

تعاریف عملکرد سازمانی

یکی از سوالات مهم در کسب و کار این بوده است که، چرا برخی از سازمان ها در حالی که سازمان های دیگر شکست خورده اند، موفق هستند. عملکرد سازمانی، مهم ترین مساله برای سازمان های انتفاعی و غیر انتفاعی است.

اطلاع از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد سازمان برای مدیران بسیار مهم بوده است، زیرا این مساله برای برداشتن قدم های مناسب در آغاز حائز اهمیت است. با این حال، تعریف، مفهوم سازی، و اندازه گیری عملکرد کار آسانی نیست. محققان تعاریف و عقاید مختلفی در مورد عملکرد سازمانی داشته اند، ولی هنوز به عنوان یک مساله ی جنجال برانگیز باقی مانده است (بارنی^۱، ۱۹۹۷).

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: ((فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته)). طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: ۱) کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید برونداها ی معین؛ و ۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است. (رهنورد، ۱۳۷۸)

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (رهنورد، ۱۳۸۷).

با توجه به تعریف خاویر (۲۰۰۲)، عملکرد معادل اقتصاد، کارایی و اثربخشی برای یک برنامه ی خاص یا فعالیت است. با این حال، دفت (۲۰۰۰) بیان می دارد که، عملکرد سازمانی، فعالیت سازمان ها برای دستیابی به اهداف با استفاده از منابع به شیوه ای موثر و کارآمد است. کاملاً شبیه به گفته ی دفت، ریچاردو (۲۰۰۱) بیان

^۱ Barney

می دارد که، عملکرد سازمانی، فعالیت سازمان برای دستیابی به اهداف و مقاصد است (به نقل از ابو جرارد^۲، یوسف، نیک بین، ۲۰۱۰).

عملکرد سازمانی^۳: استونر و همکاران (۱۹۹۵): عملکرد سازمان را میزان کارایی و اثربخشی سازمانی در تحقق هدف های آن تعیین می کند (به نقل از علاقه بند، ۱۳۸۹).

توانائی^۴: اصطلاح توانائی به دانش و مهارت های پیروان گفته می شود.

وضوح^۵: وضوح به درک و پذیرش نحوه ی کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می شود.

کمک^۶: به کمک سازمانی یا حمایتی گفته می شود که پیرو برای تکمیل کردن اثربخشی کار به آن نیاز دارد.

مشوق^۷: به انگیزه مربوط به تکلیف یا انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص مورد تحلیل به گونه توفیق آمیز اطلاق می شود.

ارزیابی^۸: به بازخور روزانه عملکرد و دوره های گاه به گاه گفته می شود.

اعتبار^۹: به مناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم های مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می شود.

محیط^{۱۰}: به آن عوامل خارجی گفته می شود که می توانند حتی با وجود داشتن تمامی توانائی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تاثیر گذارد (هرسی و بلانچارد، ترجمه کبیری، ۱۳۷۸).

هو^{۱۱} (۲۰۰۸) بیان می دارد که عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک

سازمان یا موسسه را اندازه گیری می نماید.

معروفترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران^{۱۲} (۲۰۰۲) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی

و کارایی اقدامات گذشته». مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می شود: (۱) کارایی که توصیف

^۲ Abo-jarard

^۳ organization performance

^۴ ability

^۵ clarity

^۶ help

^۷ incentive

^۸ assessment

^۹ reliability

^{۱۰} environment

^{۱۱} Ho L. A.

کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید، خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید بروندادهای معین؛ و ۲) اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت^{۱۳} (درجه ی انطباق بروندادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن^{۱۴} (جنبه هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه های الویت دار، و و فاصله ی فیزیکی)، و کیفیت (درجه ی تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می شوند (دالری و ورسینگتون^{۱۵}، ۱۹۹۶).

سنجش عملکرد سازمانی

سنجش عملکرد عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می گیرد، اما کمتر تعریف می شود (نیلی و همکاران، ۱۹۹۶). ارزیابی عملکرد، اندازه گیری داده هایی است که نشان دهنده پیشرفت به سوی نتایج مورد نظر است. این نتایج باید از انجام فعالیتهای خاصی به دست آیند. همچنین اندازه گیری عملکرد روشی برای ارزیابی این فعالیتها را نیز، فراهم می آورد (رفیع زاده، ۱۳۸۸).

