

## دورکاری و ارتقای عملکرد سازمانی

داود عندلیب اردکانی<sup>۱\*</sup>، خدامراد رستمی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>عضو هیأت علمی گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه یزد

<sup>۲</sup>دانش آموخته مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد یزد

### چکیده

مفهوم عملکرد سازمانی در دو دهه گذشته در مرکز تحولات مدیریت دولتی قرار گرفته و به هدف محوری آن تبدیل شده است و رونق روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأثیر گسترده آن بر تمامی شئون جامعه از جمله کار و شغل، موجب بروز پدیده کار از راه دور یا همان دور کاری گردیده است. از سوی دیگر، کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی از جمله مباحث مهم منابع انسانی است که تأثیرات زیادی روی عملکرد سازمانی و گرایش به سمت دورکاری دارد. در این پژوهش با استفاده از روش توصیفی- پیمایشی به ارائه مدلی جهت ارزیابی جنبه های گوناگون دورکاری و عملکرد سازمانی و فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی و تاثیر آنها بر عملکرد سازمانی خواهیم پرداخت. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارمندان سازمان های دولتی شهر یزد است که مشتمل بر ۳۰۰۰ نفر می باشد. تعداد نمونه ۳۴۱ نفر می باشد که با استفاده از روش تصادفی ساده و از میان کارکنان بخش های مختلف سازمان ها انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش حاضر از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، نشان داد که بین مولفه های کیفیت زندگی و عملکرد سازمانی، دورکاری و عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی و دورکاری با ضرایب مسیر ۰/۵۸۴، ۰/۳۶۹، ۰/۲۸۱، ۰/۵۷۲ رابطه معنی داری وجود دارد ولی بین مولفه های کیفیت زندگی و دورکاری با ضریب مسیر ۰/۱۰۲ رابطه معنی داری وجود ندارد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که با فراهم آوردن زمینه های دورکاری با در نظر گرفتن مولفه های کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی می توان عملکرد سازمانی را بهبود داد.

کلمات کلیدی: عملکرد سازمانی، دورکاری، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی.

## مقدمه

عملکرد سازمانی<sup>۱</sup> عبارت است از فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱. کارایی که توصیف کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است؛ یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید برونداها<sup>۲</sup> معین؛ و ۲. اثربخشی که توصیف کننده<sup>۳</sup> درجه ی نیل به اهداف سازمانی است (رهنورد، ۱۳۸۷). از سوی دیگر با توجه به پیچیده شدن سازمان‌های امروزی و پیشرفت روزافزون ارتباطات و تکنولوژی بسیاری از سازمان‌ها درصدد اعطای دورکاری<sup>۴</sup> به کارکنانشان جهت بهبود عملکرد سازمان و کاهش فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> و بالابردن کیفیت زندگی<sup>۶</sup> کاری و خانوادگی آنان می‌باشند؛ ازاین رو دورکاری به معنای یک انتخاب است راجع به روش انجام کار، که به کارکنان اجازه می‌دهد تمام یا قسمتی از کارشان را خارج از محیط کاری انجام دهند؛ یعنی افراد می‌توانند از منزل، از یک مرکز ارتباط از راه دور در نزدیکی منزل یا از محل کار دیگری وظایف کاریشان را انجام دهند (جلالی، ۱۳۹۱).

این روزها بحث دورکاری در کشور ما بسیار داغ است. دورکاری یعنی اینکه کارمند اداره می‌تواند کار خود را بدون حضور فیزیکی در محل کار و از طریق وسایل ارتباطی مثل اینترنت، تلفن، ایمیل و مانند اینها انجام داده و با اداره در تماس باشد. همچنین در سازمان‌های امروزی عملکرد سازمانی به منظور دستیابی به نتایج و پیامدهای مورد انتظار از سازمان‌های دولتی و نیز پاسخگویی به ذینفعان و عامه مردم در قبال هزینه‌هایی که از منابع عمومی می‌شود، بسیار حائز اهمیت است و اعتماد مردم را به دولت افزایش می‌دهد (برمن و کرنی، ۲۰۱۲) با توجه به مهم بودن نقش کارکنان در سطح عملکرد سازمانی دو موضوع کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی مورد اهمیت قرار می‌گیرد. اهمیت کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون

- 
- 1- Organizational performance
  - 2- Teleworking
  - 3- Job burnout
  - 4- Quality of life
  - 5- Breman & kreni

جوامع و بازارهای کار توجه بیشتر به ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به عقیده تعدادی از صاحب‌نظران بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورها، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق و اولویت‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان به دنبال آن هستند تا در کارشان نظارت و دخالت بیشتری بیابند. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ، به شمار نیایند (فکرنو، ۱۳۸۸).

همچنین یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. از ویژگی‌های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تاکید قرار گرفته است. یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پادراوردن، از رمق افتادن، از پافتادگی، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً فرسودگی شغلی گفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۸).

