





دانشگاه آزاد اسلامی
واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد “M.A.”
گرایش : مدیریت منابع انسانی

عنوان:

آسیب شناسی نظام دورکاری در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود
و شناسایی عوامل حیاتی موفقیت آن

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر مراد کردی

نگارش:

مریم خدادادزاده

بهار ۱۳۹۴



دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود

تعهد نامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجانب مریم خدادادزاده دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته / دکتری تخصصی در رشته مدیریت گرایش مدیریت منابع انسانی که در تاریخ ۹۴/۲/۱۶ از پایان نامه / رساله خود تحت عنوان آسیب شناسی نظام دورکاری در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود و شناسایی عوامل حیاتی موفقیت آن با کسب نمره ۱۸ و درجه بسیار خوب دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می‌شوم

(۱) این پایان نامه / رساله حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده‌ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده‌ام.

(۲) این پایان نامه / رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

(۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه یا رساله را داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد، مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

(۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می‌پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی‌ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضا

تقدیم به:

مادر عزیزم که شمع وجودش همواره روشنی بخش زندگی ام است

و

همسر و دختر عزیزم که با من همراهی کردند.

بهار با یاد خدا مهمان قلب من می شود

و

شکوفه های شاخسار درخت زندگی ام با علم آموزی به ثمر می نشیند.

در باغ حیات من به اذن خدا باغبانی به تربیت و پرورش پرداخت که در کنار علم آموزی ، انسان

بودن را به من آموخت.

پس به پاس آموختن دانش و انسانیت از خداوند بزرگ و همه اساتید محترم به ویژه از استاد

گرانقدر جناب آقای دکتر کردی از صمیم قلب سپاسگزارم.

همچنین از راهنمایی های ارزنده جناب آقای دکتر مهدی صانعی ، سرکار خانم دکتر تهمین ناطق،

جناب آقای دکتر بزرگمهر اشرفی ، سرکار خانم فرزانه امانپور کمال سپاس را دارم.

فهرست مطالب

۱	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه.....
۴	۱-۱ بیان مسأله.....
۷	۲-۱ تاریخچه و سابقه موضوع (پیشینه تحقیق).....
۱۰	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۱۱	۴-۱ چارچوب نظری تحقیق.....
۱۱	۱-۴-۱ سوالات تحقیق.....
۱۲	۲-۴-۱ فرضیه های تحقیق.....
۱۲	۵-۱ روش تحقیق.....
۱۲	۱-۵-۱ جامعه آماری.....
۱۳	۲-۵-۱ قلمرو زمانی تحقیق.....
۱۳	۳-۵-۱ روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه.....
۱۳	۴-۵-۱ ابزار گردآوری داده ها.....
۱۳	۵-۵-۱ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۳	۷-۱ شرح واژه ها و اصطلاحات تحقیق.....
۱۵	۸-۱ روند شماتیک تحقیق.....
	فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق
۱۸	مقدمه.....
۱۹	۱-۲ تاریخچه دورکاری.....
۲۱	۲-۲ نظریات و تعاریف دورکاری.....
۲۵	۳-۲ ابعاد دورکاری.....
۲۵	۴-۲ انواع دورکاری.....
۲۶	۱-۴-۲ از بعد مکان کار.....