سیستم های سنجش عملکرد به عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده اند. به زعم نانی و همکاران^{۱۶} (۱۹۹۰) سنجش عملکرد عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می شود. اگر چه اندازه گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه ی ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه گیری عملکرد، شاخص های عملکرد، ارزیابی عملکرد، و تامین کیفیت تولید شده است (هالووی، رز، لوتون^{۱۷}، ۱۹۹۹).

سازمان های بخش دولتی در مقایسه با همردیفان خود در بخش خصوصی متفاوت هستند. یعنی، بیشینه سازی سود مورد نظر نیست و قابلیت چنین سازمان هایی برای درآمد زایی پایین، و در کل، شاخص های مورد توافقی

^{۱۳} Neely Et Al.

^{۱۴} appropriateness

^{۱۵} accessibility

^{۱۶} Dollery & Worthington

^{۱۷} Nani Et Al.

^{۱۸} Holloway, Rose & Lawton

برای سنجش عملکرد وجود ندارد. به همین دلیل، برخی از اندیشمندان اندازه گیری عملکرد در بخش دولتی را غیر ممکن می دانند (بولند و فالر^{۱۸}، ۲۰۰۰).

سینک^{۱۹} (۱۹۹۱) سنجش عملکرد را یک وظیفه ی پیچیده، مشکل، چالش برانگیز، و مهم می داند. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد عبارت است از: فرایند تعیین کمیت کارایی و اثربخشی یک سازمان. بی شک، سنجش عملکرد یک هدف نیست، اما ابزاری است برای مدیریت اثربخش. نتایج سنجش عملکرد نشان می دهد که چه اتفاقی افتاده است، اما چرایی آنرا نشان نمی دهد. به منظور استفاده موثر از یافته های سنجش عملکرد، یک سازمان نیازمند انتقال از «سنجش» به «مدیریت» است. این مفهوم به عنوان مدیریت عملکرد در تحقیقات عملکرد سازمانی معروف است (آماتونگا و بالدري^{۲۰}، ۲۰۰۲). به هر حال، باید در نظر داشت که سنجش عملکرد عبارت است از عمل اندازه گیری عملکرد در صورتی که مدیریت عملکرد با استفاده از برونداد سنجش عملکرد در پی مدیریت کردن آن است (رادنور و مک گویر^{۲۱}، ۲۰۰۴).

رویکرد های سنجش عملکرد

در سنجش عملکرد دو رویکرد عمده وجود دارد: عینی و ذهنی و هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند (آلن^{۲۲} و همکاران، ۲۰۰۸). مقیاس های عینی بیشتر واقعی هستند، اما از نظر قلمرو پوششی محدود به داده های مالی هستند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی کنند. از طرف دیگر، مقیاس های ذهنی کمتر واقع گرا هستند، اما توصیف غنی از اثربخشی سازمان ارائه می کنند.

این مقیاس ها اجازه می دهند دامنه ی وسیعی از سازمان ها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند. بنابراین، قابلیت تعمیم یافته ها بر مبنای مقیاس های ذهنی بیشتر است. همچنین مقیاس های ذهنی عناصر تحلیل مبتنی بر ادراک را نیز پوشش می دهند که در پژوهش های علوم اجتماعی جایگاه ویژه ای پیدا کرده است. این

^{۱۸} Boland & Fowler

^{۱۹} Sink

^{۲۰} Amaetunga & Baldry

^{۲۱} Radnor & Mcguire

^{۲۲} Allen Et Al.

پرسش که کدام یک از این رویکردها باید در سنجش عملکرد مدنظر قرار گیرد به جهت گیری سازمانی و نوع نگرش مدیران بستگی دارد.