دراین تحقیق برآنیم تا ضمن تبیین مدل اثرگذاری دورکاری بر عملکرد سازمانی، به سؤالات زیر پاسخ گوئیم:

۱. نوع و شدت ارتباط دورکاری با عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر یزد چگونه است؟
۲. نوع و شدت ارتباط کیفیت زندگی با عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر یزد چگونه است؟
۳. نوع و شدت ارتباط فرسودگی شغلی با عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر یزد چگونه است؟
۴. نوع و شدت ارتباط کیفیت زندگی با دورکاری در سازمان‌های دولتی شهر یزد چگونه است؟
۵. نوع و شدت ارتباط فرسودگی شغلی با دورکاری در سازمان‌های دولتی شهر یزد چگونه است؟

## مروری بر ادبیات پژوهش

### الف- دورکاری

جهان کنونی به شدت در حال پیشرفت و تغییر است. نیاز به انعطاف پذیری و هم آوایی با این سرعت تغییر سازمان‌های پیشرو را بر آن داشته تا از الگوهای جدید کار و سازماندهی بهره جویند که این در سایه فناوری پیشرفته اطلاعات و ارتباطات تسهیل گردیده است سازمان مجازی الگوی جدید سازمانی و دورکاری شکل جدید کاری است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به این نیاز انعطاف پذیری پاسخ در خور داده و با بهره‌وری ایجاد شده حاصل از آن و همچنین افزایش قابلیت سازمان در جذب و بکارگیری بهترین‌ها در هر نقطه‌ای، در محیط رقابتی شدید، همچنان حیات خود را حفظ نمایند. در دورکاری مهم کاری است که انجام می‌شود و نه جایی که انجام می‌شود. افراد دیگر به محل کار نمی‌روند بلکه کار به سوی آن‌ها می‌رود. مشتریان به سمت فروشندگان نمی‌روند بلکه این فروشندگان هستند که به نزد مشتریان می‌روند. اگرچه برخی نگرانی‌ها درباره امنیت اطلاعات و وجود برخی فرهنگ‌های سنتی کار در میان مدیران و کارکنان، آهنگ رشد دورکاری را کند نمود (پیترز و پاسکال<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

دورکاری یک روش و سبک انجام کار است که سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند خدمات ارتباطی رایانه‌ای (اکسترانت، اینترانت، اینترنت یا...)، مودم، پست الکترونیکی، پیام‌های فوری (مسنجر<sup>۲</sup>)، موبایل، تلفن ثابت، فاکس و...؛ به کارکنان اجازه می‌دهد تمام یا قسمتی از کارشان را خارج از محل سازمان یا شرکت خود انجام دهند (عباسی، ۱۳۹۰).

دورکار کسی است که کار و ماموریت خود را دور از دفترکار خود در سازمان انجام می‌دهد، حضور وی در محل سازمان معمولاً یک یا دو روز در هفته بیشتر نمی‌شود. دارای ماموریت شخصی، شفاف و ساخت یافته است. نیازمند ارتباط چهره به چهره با هیچ کدام از همکاران و ذینفعان سازمان نیست. لزومی به حضور وی در جلسات کاری در سازمان نیست. دسترسی او به سازمان، همکاران و ذینفعان از طریق فناوری ارتباطات و اطلاعات و ارتباطات رادیویی (مخابراتی) صورت می‌گیرد.

---

1- Petters & Paskal

2- Messenger

ملزومات انجام کار مانند اسناد، نقشه‌ها، طرح‌ها، تجهیزات فنی و تخصصی و ... توسط سازمان ذیربط برای وی پیش‌بینی و تامین می‌شود و در محل انجام دورکاری (منزل وی یا هر کجای دیگر) در اختیار او قرار داده می‌شود (عباسی، ۱۳۹۰).

برای اجرا و پیاده‌سازی یک برنامه موفق دورکاری می‌بایست زمینه‌ها و منابع لازم برای آن فراهم باشد. در این ارتباط پرز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) سه نوع منبع معرفی می‌کنند. منابع انسانی مورد نیاز که در سازمان‌هایی فراهم است که کارکنان آنها درگیری بیشتری با مشاغلی که ماهیت دانشی و فروش خدمات و محصولات داشته؛ دارای مهارت بالا در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، دسترسی از راه دور در استفاده از این فناوری و درگیر در طراحی مشاغل و برنامه‌ریزی می‌باشند. منابع فناورانه به وجود زیرساخت‌های لازم فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه‌گذاری سازمان در این زمینه اشاره دارد و منابع سازمانی در سازمان‌هایی است که از روشهای منعطف و متنوع انجام کار و پرداختها استفاده نموده، فعالیتهای بیشتری را برون سپاری کرده، تاکید بر مدیریت بر مبنای نتیجه داشته و دارای واحدها و بخش‌های بیشتری می‌باشند (پرز، ۲۰۱۰).

#### ب- فرسودگی شغلی

یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است (ساعتچی، ۱۳۸۲). از لحاظ لغوی فرسودگی شغلی را می‌توان تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می‌گردد تعریف کرد (پورافکاری، ۱۳۸۰). فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی بدنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به "کار و مردم" است (ساراسون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴). به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است (اسچویتزر<sup>۳</sup>،

---

1- Preze  
2- Sarason  
3- Schweitzer

۲۰۰۶). این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانائی افراد کم و رغبت و تمایل آنها به انجام کار و فعالیت کاهش می‌یابد (فولادبند، ۱۳۸۵).