۲۶۲-۴-۲ از بعد مدت زمان دورکاری.....
۲۷۲-۵-۲ روش های مختلف دورکاری.....
۲۷۲-۵-۱ بر مبنای مکان انجام کار.....
۲۸۲-۵-۲ بر مبنای میزان زمان صرف شده در دورکاری.....
۲۹۲-۶ با توجه به بخش های صنعتی مختلف.....
۳۰۲-۷ اثر و پیامدهای کوتاه و بلند مدت دورکاری.....
۳۱۲-۸ مشکلات فرا روی سازمان های ایرانی برای دورکاری.....
۳۲۲-۸-۱ مشکلات رفتاری.....
۳۲۲-۸-۲ مشکلات و موانع ساختاری.....
۳۲۲-۸-۳ مشکلات و موانع محیطی.....
۳۲۲-۹ ملزومات دورکاری.....
۳۴۲-۱۰ مزایای دورکاری.....
۳۴۲-۱۰-۱ مزایای سازمانی.....
۳۴۲-۱۰-۲ مزایای فردی.....
۳۴۲-۱۰-۳ مزایای اجتماعی.....
۳۶۲-۱۱ معایب دورکاری.....
۳۶۲-۱۱-۱ معایب فردی.....
۳۶۲-۱۱-۲ معایب اجتماعی.....
۳۷۲-۱۱-۳ معایب سازمانی.....
۳۷۲-۱۲ چالش ها و عوامل موفقیت.....
۳۷۲-۱۲-۱ عوامل موفقیت دورکاری.....
۴۱۲-۱۲-۲ پیوندهای میان عوامل حیاتی موفقیت.....
۴۳۲-۱۲-۳ پذیرش دورکاری.....
۴۴۲-۱۳ چالش ها.....
۴۴۲-۱۳-۱ تجهیزات و فناوری اطلاعات.....
۴۶۲-۱۳-۲ ساختار مشاغل.....
۴۸۲-۱۳-۳ درک و پذیرش کارکنان.....
۵۱۲-۱۴ فرهنگ سازمانی.....
۵۱۲-۱۴-۱ تأثیر فرهنگ در پذیرش دورکاری.....
۵۲۲-۱۴-۲ فرهنگ های موافق با دورکاری.....
۵۴۲-۱۵ راههای گسترش کار از راه دور.....
۵۵۲-۱۶ سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته داخلی.....

۱۷-۲ سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته خارجی..... ۶۲

فصل سوم: روش تحقیق

مقدمه..... ۶۶

۱-۳ روش تحقیق..... ۶۶

۲-۳ جامعه آماری..... ۶۶

۳-۳ روش نمونه گیری و حجم نمونه..... ۶۷

۴-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات..... ۶۷

۵-۳ نحوه اجرای تحقیق..... ۶۸

۶-۳ روایی پرسشنامه..... ۶۸

۷-۳ پایایی پرسشنامه..... ۶۹

۸-۳ بیان فرضیه و تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه..... ۷۲

۱-۸-۳ فرضیه های تحقیق در آسیب شناسی نظام دور کاری..... ۷۲

۲-۸-۳ فرضیه های تحقیق در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دور کاری..... ۷۲

۹-۳ روش تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات..... ۷۵

۱۰-۳ ابزار کار..... ۷۵

فصل ۴: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

مقدمه..... ۷۷

۱-۴ آمار توصیفی..... ۷۷

۱-۱-۴ جنسیت..... ۷۷

۲-۱-۴ تحصیلات..... ۷۹

۳-۱-۴ سابقه کار..... ۸۰

۲-۴ آمار توصیفی در بخش مولفه های تحقیق..... ۸۰

۳-۴ آمار استنباطی..... ۸۲

۱-۳-۴ آزمون نرمال بودن داده ها..... ۸۲

۲-۳-۴ آزمون فرضیات..... ۸۳

۳-۳-۴ آزمون فرضیات در آسیب شناسی نظام دور کاری..... ۸۳

۴-۳-۴ آزمون فرضیات در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت..... ۸۶

۴-۴ تحلیل های بیشتر..... ۸۷

۱-۴-۴ نتایج آنالیز واریانس یکطرفه در آسیب شناسی نظام دور کاری..... ۸۷

۲-۴-۴ نتایج آنالیز واریانس یکطرفه در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت نظام دور کاری..... ۹۰

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه..... ۹۶

۹۶	۱-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۰۷	۲-۵ پیشنهادات کاربردی
۱۰۹	۳-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۰۹	۴-۵ محدودیت های پژوهش
۱۱۰	منابع و مآخذ
۱۱۲	چکیده انگلیسی