مقیاس های سنجش عملکرد

به طور سنتی در سنجش عملکرد سازمانی بیشتر رویکرد مالی به کار گرفته می شد. امروزه دیگر این رویکرد برای سنجش عملکرد سازمانی کارساز نیست. زیرا شاخص های مالی مکمل ماهیت ماشین گونه ی سازمان ها و فلسفه ی مدیریتی وقت بود (نیون^{۲۳}، ۲۰۰۲). امروزه مقیاس های مالی عملکرد ارتقاء یافته و مفهوم «ارزش افزوده ی اقتصادی»^{۲۴} نقش غالب پیدا کرده است. بر اساس این مفهوم تا زمانی که سود حاصله هزینه ی سرمایه را پوشش ندهد، در حقیقت ارزشی برای ذینفعان خلق نکرده است. به همین دلیل، دس و رابینسون^{۲۵} (۱۹۸۴) متغیرهای عملکرد را شامل کیفیت، بهره وری، سوددهی، سهم بازار، بازگشت سرمایه، و عملکرد کلی می دانند. همچنین در رویکردهای نوین سنجش عملکرد سازمانی بر نقش چشم انداز و راهبردهای سازمانی در تعریف مقیاس های عملکرد تاکید می شود. به عنوان مثال، کارت امتیاز متوازن^{۲۶}، سنجش عملکرد را به عنوان زبان جدید در توصیف عناصر کلیدی در نیل به راهبرد سازمانی هم در بخش دولتی و هم خصوصی به کار می گیرد.

مدیریت عملکرد

از مدیریت عملکرد، از سوی صاحب نظران تعاریف فراوانی ارائه شده است که به دو مورد از آنها با رویکردهای مدیریت عملکرد سازمان و مدیران و کارکنان اشاره می شود:

«مدیریت عملکرد رویکردی نظام مند است که از راه فرایندهای تعیین اهداف استراتژیک، سنجش، جمع آوری و تحلیل داده ها و بازنگری گزارش داده های عملکرد و به کارگیری نتایج آن، به بهبود عملکرد سازمان می انجامد.» (میرزا صادقی و همکاران، ۱۳۸۱، به نقل از رفیع زاده، ۱۳۸۸).

^{۲۳} Niven

^{۲۴} economic value added (EVA)

^{۲۵} Dess & Robinson

^{۲۶} balanced scorecard

مدیریت عملکرد، عبارت است از ایجاد نظامی برای به کارگیری اطلاعات مربوط به اندازه گیری عملکرد سازمان، از طریق به کارگیری نتایج ارزیابی عملکرد در تعیین اهداف، تخصیص منابع و آگاهی دادن به مدیران برای حفظ یا تغییر خط مشی فعلی به منظور دستیابی به اهداف (لی^{۲۷}، ۲۰۰۱، به نقل از بیاضی طهرانند، عقیلی و معین نجف آبادی، ۱۳۸۸).

ارتباط ارزیابی و مدیریت عملکرد

ارزیابی عملکرد، عبارت است از، فرایند سنجش و اندازه گیری عملکرد در دستگاه‌های اجرایی در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی و در قالب برنامه‌های اجرایی (آرمسترانگ، ۱۳۸۵، به نقل از رفیع زاده، ۱۳۸۸).

توانایی تعریف، سنجش و ارزیابی عملکرد یکی از شرایط مورد نیاز برای بهبود در هر سازمانی است. پیش از اینکه یک سازمان بتواند عملکرد خود را بهبود بخشد، نیازمند توانمند کردن خود در زمینه سنجش؛ ارزیابی و ارائه عملکرد خود است.

مدیریت عملکرد ابزار بهبود عملکرد سازمانی را از راه ارتباط و تعدیل اهداف و نتایج فردی، گروهی و سازمانی فراهم می آورد. علاوه بر آن ابزاری برای شناسایی و تشویق عملکرد برتر و اداره کردن امور براساس نتایج ارزیابی است.

مدیریت عملکرد قلمرو وسیعی را در مدیریت سازمان‌ها شامل می‌شود. صاحب نظران مدیریت در سال‌های اخیر این واژه را جانشین ارزیابی عملکرد کرده‌اند، به گونه‌ای که در درون فلسفه مدیریت عملکرد؛ سنجش عملکرد، ارزیابی عملکرد، تعیین شایستگی‌ها و نقاط قوت و ضعف نیز نهفته است و می‌توان گفت این مفاهیم ابزاری است برای استقرار و اجرای مدیریت عملکرد (رفیع زاده، ۱۳۸۶).