فرسودگی مسری است یعنی فردی که دچار فرسودگی شده باشد، خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند. به همین سبب و به علت اثرات مخربی که فرسودگی می‌تواند بر اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع و تسری آن در سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد (مسلح<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

هر وقت فعالیت در حد توانائی افراد باشد و کار در شرایط مناسب انجام شود، خستگی بوجود آمده طبیعی است و معمولاً با خواب و استراحت بر طرف می‌شود. در واقع خستگی عادی فیزیولوژیک قابل جبران است اما همین خستگی ساده ممکن است در اثر کارهای یکنواخت و طولانی و انجام کار در شرایط نامساعد به تدریج به صورت مزمن در آید و پس از مدتی عوارض و ناراحتی‌هایی مانند، کوفتگی، خواب، تب، اختلالات جسمی و روحی در فرد ایجاد کند که اگر در این مرحله درمان نشود به صورت خس‌تگی‌های مزمن، خستگی عمومی و خستگی عصبی و در نهایت خستگی مفرط در می‌آید و تمام اعمال جسمی و ذهنی فرد را مختل می‌کند (فولاد بند، ۱۳۸۵).

بطور کلی فرسودگی شغلی را می‌توان نوعی اختلال که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی در ارتباط با کار و مردم، در وی ایجاد می‌شود دانست و با نشانگان فروپاشی هیجانی، جسمی و ذهنی همراه است. عزت نفس فرد مبتلا پائین است و احساس ناسودمندی را تجربه می‌کند (فولادبند، ۱۳۸۵).

### ج- کیفیت زندگی کاری

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته است، اما در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد. حداقل سه استفاده رایج از این اصطلاح وجود دارد. اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی شغلی، فرصت‌های رشد روان شناختی، امنیت شغلی، روابط مناسب کارفرما، کارکنان و میزان پایین حوادث دارد. شاید این شایع‌ترین استفاده از این

---

1- Maslach

اصطلاح باشد. دوم اینکه کیفیت زندگی کاری هم چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی، سیستم پرداختی که عملکرد خوب را تشویق می‌کند، تضمین شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بالاخره کیفیت زندگی کاری اغلب به یک نوع برنامه تغییر سازمانی اشاره دارد (میرسپاسی، ۱۳۸۶).

کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله‌ی انگیزش دارد. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود. کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این که کارمند شغلش را صرفاً به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندی با چنین تفکری، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند (غلامی، ۱۳۸۸).

در این پژوهش با مطالعه و بررسی ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق و مصاحبه با خبرگان در صدد شناسایی عوامل موثر بر دورکاری و عملکرد سازمانی بر آمدمیم و سپس به گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها باروبکرد مدلسازی معادلات ساختاری مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی پرداختیم.

### روش تحقیق

روش اجرای پژوهش توصیفی و طرح پژوهش همبستگی از نوع مدل‌یابی معادلات ساختاری است.

### الف- جامعه آماری و نمونه آماری

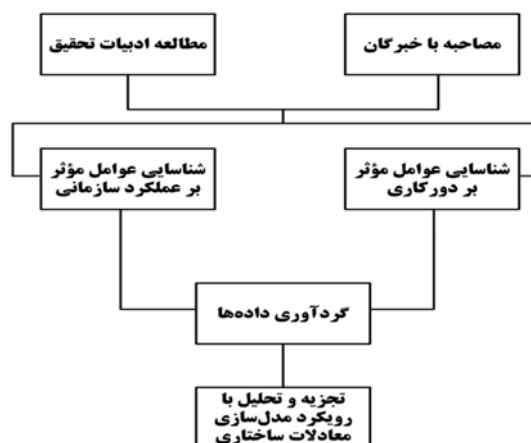
جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان یزد در سال ۱۳۹۳ است که برابر با آمار سازمان‌های مذکور تعداد ۳۰۰۰ نفر است که ۳۴۱ نفر از آن‌ها با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.

$$n = \frac{Nt^2pq}{(N-1)d^2 + t^2pq} = \frac{3000 \times (1/96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(3000-1)(0.5)^2 + (1/96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 341$$

### ب- روش گردآوری داده‌ها

جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. جهت تدوین پیشینه تحقیق و مبانی نظری از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌ها از جامعه آماری با استفاده از پرسشنامه از روش میدانی استفاده شد. برای اندازه‌گیری شاخص‌های تحقیق، جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم از پرسشنامه استفاده شد که از نمونه‌های مشابه آنها که در تحقیقات گذشته اعتباریابی و مورد استفاده قرار گرفته است، اقتباس شد.

در این پژوهش با مطالعه و بررسی ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق و مصاحبه با خبرگان درصدد شناسایی عوامل موثر بر دورکاری و عملکرد سازمانی با توجه به نقش فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی برآمدیم و سپس به گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها با رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی پرداختیم. در ادامه به بررسی روایی و پایایی پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار PLS خواهیم پرداخت.



شکل ۱- مراحل انجام تحقیق



### ج- روایی و پایایی پرسشنامه

در تحقیق حاضر، برای سنجش سازگاری اجزا (پایایی) از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup>، مقدار پایایی مرکب<sup>۲</sup>، مقدار واریانس استخراج شده<sup>۳</sup> استفاده شد که در جدول ۱ متغیرها، تعداد سؤالات و ضریب آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها ارائه شده است. برای بررسی روابط میان ابعاد یک سازه با آن سازه از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) و شاخص سازگاری ترکیبی (CR) استفاده می‌گردد. معیار AVE نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر کدام از ابعاد سازه و گویه‌های مرتبط با آن است. مقدار ملاک برای سطح قبولی این شاخص ۰/۵ است. شاخص سازگاری ترکیبی (CR) در واقع نسبت مجموع بارهای عاملی غیرمکنون به مجموع بارهای عاملی به علاوه واریانس خطاست که مقدار این شاخص نباید کمتر از ۰/۷ باشد. همچنین در جدول ۲ مقادیر پایایی مرکب و مقدار واریانس استخراج شده آمده است.

