of human engineering on organizational energy, the mediating role of the engagement strategy", (Master's thesis) Middle East University, Jordan.
- Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S., & Sajjad, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66, 101635.
- Bagis, F., Darmawan, A., & Rahmawati, D. V. (2022). Job Satisfaction as A Mediation Variable on the Effect of Organizational Culture and Leadership Style to Organizational Commitment. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 11(1).
- Baldassarre, B., Calabretta, G., Bocken, N. M. P., & Jaskiewicz, T. (2017). Bridging sustainable business model innovation and user-driven innovation: A process for sustainable value proposition design. *Journal of cleaner production*, 147, 175-186.
- Butt, T.H., Abid, G., Arya, B. & Farooqi, S. (2020). Employee energy and subjective well-being: a moderated mediation model. *The Service Industries Journal*. 40(1-2): 133-157.
- Cross, R., & Parker, A. (2004). Charged up: Creating energy in organizations. *Journal of Organizational Excellence*. 23(4): 3-14 .
- Emami, M., Rezaei, S., Valaei, N., & Gardener, J. (2023). Creativity mindset as the organizational capability: the role of creativity-relevant processes, domain-relevant skills and intrinsic task motivation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 15(1), 139-160.
- Gerbasi, A., Porath, C.L., Parker, A., Spreitzer, G. & Cross, R. (2015). Destructive de-energizing relationships: How thriving buffers their effect on performance. *Journal of Applied Psychology*. 100(5): 1423-1433.
- Gopinath, R. (2020). Prominence of Self-Actualization in Organization. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 11591-11602.
- Kien, B. T. (2012). Factors Affecting the Fluctuation of Labor Productivity in the Construction Projects. Master Thesis, Vietnam: University of Economics. 10 (1), 1-13
- Kien, B. T. (2012). Factors Affecting the Fluctuation of Labor Productivity in the Construction Projects. Master Thesis, Vietnam: University of Economics. 10 (1), 1-13
- Kotsopoulos, D., Bardaki, C., Lounis, S., & Pramataris, K. (2018). Employee profiles and preferences towards IoT-enabled gamification for energy conservation. *International Journal of Serious Games*, 5(2), 65–85. <https://doi.org/10.17083/ijsg.v5i2.225>
- Kotsopoulos, D., Bardaki, C., Lounis, S., & Pramataris, K. (2018). Employee profiles and preferences towards IoT-enabled gamification for energy conservation. *International Journal of Serious Games*, 5(2), 65–85. <https://doi.org/10.17083/ijsg.v5i2.225>
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & QuinoA-Pineiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369.
- Mahmood, Z. K. (2022). 'The Role of Ambidextrous Leadership Behaviors in Enhancing Organizational Energy': An Analytical Research General AL-Faris Company. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 28(133), 38-54.
- Mitchell, K. M., Zumbrunn, S., Berry, D. N., & Demczuk, L. (2023). Writing self-efficacy in postsecondary students: A scoping review. *Educational Psychology Review*, 35(3), 82.
- Mitchell, K. M., Zumbrunn, S., Berry, D. N., & Demczuk, L. (2023). Writing self-efficacy in postsecondary students: A scoping review. *Educational Psychology Review*, 35(3), 82.
- Mukhalipi, A., & Shane, A. (2019). A determination of the relationship between emotional intelligence and critical thinking among human resources practitioners. *Open Journal of Social Sciences*, 7(3), 123–134. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.73011>.
- Naglaa, Q and Al- Rabh ,N. (2021), "The impact of human engineering on organizational energy: a case study: the Algerian Water Corporation", (Doctor of Philosophy), University of Mohamed Bachir Brahimi, Algeria.
- Perttula, K. (2010). Passion for work: initial measurement and construct validation. *Academy of Management Conference*. Chicago, IL.
- Shafique, I., Ahmad, B., & Kalyar, M. N. (2020). How ethical leadership influences creativity and organizational innovation: Examining the underlying mechanisms. *European Journal of Innovation Management*, 23(1), 114-133.

- Shibl B.M. (2019), "Transformational leadership and organizational energy in schools: a comparative study in Beni Suf Governorate", Faculty of Arts Research Journal. Menoufia University, Vol.30 No (119),pp: 1629-1669.
- Zhang, X., Qing, L., Wang, S., & Chun, D. (2023). The Effect of Human Resource Director (HRD) Competency on the Performance of Exponential Organizations—Analysis of the Continuous Mediating Effect Based on Organizational Identity, Self-Efficacy, and the Moderating Effect of Organizational Politics. Sustainability, 15(2), 936.