عوامل موثر بر عملکرد سازمانی

دو جریان اصلی در سنجش عملکرد وجود دارد. دیدگاه اقتصادی که بر اهمیت عوامل خارجی بازار نظیر موضع رقابتی تاکید دارد، و دیدگاه سازمانی که بر دیدمان رفتاری و جامعه شناختی و سازگاری آنها با محیط استوار است. آندروز^{۲۸} (۱۹۷۱) در ارتباط با ارزشیابی استراتژیک هم عوامل اقتصادی و هم سازمانی را به عنوان عوامل موثر بر عملکرد مورد تاکید قرار می دهد. توریرک و مک گیورن^{۲۹} (۱۹۹۷) عوامل موثر بر عملکرد را به شرح زیر فهرست کرده اند:

- ۱- هم ترازی عناصر سازمانی با محیط سازمانی عاملی موثر در ارتقای عملکرد سازمانی است. زیرا نتایج تحقیقات (برنز و استاکر^{۳۰}، ۱۹۶۱) نشان می دهد که سطوح مختلف تغییرات محیطی، طراحی ساختارهای متفاوتی را می طلبد. همچنین همترازی بین استراتژی و محیط نیز مورد تاکید است و به گفته فردریکسون (۱۹۸۶) یک مهارت کلیدی محسوب می شود.
- ۲- تیس^{۳۱} (۱۹۸۴) استدلال می کند «یک سازمان نیازمند آن است که قابلیت های خود را با محیط متغیر خود سازگار و متناظر کند اگر در پی نیل به بهترین عملکرد است».
- ۳- نتایج مطالعات گویای آن است که هفده تا بیست درصد از تغییر پذیری در عملکرد مالی ناشی از عامل عضویت در یک صنعت است (به نقل از پاول^{۳۲}، ۱۹۹۶).
- ۴- منابع سازمانی نادر، باارزش، و غیر قابل تقلید در کسب مزیت رقابتی سازمان نقش تعیین کننده ای دارند. بارنی (۱۹۹۱) این منابع را به سه گروه فیزیکی، انسانی، و سرمایه ای تقسیم کرده است.

^{۲۸} Andrews

^{۲۹} Tvorik & Mcgivern

^{۳۰} Burns & Stalker

^{۳۱} Teece

^{۳۲} Powell

۵- وفاداری سازمانی به چشم انداز بلندمدت یک عامل کلیدی توفیق در خلق اجماع داخلی و اشتیاق برای نوآوری و تغییر است. خلق چنین هدف سازمانی مستلزم رهبری اخلاقی قدرتمند است (بنیس و نانوس^{۳۳}، ۱۹۸۵).

مدل اچیو^{۳۴}

یک مشکل کلی در روند مدیریت این است که بسیاری از مدیران این قابلیت را دارند که پیروان خود را در جریان نوع مشکلات موجود بگذارند، ولی همین مدیران اثربخشی لازم در تعیین علت وجود این مشکلات را ندارند. به عبارت دیگر، بسیاری از مدیران در شناسایی مسائل یا مشکلات قوی هستند اما در تحلیل یا تشخیص مشکلات به مراتب ضعیفتر میباشند.

برای داشتن حداکثر اثربخشی در ارزیابی و حل مسائل مربوط به عملکرد، مدیران باید علت ایجاد مسائل را تعیین نمایند. مدل اچیو توسط هرسی و گلداسمیت^{۳۵}، به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و ایجاد استراتژیهای تغییر برای حل این مشکلات، طرح ریزی گردیده است.

در تدوین مدلی برای تحلیل عملکرد انسانی، هرسی و گلداسمیت دو هدف اصلی را در نظر داشتند:

- ۱- تعیین عوامل کلیدی که میتوانند بر عملکرد فرد کارکنان تأثیر بگذارند.
- ۲- ارائه این عوامل به گونه ای که بتوان آنها را به خاطر سپرد و به کار برد.

مراحل تدوین مدل اچیو

^{۳۳} Bennis & Nanus

^{۳۴} Achieve model

^{۳۵} Hersy & Goldsmith

۱- اولین قدم برای تدوین مدل، کنار گذاشتن عواملی است که بر عملکرد مدیریت تأثیر می‌گذارند. عواملی مانند مشوق، توانایی، درک، حمایت سازمانی، سازش محیطی، بازخور و اعتبار.

۲- قدم بعدی آن است که مدیران این عوامل را به گونه‌ای که بتوان آنها را به خاطر سپرد و مورد استفاده قرار داد، ترکیب کنند.