جدول ۱- آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها

متغیر	تعدادسؤالات	الفای کرونباخ
عملکرد سازمانی	۴۲	۰/۸۴۱
دورکاری	۲۵	۰/۹۵۵
کیفیت زندگی	۲۴	۰/۷۱۰
فرسودگی شغلی	۲۵	۰/۷۹۷
کل پرسشنامه	۱۱۶	۰/۸۳۷

جدول ۲- مقادیر پایایی مرکب و مقدار واریانس استخراج شده

ابعاد سازه	AVE	CR
کیفیت زندگی	۰/۵۹۵	۰/۴۶۸
عملکرد سازمانی	۰/۵۲۴	۰/۸۸۰
دورکاری	۰/۹۱۸	۰/۹۷۱
فرسودگی شغلی	۰/۶۸۹	۰/۸۷۶

- 
- 1- Cronbach's alpha
  - 2- Composite Reliability (CR)
  - 3-Average Variance Extracted (AVE)

### ج- روش تحلیل داده‌ها

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری مبتنی بر روش<sup>۱</sup> PLS استفاده شد. روش PLS با هدف بهینه‌سازی تبیین واریانس در سازه‌های وابسته مدل‌های معادله ساختاری، ساخته شده است. روش PLS به جای بازتولید ماتریس کواریانس تجربی، بر بیشترین واریانس متغیرهای وابسته به وسیله متغیرهای مستقل تمرکز دارد. روش PLS برای مقابله با داده‌های خاص مانند داده‌ها با حجم نمونه اندک، داده‌های دارای مقادیر گمشده و همچنین هنگامی که بین متغیرهای مستقل هم خطی وجود دارد، طراحی شده است. روش PLS برای ارزیابی مدل‌های معادلات ساختاری، دو بخش اصلی روش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری (رابطه میان ابعاد یک سازه با آن سازه) و بخش ساختاری (رابطه میان سازه‌ها با یکدیگر) را شامل می‌شود.

### یافته‌های پژوهش

#### الف- آمار توصیفی

۸۰ درصد از جامعه آماری کارکنان مرد و ۲۰ درصد از جامعه آماری کارکنان زن بوده‌اند. از نقطه نظر سن، بیشترین فراوانی متعلق به گروه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال با ۴۸/۳۰ درصد و کمترین فراوانی مربوط به گروه بالاتر از ۵۵ سال با ۳/۸۰ درصد بود. ۶۷/۸۴ درصد از نمونه مورد مطالعه، کارکنانی با تحصیلات کارشناسی و ۲۶/۱۰ درصد از نمونه نیز کارکنانی با تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. بیشترین سابقه کار، بین ۱۱ تا ۱۵ سال است.

#### ب- آمار استنباطی

وضعیت تورش واریانس<sup>۲</sup> برای متغیرهای مستقل پیش‌بینی کننده مدل نیز در جدول ۲ نشان می‌دهد که هر یک از متغیرهای مستقل دارای نقش منحصر به فرد خود بوده و

---

1- Partial Least Squares  
2- Variance Inflation Factor

در شکل گیری میزان واریانس تبیین شده مدل هیچ گونه تداخل قابل توجه وجود ندارد. زیرا شاخص VIF برای تمام سازه‌ها کمتر از حد بحرانی ۵ محاسبه شده است.

جدول ۳- وضعیت تورش واریانس برای متغیرهای مستقل پیش بینی کننده

VIF
۱/۸۱۲
—
۱/۳۵۱
۲/۲۴۱

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش و سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، از آماره  $t$  و سطح معناداری آن استفاده شد. در صورتی که مقدار مقدار آماره بیشتر از  $+۱/۹۶$  و کمتر از  $-۱/۹۶$  باشد، نشان از صحت رابطه میان سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ دارد.

جدول ۴ - نتایج ضرایب مسیر مدل آزمون شده پژوهش

ضریب تعیین	سطح معناداری	آماره $t$	ضریب مسیر	سازه موثر
۰/۵۵۰	۰/۰۰۰	۴/۰۹۳	۰/۵۸۴	کیفیت زندگی ← عملکرد سازمانی
	۰/۰۰۰	۵/۱۸۶	۰/۳۶۹	دورکاری ← عملکرد سازمانی
	۰/۰۰۲	۳/۱۴۷	-۰/۲۸۱	فرسودگی شغلی ← عملکرد سازمانی
۰/۲۶۰	۰/۴۹۳	۰/۶۸۶	۰/۱۰۲	کیفیت زندگی ← دورکاری
	۰/۰۰۰	۵/۳۱۸	۰/۵۷۲	فرسودگی شغلی ← دورکاری

با توجه به جدول ۳ و مقادیر ضریب مسیر و آماره  $t$  کیفیت زندگی بر روی عملکرد، دورکاری بر روی عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی بر روی عملکرد و فرسودگی شغلی بر روی دورکاری با ضریب اطمینان ۹۹ درصد تاثیر مثبت و معناداری دارد فقط کیفیت زندگی بر روی دورکاری تاثیر مثبت و معناداری ندارد. در جدول ۵ ضرایب اثرات مستقیم و غیرمستقیم هر کدام از متغیرها بر عملکرد سازمانی گزارش شده است.