پیوست ها

۱۱۳	پیوست الف: آیین نامه دورکاری
۱۲۰	پیوست ب: پرسشنامه

فهرست جدول ها

جدول شماره ۱-۲ مزایای دورکاری.....	۳۵
جدول شماره ۲-۲ ویژگی های شغلی دورکاری.....	۴۸
جدول شماره ۳-۲ وجوه شخصیتی افراد.....	۴۹
جدول شماره ۴-۲ معیارهای انتخاب شرکت کنندگان.....	۵۰
جدول شماره ۵-۲ عوامل موثر بر پذیرش دورکاری.....	۵۰
جدول شماره ۶-۲ سرچشمه باورها درباره دورکاری.....	۵۳
جدول شماره ۱-۳ مولفه های اصلی تحقیق به تفکیک سوالات.....	۶۸
جدول شماره ۲-۳ امتیاز بندی طیف لیکرت در آسیب شناسی نظام دورکاری.....	۶۸
جدول شماره ۴-۳ پایایی سوالات تحقیق در آسیب شناسی نظام دورکاری.....	۶۹
جدول شماره ۵-۳ پایایی سوالات تحقیق در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دورکاری.....	۷۱
جدول شماره ۱-۴ متغیرهای جمعیت شناختی.....	۷۷
جدول شماره ۲-۴ نتایج توصیفی.....	۸۱
جدول شماره ۳-۴ نتایج آزمون شاپیرو-ویلک.....	۸۲
جدول شماره ۴-۴ آزمون فرضیات با آزمون رتبه علامت.....	۸۳
جدول شماره ۵-۴ آزمون تی تک نمونه.....	۸۵
جدول شماره ۶-۴ مقایسه میانگین مولفه های آسیب شناسی نظام دورکاری.....	۸۸
جدول شماره ۷-۴ آزمون توکی و مقایسه میانگین ها در آسیب شناسی نظام دورکاری.....	۸۹
جدول شماره ۸-۴ مقایسه میانگین مدارک تحصیلی در آسیب شناسی نظام دورکاری.....	۹۰
جدول شماره ۹-۴ مقایسه جنسیت در آسیب شناسی نظام دورکاری با تی تست.....	۹۰
جدول شماره ۱۰-۴ مقایسه میانگین مولفه هادر شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دورکاری.....	۹۱
جدول شماره ۱۱-۴ آزمون توکی و مقایسه میانگین مولفه ها در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دورکاری.....	۹۱
جدول شماره ۱۲-۴ مقایسه میانگین مدارک تحصیلی در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دورکاری.....	۹۲
جدول شماره ۱۳-۴ آزمون توکی و مقایسه میانگین مدارک تحصیلی در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت دورکاری.....	۹۳
جدول شماره ۱۴-۴ مقایسه جنسیت در شناسایی عوامل حیاتی موفقیت نظام دورکاری با تی تست.....	۹۴

فهرست نمودار ها

- نمودار شماره ۱-۲ پیوندهای میان عوامل حیاتی موفقیت دورکاری..... ۴۲
- نمودار شماره ۱-۴ توزیع فراوانی جنسیت..... ۷۸
- نمودار شماره ۲-۴ توزیع فراوانی تحصیلات..... ۷۹
- نمودار شماره ۳-۴ توزیع فراوانی سابقه کار..... ۸۰

چکیده:

دورکاری باعث افزایش بهره‌وری و تعادل بین کار و زندگی می‌شود. عوامل متعددی در موفقیت دورکاری نقش دارند. حمایت مدیران، ساختار مشاغل، درک و پذیرش کارکنان، تجهیزات و فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی. این عوامل به موفقیت دورکاری کمک می‌کنند. هدف از این پژوهش آسیب‌شناسی نظام دورکاری در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود و شناسایی عوامل حیاتی موفقیت آن است. جامعه آماری در این پژوهش ۳۴۵ نفر از کارکنان اداری می‌باشد. در این تحقیق که به روش پیمایشی و به صورت توصیفی و اکتشافی انجام گرفته است نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری در دسترس انجام شده و تعداد ۲۰۰ پرسشنامه توزیع گردید. ۱۷۹ پرسشنامه جمع‌آوری شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه محقق ساخته دورکاری که مشتمل بر ۴۰ سوال بر مبنای طیف لیکرت و در قالب ۵ مولفه درک و پذیرش کارکنان، حمایت مدیران، فرهنگ سازمانی، ساختار مشاغل و تجهیزات و فناوری اطلاعات می‌باشد، داده‌ها به کمک نرم افزار SPSS18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. روایی پرسشنامه قبلاً مورد سنجش و تأیید قرار گرفته و پایایی نیز به کمک آلفای کرونباخ مورد آزمون و تأیید قرار گرفت. تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. نتایج این مطالعه نشان داد که در دانشگاه علوم پزشکی شاهرود فرهنگ سازمانی، ساختار مشاغل و درک و پذیرش کارکنان برای دورکاری مناسب می‌باشد و حمایت مدیران و تجهیزات و فناوری اطلاعات برای دورکاری مناسب نمی‌باشد. فرهنگ سازمانی، درک و پذیرش کارکنان، ساختار مشاغل، حمایت مدیران و تجهیزات و فناوری اطلاعات همه به عنوان عوامل حیاتی موفقیت شناسایی شدند.

کلمات کلیدی: دورکاری، فرهنگ سازمانی، درک و پذیرش کارکنان، ساختار مشاغل، حمایت

مدیران و تجهیزات و فناوری اطلاعات

فصل اول
کلیات تحقیق

مقدمه

کار در طول تاریخ همیشه جزئی جدانشدنی از زندگی انسان بوده است (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۷). هنگامی که از کار صحبت می‌کنیم تصویری که در ذهن ما نقش می‌بندد، تصویری از تولید است. یعنی انجام فعالیتهایی که به خروجی قابل سنجش و لمس منجر می‌شوند. این کار می‌تواند در هر محلی اعم از یک کارخانه، یک زمین کشاورزی، یک اداره، یک رستوران، یک مدرسه، یک بیمارستان یا در خیابان و ... رخ بدهد (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۷).

جهان کنونی به شدت در حال پیشرفت و تغییر است. نیاز به انعطاف پذیری و هم‌آوایی با این سرعت تغییر سازمانهای پیشرو را بر آن داشته تا از الگوهای جدید کار و سازماندهی بهره‌جویند 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 انعطاف‌پذیری 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 (آزرم و همکاران، ۱۳۹۱: ۱). بر اساس نظر "جک نیلز"^۱ دورکاری که در اوایل قرن بیست و یکم مطرح شد جانشین کردن تکنولوژی‌های اطلاعاتی از قبیل کامپیوترها با سفرهای مرتبط با کار است که هدف آن کاهش سفرهای کاری و فرستادن کار به نزد کارکنان به جای حرکت کارکنان به سمت کار است (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۹). انجام کار در محل‌هایی غیر از اداره، پدیده جدیدی نیست؛ اما همانگونه که "گرای"^۱ اشاره می‌کند، دورکاری پدیده جدیدی است به علت اینکه متکی بر استفاده از تکنولوژی‌های مدرن اطلاعاتی و ارتباطی است (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۹).

¹ -Jack Nilles

در ایران نیز با تصویب آیین نامه دورکاری شامل ۱۷ ماده و تقدم زنان کارمند مخصوصاً مادرانی که فرزند خردسال و یا معلول دارند و خود یا اعضای خانواده آنان مواجه با بیماری های خاص هستند (مصوبه شماره ۷۶۴۸۱/۴۴۷۲۶) در سال ۱۳۸۹ این موج وارد کشور شد (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۲۰).

شناسایی مشکلات و موانع دورکاری برای سازمانهایی که خواهان اجرای این طرح هستند و ساز و کارهای مواجهه هوشمندانه با این مشکلات و موانع از اهمیت بسیار برخوردار است. مشکلات و موانع را میتوان به سه دسته به شرح زیر تقسیم کرد: مشکلات رفتاری، مشکلات و موانع ساختاری، مشکلات و موانع محیطی (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۳۱).