تحقیقات آتکینسون^{۳۶} نشان می‌دهد که عملکرد تابع انگیزش و توانایی است. پورتر و لاولر^{۳۷} با افزودن تصور نقش یا درک شغل این ایده را بسط دادند. لورش و لارنس^{۳۸} با این موضوع به گونه‌ای متفاوت برخورد کرده و به این نتیجه رسیده‌اند که عملکرد صرفاً به کنش خصایص موجود در فرد مربوط نیست، بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می‌شود. مدل اچیو از دو عامل دیگر نیز در معادله مدیریت عملکرد بهره می‌گیرد. یکی عامل بازخورد است، یعنی پیروان نه تنها باید به آنچه می‌خواهند انجام دهند آگاه باشند، بلکه باید بدانند که بر اساس آن چه متداول است چگونه باید عمل کنند. عامل دیگر مدیریت عملکرد، اعتبار است. در تحلیل عملکرد، مدیران باید به طور مستمر در مورد اعتبار فعالیت‌های کارکنان نظیر تحلیل شغلی، تقاضای استخدام، ارزیابی، کارآموزی، ترفیع و اخراج، بررسی لازم را به عمل آورند.

هرسی و گلداسمیت هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را از میان بقیه انتخاب نموده‌اند: مشوق، توانایی، درک، حمایت سازمانی، سازش محیطی، بازخورد و اعتبار. یک واژه هفت حرفی معادل عملکرد، کلمه Achieve است که با جانشین کردن Ability به جای توانایی، Clarity به جای وضوح، Help به جای کمک، Incentive به جای مشوق، Evaluation به جای ارزیابی

^{۳۶} Atkinson

^{۳۷} Porter & Lawler

^{۳۸} Lorsch & Lawrence

و Validity به جای اعتبار، Environment به جای محیط، مدل اچیو به وجود آمد (هرسی و بلانچارد، ترجمه کیبیری، ۱۳۸۲).

توانایی (دانش و مهارت)

در مدل اچیو اصطلاح توانایی به دانش و مهارتهای پیروان گفته می‌شود (البته توانایی در به انجام رساندن توفیق آمیز یک وظیفه). کارکنانی که آموزش بهتر و بیشتری دیده اند قادرند از سرمایه بهتر و بیشتر و به نحو کارآمدتری استفاده کنند و محصول بیشتری تحویل دهند. بهبود در بهره وری با معجزه اتفاق نمی افتد و باید برای آن برنامه ریزی شود (جانعلی نژاد، ۱۳۸۰).

وضوح (درک یا تصور نقش)

وضوح به درک و پذیرش نحوه ی کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می شود. برای آنکه پیروان درکی کامل از مشکل داشته باشند باید برای آنها مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت های اهداف و مقاصد (چه هدف هایی در چه زمانی بیشترین اهمیت را دارند) به طور کامل صریح و واضح شده باشند (رضایان، ۱۳۸۱، به نقل از یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸).

کمک (حمایت سازمانی)

اصطلاح کمک به کمک سازمانی یا حمایتی گفته میشود که پیرو برای تکمیل اثربخشی کار به آن نیاز دارد. برخی از عوامل حمایت سازمانی عبارتند از: بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی (هرسی و بلانچارد، ترجمه کیبیری، ۱۳۸۲).

مشوق (انگیزه یا تمایل)

اصطلاح مشوق به انگیزه ی انجام کار از طرف پیروان یا انگیزش برای کامل کردن وظیفه خاص به گونه ای توفیق آمیز اطلاق می شود (رضایان، ۱۳۸۱، به نقل از یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸). در ارزیابی انگیزه نباید

فراموش کنیم که انگیزه بسیاری از مردم در مورد تکمیل تکالیفی بیشتر است که پادشاهی درونی یا بیرونی در پی دارند (هرسی و بلانچارد، ترجمه کبیری، ۱۳۸۲).

ارزیابی (آموزش و بازخور عملکرد)

ارزیابی به بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه گفته می شود. روند بازخور مناسب به پیروان اجازه می دهد پیوسته از چند و چون انجام کار مطلع باشند (رضایان، ۱۳۸۱، به نقل از یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸). نظر به اینکه نمی توان بدون کنترل مدیریت و بدون ارزیابی، کنترل نمود لذا ارزیابی نیروی انسانی یکی از مهم ترین مباحث می باشد (صوریایی، ۱۳۸۴، به نقل از یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸).

بازخورد اعتبار

بازخورد اعتبار به متناسب بودن و حقوقی بودن تصمیم های مدیر در خصوص منابع انسانی اطلاق میشود. مدیران باید مطمئن شوند که تصمیم های اخذ شده در مورد مردم از لحاظ حقوقی، دادگاهی و خط مشی های شرکت ها مناسب است. (هرسی و بلانچارد، ترجمه کبیری، ۱۳۸۲).