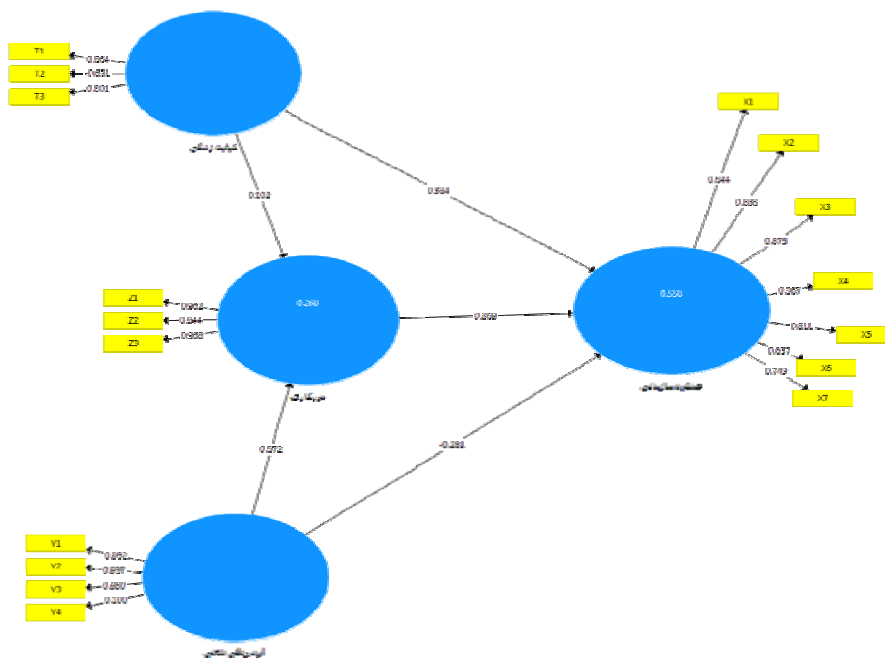
1-T static  
2- P values

جدول ۵- اثرات مستقیم و غیرمستقیم هریک از سازه‌ها بر عملکرد سازمانی

سازه	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
کیفیت زندگی	۰/۵۸۴	۰/۰۳۸	۰/۶۲۲
دورکاری	۰/۳۶۹	-	۰/۳۶۹
فربودگی شغلی	۰/۱۴۱	۰/۲۱۱	-۰/۰۷۰

همچنین برای برازش و سنجش کل مدل از شاخصی به نام نیکویی برازش (GOF)<sup>۱</sup> استفاده می‌کنیم که به عنوان معیاری برای سنجش کل مدل به حساب می‌آید که در این پژوهش برابر ۰/۴۹ می‌باشد که به عنوان مقداری قوی برای GOF معرفی شده است.

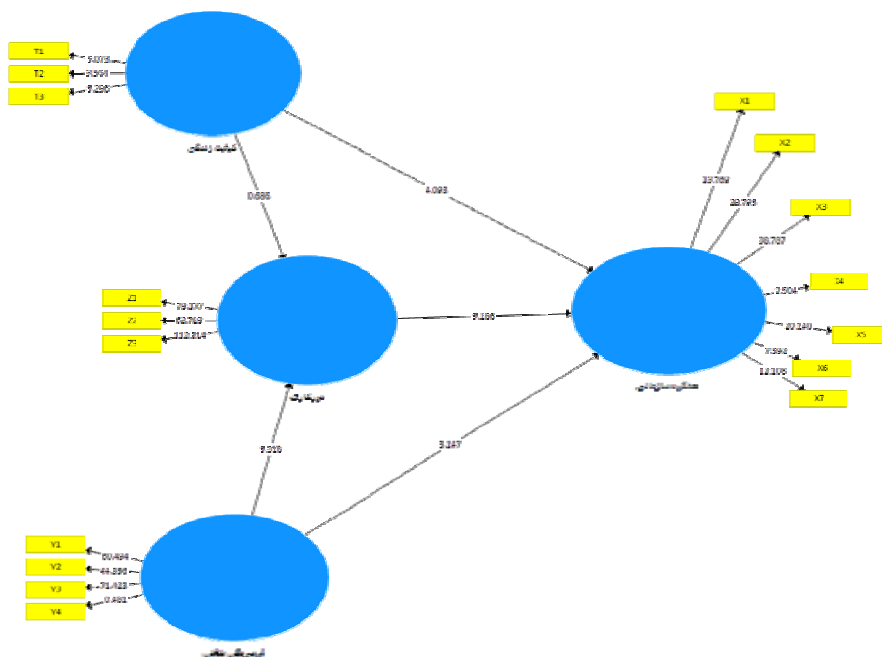
شکل ۲ مدل ضرایب مسیری تحقیق را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود به غیر از مسیر کیفیت زندگی به دورکاری بقیه ضرایب مسیر معنادار هستند.



شکل ۲- نمودار ضرایب مسیری مدل مفهومی تحقیق

1- Goodness Of Fit

شکل ۳ مدل آزمون شده پژوهش را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌شود به غیر از مسیر کیفیت زندگی به دورکاری بقیه مقادیر که به عنوان مقادیر آماره t شناخته می‌شوند معنادار هستند



شکل ۳- نمودار مدل آزمون شده تحقیق

### بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق به بررسی تاثیر دورکاری بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی در سازمان‌های دولتی شهر یزد پرداخته شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است بین مولفه‌های کیفیت زندگی و عملکرد سازمانی، دورکاری و عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی و دورکاری با ضرایب مسی ۰/۵۸۴، ۰/۳۶۹، ۰/۲۸۱، ۰/۵۷۲ رابطه معنی‌داری وجود دارد ولی بین مولفه‌های کیفیت زندگی و دورکاری با ضریب مسی ۰/۱۰۲ رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین با آزمون فرضیه‌های پژوهش و سنجش سازه‌ها با یکدیگر (با استفاده از مقادیر آماره t) نشان داده شد که کیفیت زندگی بر روی عملکرد، دورکاری