آگاهی از عوامل کلیدی موفقیت در دورکاری برای اتخاذ راهبرد صحیح، الزامی است. عوامل کلیدی موفقیت در دورکاری سه دسته ی کلی را شامل می شوند: ارتباطات، اعتماد، پشتیبانی. هر یک از این عوامل در سطوح مختلف مصادیق متفاوتی خواهند داشت. پشتیبانی در سطح کلان، حمایت مدیران ارشد و پشتیبانی تکنولوژیکی در زمینه زیرساخت ها و ابزارها را شامل می شود. در سطح مدیریتی، حمایت سرپرست و آموزش مهارت های مدیریتی را مدنظر قرار می دهد و در سطح فردی نیز حمایت خانواده از دورکاری و تعیین حدود و ثغور روابط خانوادگی / کاری خواهد بود. آموزش فردی نیز در راستای پشتیبانی از فرد است. منظور از ارتباطات در سطوح کلان، سیاست های رسمی و عمومی بوده و در سطوح مدیریتی و فردی مهارت های ارتباطات و تعاملات اجتماعی را لازم می داند. اعتماد نیز در سطح کلان به مفهوم سیستم مدیریتی نتیجه گرا و فرهنگ مبتنی بر اعتماد است و در سطوح مدیریتی و فردی اعتماد بین مدیر و افراد و نیز اعتماد بین همکاران را شامل می شود (سام خانی و بیگی، ۱۳۹۰: ۴۲ و ۴۳).

در این فصل به بیان مسأله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، سؤالات و فرضیه های تحقیق پرداخته شده و مدل تحلیلی اولیه تحقیق ترسیم می شود. در ادامه با بیان متغیرهای تحقیق، تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها عنوان شده و بطور مختصر طرح پژوهش و روش های تجزیه و تحلیل داده ها توضیح داده می شود. نهایتاً مدل فرایند پژوهش، هفت مرحله نحوه اجرای تحقیق حاضر را تشریح می کند.

۱-۱ بیان مسأله

کار در طول تاریخ همیشه جزئی جدانشدنی از زندگی انسان بوده است. واژه انگلیسی کار که مترادف با واژه ergon در زبان یونانی است به معنای فعل و اقدام است. جدای از ابزارسازی و تلاش انسان برای بقا در عرصه طبیعت از زمانی که آدمی توانست دیگران را استخدام کند و به خدمت بگیرد، کار و کار کردن موضوعی بود که خواسته و ناخواسته ذهن آدمی را به خود مشغول می ساخت (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۷). هنگامی که از کار صحبت می کنیم تصویری که در ذهن ما نقش می بندد تصویری از تولید است. یعنی انجام فعالیت‌هایی که به خروجی قابل سنجش و لمس منجر می شوند. این کار می تواند در هر محلی اعم از یک کارخانه، یک زمین کشاورزی، یک اداره، یک رستوران، یک مدرسه، یک بیمارستان یا در خیابان و ... رخ بدهد (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۷).

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 می سازد تا به این نیاز انعطاف پذیری پاسخ در خور داده و با بهره وری ایجاد شده حاصل از آن و همچنین افزایش قابلیت سازمان در جذب و بکارگیری بهترین ها در هر نقطه ای، در محیط رقابتی شدید، همچنان حیات خود را حفظ نمایند (آزرم و همکاران، ۱۳۹۱: ۱).

موفقیت‌هایی که ما پس از انقلاب صنعتی و در قرن بیستم به دست آوردیم، خود چالش‌هایی پدید آورده و فراروی ما قرار داده اند. پیشرفت های بزرگی که در قرن بیستم زندگی را برای انسان ها راحت کرده بودند، پیامدهای فرهنگی، سیاسی، اقتصادی پیش بینی نشده ای را نیز پدید آوردند که برخی از آنها عبارتند از:

- آلودگی و سایر تهدیدات محیطی
- مصرف بیش از حد انرژی و استعمال مفرط سوخت های فسیلی
- ترافیک و مشکلات جابجایی و حمل و نقل