محیط (تناسب محیطی)

اصطلاح محیط به آن دسته از عوامل خارجی گفته میشود که می توانند حتی با وجود داشتن عوامل توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر گذارند (دانش کهن، ۱۳۸۱). عناصر کلیدی عوامل محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آیین نامه های دولتی، تدارکات و اموری از این قبیل (هرسی و بلانچارد، ترجمه کبیری، ۱۳۸۲).

پیشینه پژوهش

پژوهش های انجام شده در داخل کشور

اشتری و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بر روی نمونه ای از کارکنان سلامت روان ایرانی به این نتایج دست یافتند: ۴۵.۶ درصد از افراد نمونه دارای سطح بالایی از فرسودگی شغلی بودند. ۴۲.۵ درصد از آنها دارای خستگی عاطفی در سطح بالا و ۶۵.۵ درصد از آنها مسخ شخصیت را در سطح بالایی تجربه کرده بودند. اگر چه فقط ۲۱ درصد از آنها احساس عدم موفقیت فردی را در سطح بالایی تجربه کرده بودند. همچنین همبستگی معنی داری بین فرسودگی شغلی و ناتوانی در عملکرد شغلی وجود داشت.

سالار (۱۳۷۸) در پژوهشی با عنوان رابطه ی عوامل استرس زای شغلی مدیران با عملکرد آنها در مدارس راهنمایی و متوسطه به این نتایج دست یافت: (۱) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد. (۲) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران مدارس متوسطه رابطه معناداری وجود دارد. (۳) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران مدارس راهنمایی رابطه معناداری وجود دارد.

مسعودی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان عوامل موثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان های خصوصی منتخب شهر تهران به این نتایج دست یافتند که میزان فرسودگی شغلی در حیطه واماندگی عاطفی ۶.۳۶٪ واماندگی عاطفی در سطح زیاد، در حیطه مسخ شخصیت ۱.۸۱٪ از جامعه ی مورد مطالعه مسخ شخصیت زیاد و در حیطه احساس عدم کفایت ۲۳.۶۳٪ احساس کفایت کم داشتند. مهم ترین عامل اصلی ایجاد کننده فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در مراکز خصوصی شامل عدم تناسب حقوق و کارانه دریافتی با میزان کار انجام شده و سختی آن تعیین گردید.

حنانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی های فردی تحویلداران بانک های دولتی شهر کاشان که بر روی نمونه ای به حجم ۱۵۶ نفر صورت گرفت به این

نتایج دست یافتند: بیشترین خستگی هیجانی از نظر تکرار در بین ۲۷ نفر (۱۷.۳ درصد) و از نظر شدت در بین ۱۲ نفر دیده شد. بیشترین احساس عدم کفایت شخصی از نظر تکرار در ۲۴ نفر (۱۵.۴ درصد) و از نظر شدت در ۲۷ نفر (۱۷.۳ درصد) دیده شد. بیشترین مسخ شخصیت از نظر تکرار در ۲۱ نفر و از نظر شدت در ۱۴ نفر دیده شد.

سینی و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه ای موردی با عنوان رابطه امنیت و فرسودگی شغلی بیان می دارند که نتایج این تحقیق نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان ضعیف است و کارکنان از امنیت شغلی قابل قبولی برخوردار هستند. متغیرهای جمعیت شناختی هیچ رابطه ای با امنیت شغلی ندارند و متغیر سن و سابقه کاری با فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد، یعنی با افزایش سن و سابقه کاری، فرسودگی شغلی کاهش می یابد. همچنین یافته های دیگر تحقیق، بیانگر این طلب است که امنیت شغلی با خستگی عاطفی و زوال شخصیت رابطه معکوس دارد و بین امنیت شغلی با عملکرد، رابطه مستقیم وجود دارد.

محمودی و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار به این نتایج دست یافتند که از کل ۲۷۲ نمونه مورد بررسی، بالاترین سطح فرسودگی در بعد عاطفی بود (۸.۴۳ درصد).

قدیمی مقدم و حسینی طباطبائی (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی، و موقعیت جغرافیایی نشان دادند که در اکثر آزمودنی ها (۶۹ درصد) درجاتی از فرسودگی شغلی (خفیف تا شدید) وجود دارد. میزان فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان مرد بیشتر از زنان است و بین فرسودگی شغلی و مدرک تحصیلی رابطه مثبت وجود دارد.