بر روی عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی بر روی عملکرد و فرسودگی شغلی بر روی دورکاری با ضریب اطمینان ۹۹ درصد تاثیر مثبت و معناداری دارد و فقط کیفیت زندگی بر روی دورکاری تاثیر مثبت و معناداری ندارد. با بررسی ابعاد متغیرها و تاثیر آن بر روی عملکرد سازمانی نیز به این نتیجه می‌توان رسید که با فراهم ساختن زیر ساخت‌های لازم و همچنین بستر سازی فرهنگی و اجتماعی می‌توان مقدمات یک جامعه پویا و مدرن و دارای کارمندانی دورکار و کارا را فراهم آورد تا سازمان‌ها و ارگان‌ها به هدف خود که همانا خدمت به جامعه و رفع نیازهای عمومی است دست یابند.

غلامی (۱۳۸۸)، در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان ناجا پرداخت و مشاهده نمود که عوامل زیادی در کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر دارند که باعث افزایش یا کاهش در این متغیر می‌شوند. او در این پژوهش به عواملی همچون برنامه ریزی منابع انسانی (طرح‌ریزی مسیر شغلی و جابه جایی)، برنامه‌ریزی آموزشی، طراحی نظام حقوق و مزایا، بیمه و بازنشستگی، خدمات رفاهی و عمومی و ..... اشاره می‌کند و بر این نکته تاکید دارد که در سازمان‌هایی که مدیریت منابع انسانی آن‌ها، اقدامات ستادی، بهتری صورت گیرد، کیفیت زندگی کاری بهره‌وری، مطلوبتر خواهد بود. او همچنین از طرفی نقش مدیران اجرایی و سرپرستان را در هدایت و رهبری و ایجاد علاقه کار بین کارکنان تاثیرگذار می‌داند و بر این باور است که این عوامل تاثیرات زیادی روی کیفیت زندگی کارکنان سازمان دارد. همچنان که در پژوهش حاضر نیز به بررسی تاثیر عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری و خانوادگی پرداختیم و به تاثیر عواملی همچون پرداخت منصفانه و کافی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و فضای کلی زندگی اشاره کردیم که تاثیرات زیادی بر روی کیفیت زندگی کاری و خانوادگی افراد دارد و نتایج پژوهش حاضر کاملاً منطبق بر پژوهش غلامی می‌باشد.

در تحقیقی مشابه الماسی و همکاران (۱۳۹۰)، به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان در شهرداری تهران پرداختند. آن‌ها در این تحقیق با استفاده از مدل والتون یافتند که بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان و عملکرد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و افزایش و کاهش هر یک از مولفه‌های کیفیت

زندگی کاری میزان عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و سازمان می‌تواند با بهبود این مولفه‌ها باعث ارتقای عملکرد کارکنان شهرداری تهران شود. همچنان که در پژوهش حاضر نیز به بررسی تاثیر و رابطه کیفیت زندگی با عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی شهر یزد پرداختیم و یافته‌ها کاملاً نمایانگر تاثیر هر یک از مولفه‌های کیفیت زندگی بر روی عملکرد سازمانی می‌باشد و افزایش و کاهش آنها تاثیر بسزایی بر روی عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی شهر یزد دارد.

در پژوهشی دیگر یآوری و زاهدی (۱۳۹۱)، به طراحی مدل مفهومی مدیریت عملکرد سازمانی برای سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی پرداختند. آنها در این پژوهش به ارائه مدل مطلوب مدیریت عملکرد سازمانی، جامع سه عنصر (ابعاد و معیارهای عملکرد)، (پیش‌ران‌های درونی و بیرونی عملکرد) و (مراحل مدیریت و بهبود عملکرد) پرداختند. همچنین در پژوهشی دیگر کردشولی و سقاپور (۱۳۹۰)، به طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر الگوهای های مدیریت عملکرد سازمانی پرداختند. آنها در این تحقیق با استفاده از الگوی تعالی سازمان (EFQM) و کارت امتیازی متوازن (BSC) و جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه یافتند که با استفاده از این الگو می‌توان زمینه و بستر لازم برای ایجاد همسویی راهبردی بین نظام مدیریت منابع انسانی با اهداف و راهبردهای سازمان و یکپارچگی بیشتر نظام مدیریت عملکرد فراهم کرد. همچنین از ویژگی‌های دیگر این الگو، انعطاف پذیری زیاد آن و قابلیت افزایش یا کاهش شاخص‌ها و نیز ضرایب اهمیت آنها متناسب با نیازها، اولویت‌ها و سیاست‌های خاص هر سازمان است. همچنان که در پژوهش حاضر نیز با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد و مدل والتون به بررسی مولفه‌های عملکرد سازمانی و افزایش و کاهش آنها پرداختیم و تاثیرات آنها را در عملکرد سازمانی مشاهده کردیم. در پژوهشی جوادین و مرادی (۱۳۸۵)، به بررسی فرسودگی شغلی در شرکت حفار نفت جنوب پرداختند. آنها با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ و روش‌های آماری تحلیل داده‌ها، یافتند که بین رده‌های مختلف شغلی و ابعاد فرسودگی از حیث میزان فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. آنها همچنین به نتایجی همچون، بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد، بین سطح تحصیلات و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد، بین

وضعیت تأهل و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد، بین نوع همکاری و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد یافتند. همچنان که در پژوهش حاضر نیز به تاثیر مولفه‌هایی همچون خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، سخا شخصیت و درگیری بر روی فرسودگی شغلی و تاثیر متقابل آن بر روی عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر یزد پرداختیم و یافته‌ها حاکی از آن است که افزایش و کاهش مولفه‌های فرسودگی شغلی تاثیر بسزایی در عملکرد کارکنان دارد.

در پژوهشی دیگر، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، به بررسی موانع تحقق دورکاری در ایران پرداختند. آنها ضمن ارائه مدلی جهت ارزیابی جنبه‌های گوناگون و موانع مؤثر تحقق دورکاری در سازمان‌های دولتی ایران یافتند که برخی از این موانع، شامل فقدان مهارت‌های دورکاری، کمبود تجربه لازم در کارکنان، مقاومت در برابر تغییر فرهنگ سازمانی، عدم وجود سیاست‌های حمایتی و توجه دولت به امر دورکاری، عدم وجود قوانین مناسب، عدم توجه به پیشرفت فناوری اطلاعات در کشور و توسعه زیرساخت‌ها، کمبود امنیت مناسب جهت تبادل اطلاعات و مستندات کاری، وجود ذهنیت محافظه‌کار و دیدگاه رسمی نسبت به کار، کمبود مهارت‌های فناوری اطلاعات و همچنین نگرانی از بعضی معضلات و مشکلات محتمل اجتماعی می‌باشد. در پژوهش حاضر نیز به بررسی تاثیر مثبت مولفه‌هایی همچون حمایت و پشتیبانی، ارتباطات و اعتماد پرداخته شد که در صورت اجرا شدن درست برنامه‌های دورکاری باعث افزایش عملکرد سازمانی و در ادامه کاهش فرسودگی شغلی و افزایش کیفیت زندگی کاری و خانوادگی کارکنان خواهد شد.

همچنین توکلی و همکاران (۱۳۹۱)، طی تحقیقی به تشریح وضعیت کلی دورکاری در ایران و بررسی فرصت یا ضرورت دورکاری و نقاط قوت و ضعف دورکاری در ایران پرداختند. بررسی آن‌ها نشان می‌دهد که، دورکاری باید به این صورت در سازمان پیاده شود که ابتدا باید یک چشم انداز روشن و شفاف از آن ترسیم کرد که شامل نکاتی همچون احساس تعلق به سازمان، همسانی چشم انداز فردی و سازمانی و ملی، هدف‌گذاری دقیق، راهکار فقدان حضور چهره به چهره و مشارکت در تعریف اهداف و گفت و گوی موثر باشد و ۵ روش برای ارتقاء فرهنگ دورکاری شامل این موارد است که کارمند ای بد استقلال داشته و توجه و تقدیر از او فراموش نشود، در



گام بعدی انتخاب درست و نوشتن بیانیه یک تیم منسجم در ارائه و ایجاد یک بسترسازی فرهنگی برای دورکاری مناسب می باشد. همچنان که در پژوهش حاضر نیز به این نکته اشاره شده است که با فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم و همچنین بسترسازی فرهنگی می‌توان گام‌های موثری را برای تحقق هرچه بیشتر برنامه‌های دورکاری و افزایش عملکرد سازمانی برداشت.

با توجه به اینکه کیفیت زندگی کاری و خانوادگی و فرسودگی شغلی تاثیرات زیادی را در درجه اول بر روی شخص و سپس عملکرد سازمانی می‌گذارد و با توجه به پیشرفت تکنولوژی و فناوری اطلاعات و ارتباطات، لذا پیشنهاد می‌گردد که مدیران و سرپرستان سازمان‌ها با ارائه یک برنامه‌ی کاربردی و انعطاف پذیر با اتکا به حمایت و پشتیبانی از کارمندان و اعتماد به کارمندان جهت اجرای برنامه‌های دورکاری در سازمان و بالا بردن عملکرد سازمانی و کیفیت زندگی کاری و خانوادگی و کاهش فرسودگی شغلی در کارمندان در جهت تحقق اهداف سازمانی و ملی و داشتن کارکنان دانشی و پویاگام‌های موثری را بردارند.

همچنین با توجه به پیشرفت روزافزون تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات علاوه بر تاثیر دورکاری بر روی عملکرد سازمانی می‌توان تاثیر تجارت الکترونیک بر روی عملکرد سازمانی، کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی را نیز سنجد تا بتوان هرچه بهتر به تاثیر مولفه‌های دیگری که بر روی عملکرد سازمانی و فردی تاثیرگذار هستند دست یافت که بالارفتن عملکرد سازمانی باعث تاثیرات زیادی بر روی دورکاری، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی و افزایش آنها خواهد شد.

## منابع

- ۱- الماسی، حسین. و یزدانی، محسن (۱۳۹۰). دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، شماره ۵۰، سال هجدهم، ص ۲۰ تا ۳۸.
- ۲- باتمان قلیچ، آرش (۱۳۸۸). دورکاری (کار از راه دور): مزایا و راهکارها، مجله راهکار مدیریت، سال ۱۱، ش ۷ و ۸، ص ۳۵ تا ۴۱.
- ۳- بی نام (۱۳۸۸). کیفیت زندگی کاری به نقل از سامانه فکرنو، سامانه خلاقیت، نوآوری. کارآفرینی ص ۵۲ تا ۶۴.