بهرامی و مختاری (۱۳۸۷) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در بین اساتید دانشگاه اصفهان به این نتایج رسیدند که اساتید بیشتر در بعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی بوده اند و سپس این فرسودگی در بعد مسخ شخصیت و در آخر عملکرد فردی وجود داشت. تحلیل واریانس

نشان داده است که نمره فرسودگی شغلی اساتید مرد در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت به طور معناداری بیشتر از اساتید زن بود، اما در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بود.

احتشامی و رجائیان (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان میزان فرسودگی شغلی مدیران اداره ی کل و ادارات آموزش و پرورش شهر اصفهان به این نتایج دست یافتند: از ۱۲۷ مدیر شرکت کننده در تحقیق ۲۷ نفر (۲۱ درصد) فرسودگی شغلی نداشتند و ۱۰۰ نفر (۷۹ درصد) فرسودگی شغلی داشتند. درصد بیشتری از زنان عدم موفقیت فردی را نسبت به مردان بروز دادند. مدیران مجرد و افراد بین ۴۱ تا ۵۰ سال فرسودگی شغلی کمتری را در ابعاد سه گانه نسبت به متاهلان و گروه های سنی دیگر گزارش کردند. بیشترین میزان تحلیل عاطفی بالا مربوط به افراد زیر ۳۰ سال، در بعد مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی بالا مربوط به افراد ۳۱ تا ۴۰ سال بود. افراد با سابقه ی خدمت ۱۱ تا ۲۰ سال در بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بالا درصد بیشتری را به خود اختصاص دادند در حالی که افراد با سابقه ی ۲۱ تا ۳۰ سال کمترین میزان نمره را در بعد کلی فرسودگی شغلی داشتند، اما هیچ یک از این تفاوت ها معنادار نبود. افراد با مدرک لیسانس به صورت معناداری فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به افراد با مدرک فوق لیسانس گزارش کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که بیشتر مدیران ادارات و اداره ی کل آموزش و پرورش فرسودگی شغلی را در سطوح پایین و متوسط دارند.

نتایج تحقیق دیگری با عنوان بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در بین کارکنان یکی از شرکت های وابسته به وزارت نفت که در ۱۵ شعبه ی این شرکت در استان های مختلف کشور و (با تعداد نمونه ی ۸۵۱ نفر) توسط ساعتچی (۱۳۸۳) انجام گرفت، حاکی از آن بود که حدود ۱۵ درصد از کارکنان مورد مطالعه، گرفتار عوارض و نشانه های فرسودگی شغلی هستند و نیازمند به دریافت خدمات مشاوره و رواندرمانی می باشند.

کردی (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان شناسایی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان دامغان به نتایج زیر دست یافت. میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی در بعد خستگی عاطفی از جنبه فراوانی ۳۸/۲ درصد و از جنبه شدت ۵۰ درصد و در حد کمی است. در بعد

مسخ شخصیت از جنبه فراوانی ۴۱/۲ درصد در حد زیاد و از جنبه شدت ۵۷/۴ درصد و در حد متوسط است. و در بعد عدم موفقیت فردی از جنبه فراوانی ۸۳/۶ درصد و در جنبه شدت ۹۲/۶ درصد و در حد بالایی است. میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس متوسطه در بعد خستگی عاطفی از جنبه فراوانی ۴۰ درصد و در حد بالایی است و در جنبه شدت ۷۳/۳ درصد و در حد کمی است. در بعد مسخ شخصیت از جنبه فراوانی ۳۶ درصد و در جنبه شدت ۶۶/۷ درصد و در حد متوسط است. در بعد عدم موفقیت فردی در جنبه فراوانی ۹۴/۷ درصد و در جنبه شدت ۹۷/۳ درصد و در حد زیاد می باشد.

امیری، اسدی و دلبری راغب (۱۳۹۰) پژوهشی با هدف سنجش وضعیت فرسودگی شغلی و ابعاد آن در میان کارکنان یکی از بانک های تجاری کشور و ارائه راهکارهای پیشگیری از بروز و مقابله با آن انجام داده اند. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و به شیوه ی توصیفی_ پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری داده ها مصاحبه و پرسشنامه بوده و نمونه گیری از جامعه ی آماری به روشی ترکیبی (خوشه ای، طبقه ای متناسب و تصادفی) انجام شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد، متغیر مورد بررسی در وضعیت تأمل برانگیز قرار داشته و ضرورت دارد مدیریت به عوامل ایجاد این وضعیت که احساس خستگی و فشار شغلی و ارزیابی منفی از عملکرد خود از مهم ترین آنها هستند توجه نماید.