- نشریه کاوشهای مدیریت بازرگانی \_\_\_\_\_ سال هشتم، شماره شانزدهم، پاییز و زمستان ۱۳۹۵
- ۴- پور افکاری نصرت اله (۱۳۸۰). فرهنگ جامع روان شناسی -روان پزشکی، انگلیسی - فارسی، جلد اول، چاپ سوم، تهران، فرهنگ معاصر.
- ۵- تهوری، زهره (۱۳۹۲). دورکاری در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران: فصلنامه کتاب، ش ۲۳، ص ۷۴ تا ۹۳.
- ۶- توکلی، آرمین، حسینی، علی، شیرازی، فرزاد (۱۳۹۱). دورکاری: راهکارها و نقاط ضعف و قدرت، مجله راهکار مدیریت، سال ۱۱، ش ۱۰، ص ۳۰ تا ۳۸.
- ۷- جلالی، علی اکبر، (۱۳۹۱). ماهنامه تحلیلگران عصر اطلاعات، شماره مسلسل ۱۸، سال ۱۳۹۱، ص ۲۳ تا ۴۱.
- ۸- جوادین، رامین. و مرادی، ساسان (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی در شرکت حفارنفت جنوب، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ی اول، شماره ۲، ص ۶۳ تا ۸۷.
- ۹- ربیعی، علیرضا. و امینی، پویا (۱۳۹۲). رابطه دورکاری با بهبود توازن میان کار و زندگی اجتماعی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، تهران: فصلنامه علمی- پژوهشی رفاه اجتماعی، ش ۵۱، سال ۱۳.
- ۱۰- رهنورد، فرهاد (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران، پژوهشنامه مدیریت، سال ۸، ش ۴، ص ۷۹.
- ۱۱- ساراسون، ایروین جی. ساراسون، باربارا آر (۱۳۷۱). روان شناسی مرضی، مترجم، بهمن نجاریان و همکاران، جلد اول، چاپ اول، رشد، تهران ص ۷۱.
- ۱۲- ساعتچی، محمود (۱۳۸۲). عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی "کارگران نساجی تهران"، مؤسسه ی کار و تامین اجتماعی ص ۷۵ تا ۹۰.
- ۱۳- ساعتچی، محمود (۱۳۸۸). روانشناسی بهره‌وری، ویرایش دوم، تهران، نشر ویرایش ص ۸۲.
- ۱۴- عباسی، حسین، فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۴۵، بهار ۱۳۹۰ ص ۴ تا ۱۸.
- ۱۵- غلامی، علی (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، ماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۴، سال ششم، مرداد ۱۳۸۸ ص ۲۰ تا ۳۳.
- ۱۶- فتحیان، حسن. و جهانی، محسن (۱۳۹۰). دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، شماره ۵۰، سال هجدهم، دی ۱۳۹۰ ص ۶۱ تا ۸۰.
- ۱۷- فولاد بند، فرزانه (۱۳۸۵). خستگی شغلی، علل و راه حل، هفته‌نامه‌ی سلامت، شماره‌ی صدور شش، سال سوم، ص ۸.

- ۱۸- کردشولی، حسین. و سقاپور، آریا (۱۳۹۰). طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کارکنان مبتنی بر الگوهای های مدیریت عملکرد سازمانی، ماهنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۶، ص ۹۵ تا ۱۱۴.
- ۱۹- میرسپاسی، ناصر، تاثیر متقابل بهره‌وری . کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد مدیریت، شماره ۱۵ ص ۳ تا ۲۱.
- ۲۰- یآوری، وحید. و زاهدی، شاهین (۱۳۹۲). طراحی مفهومی مدیریت عملکرد سازمانی، تهران: ماهنامه اندیشه مدیریت راهبردی، شماره اول، سال هفتم، ص ۷۹ تا ۱۲۲.
- 21-Breman, F. kreni, D. (2012). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 50, pp79-96
- 22-Kelliher, C., & Anderson, D, (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work, humanrelations, 63(1), pp 83–106.
- 23-Mamdoohi, A.R., & Ardeshiri, A. (2011), an Approach for the Estimation of Aggregate Potential Telecommuting Demand, IJE Transactions A: Basics Vol. 24, No. 4, pp 331-340.
- 24-Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions In Research and Intervention. Current Directions in Psychological Science, 12, pp181-198.
- 25-Peters K, kreni D, (2009) Teleworking: Frameworks for Organizational Research, Journal of Management Studies, vol. 38, issue 8, pp 60-95.
- 26-Petter, E., Paskal, F., (2012). Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society. Journal of Labor Research. pp 30-45.
- 27-Preze, M.P., Sanchez, A.M., Carnicer, M.P.L., and Jimenez, M.J.V. (2010). The environmental impacts of teleworking: a model of urban analysis and a case study, Management of Environmental Quality: An International Journal, 15, 6; pp97-111
- 28-Schweitzer, Linda; Duxbury, Linda (2006). Benchmarking the use of telework arrangements in Canada; Canadian Journal of Administrative Sciences; Vol 23 (2), pp. 105-117.
- 29-Taskin & Edwards. (2007). The possibilities and limits of telework in a bureaucratic environment. New Technology, Work and Employment, pp 195-207.
- 30-Whittle, A., Mueller, F. (2009). I could be dead for two weeks and my boss would never know: telework and the politics of representationtwe, New Technology, Work and Employment, 24:2; pp 131-144.