فرح بخش (۲۰۰۹) پژوهشی با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و شناسائی منابع و راهکارهای مقابله با آن در مدیران عالی سازمان های استان لرستان انجام داد. نتایج حاکی از آن بود که ۱۱ درصد از آزمودنی ها در سطح متوسط دچار خستگی عاطفی بودند. ۶.۹ و ۳۲.۳ درصد از آزمودنی ها بترتیب فرسودگی شغلی متوسط و بالا در بعد مسخ شخصیت داشته اند. ۱۴.۷ و ۴.۵ درصد از مدیران فرسودگی شغلی متوسط و بالا در بعد عدم موفقیت فردی داشتند. نتایج همچنین نشان داد که آزمودنی ها به ترتیب فراوانی بیشتری در مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی و خستگی عاطفی داشته اند. نتایج همچنین نشان داد که منابع و راهکارهای سازمانی، فردی و اجتماعی در ایجاد و یا کاهش فرسودگی شغلی مرتبط هستند.

پژوهش های انجام شده در خارج از کشور

کاراتپ و یولودگ^{۳۹} (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان نقش استرس، فرسودگی شغلی و اثرات آنها بر عملکرد شغلی کارکنان صف هتل (شواهد به دست آمده از قبرس شمالی) به این نتایج دست یافتند که کاهش کفایت شخصی تاثیر منفی معنی داری بر روی عملکرد شغلی کارکنان دارد در حالی که ابعاد دیگر فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی تاثیر ندارند.

رایت و کوروپانزانو^{۴۰} (۱۹۹۸) در پژوهش خود تحت عنوان خستگی عاطفی به عنوان پیش بینی کننده ی عملکرد شغلی و گردش شغلی داوطلبانه به این نتیجه رسیدند که خستگی عاطفی رابطه ای با رضایت شغلی ندارد ولی آن با عملکرد و متعاقب آن گردش کارکنان رابطه دارد.

فارکوهرسون^{۴۱} و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان استرس در میان پرستاران شاغل در بخش مشاوره تلفنی خدمات بهداشتی و درمانی و رابطه آن با رضایت شغلی، ترک خدمت، فقدان بیماری، و عملکرد دریافتند که ارتباط معنی داری بین نمرات پرسشنامه سلامت عمومی و استرس درک شده در نوبت کاری و برخی معیارهای عملکرد وجود دارد.

مارتین (۱۹۸۹) در پژوهشی سطوح فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس دولتی ایالت نیوهمپشایر را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که مدیران آموزشی فرسودگی متوسطی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی داشتند .

اونگوری و اوانس آگولا^{۴۲} (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان استرس شغلی در سازمان ها و اثرات آن بر عملکرد سازمانی دریافتند که استرس شغلی کارکنان را به طرق مختلف تحت تاثیر قرار می دهد و منبع اصلی گردش کارکنان بسیاری از سازمان ها است.

^{۳۹} Karatepe & Uludag

^{۴۰} Wright & Cropanzano

^{۴۱} Farquharson

^{۴۲} Ongory & Evince Agolla

عبدالغفور و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان سندرم فرسودگی شغلی در بین پزشکان بخش های مراقبت بهداشتی اولیه در کویت اظهار می دارند که بیش از نیمی از نمونه زن ۵۶٪، ۵۶.۵ آنان در گروه سنی ۳۰-۴۹، و افراد دارای ملیت غیر کویتی ۵۱٪ بودند. خستگی عاطفی و مسخ شخصیت کمترین درصد نمرات را کسب نمودند که مثبت ارزیابی می شود. کفایت شخصی و درگیری پزشکان نمرات متوسطی را کسب نمودند. چهار محور MBI با برخی صفات مورد مطالعه اجتماعی و جمعیتی و شغل پزشکان مورد مطالعه همراه شد. نتایج بدست آمده این بود که ملیت، محل کار، شغل و درآمد ارتباط قابل توجهی با مولفه های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، و کفایت شخصی دارد. به طور کلی سندرم فرسودگی شغلی نسبتاً در میان پزشکانی که در بخش های مراقبت های اولیه کار می کنند، شایع است. این سندرم در میان پزشکان غیر کویتی، پزشکان عمومی و افراد با درآمد پایین تر شایع است.

پایان