- سست شدن ساختارهای فAMILI و ایجاد خانواده هسته ای

و اعتماد به تکنولوژی به عنوان راه حل نهایی برای تمام مشکلات قبلی (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۸).
همین مسائل و مشکلات بود که به نوعی دانشمندانی از جمله "جک نیلز" را به سوی یافتن راه
حلهایی برای حل مشکلات ناشی از انقلاب صنعتی سوق داد. در همین راستا ارتباط برقرار کردن از راه دور
و دورکاری واژه هایی است که به نام او سکه خورده است به گونه ای که استفاده از این واژگان نام او را به
ذهن متبادر می کند (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۸). بر اساس نظر "جک نیلز" دورکاری که در اوایل قرن بیست
و یکم مطرح شد جانشین کردن تکنولوژی های اطلاعاتی از قبیل کامپیوترها با سفرهای مرتبط با کار است
که هدف آن کاهش سفرهای کاری و فرستادن کار به نزد کارکنان به جای حرکت کارکنان به سمت کار
است (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۸).

در تعریفی دیگر می توان گفت که دورکاری به عنوان نوع کاری تعریف می شود که در آن کارکنان
وظایف کاریشان را در محلی غیر از مکان معمول تجارت انجام می دهند. سازمان بین المللی کار از راه دور^۲
نیز که یک سازمان غیرانتفاعی است و هدفش تحقق رشد و موفقیت کارمستقل از مکان است دورکاری را
فعالیتی تعریف نموده که از خانه، محل مشتریان، دفاتر دارای ارتباط ماهواره ای و در جاده ها و خیابان ها
انجام می شوند (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۹).

انجام کار در محلهایی غیر از اداره، پدیده جدیدی نیست؛ اما همانگونه که "گرای"^۳ اشاره می کند،
دورکاری پدیده جدیدی است به علت این که متکی بر استفاده از تکنولوژی های مدرن اطلاعاتی و ارتباطی
است (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۱۸).

در ایران نیز با تصویب آیین نامه دورکاری شامل ۱۷ ماده و تقدم زنان کارمند مخصوصاً مادرانی که
فرزند خردسال و یا معلول دارند و خود یا اعضای خانواده آنان مواجه با بیماری های خاص هستند (مصوبه
شماره ۷۶۴۸۱/۴۴۷۲۶) در سال ۱۳۸۹ این موج وارد کشور شد. در بند الف ماده ۱ آیین نامه دورکاری، در

1 - Jack Nilles

2 - Internathional Telework Association Council (ITAC)

3 - Gray

تعریف دورکاری چنین آمده است: "انجام و ظایف محول شده بدون حضور فیزیکی کارمند واجد شرایط در محل سازمان خود با رعایت ضوابط و برای دوره زمانی مشخص". در بند ب این ماده نیز تعریف دورکار چنین آمده است: "آن دسته از کارمندان دولت که در راستای طرح دورکاری و در چارچوب ضوابط تعیین شده به انجام فعالیت می پردازند". با به کارگیری دورکاری در ایران بوروکراسی بزرگ و عظیمی که در قلب و مرکز نظام اداری وجود دارد جای خود را در برخی از موارد به برنامه های دورکاری موفق که بسیار چالاک هستند خواهد داد (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۲۰).

شناسایی مشکلات و موانع دورکاری برای سازمانهایی که خواهان اجرای این طرح هستند و سازو کارهای مواجهه هوشمندانه با این مشکلات و موانع از اهمیت بسیار برخوردار است. مشکلات و موانع را میتوان به سه دسته به شرح زیر تقسیم کرد: مشکلات رفتاری، مشکلات و موانع ساختاری، مشکلات و موانع محیطی (امیری و نیری، ۱۳۹۰: ۳۱).

توسعه دورکاری مستلزم شناخت و باور عمومی نسبت به کارکردهای مثبت و موثر این امر است. اگر الزامات قانونی و همچنین زیرساخت ها و نهادهای حمایتی ایجاد و تأسیس شوند اما فرهنگ سازی محقق نشده باشد، دورکاری عمومیت پیدا نخواهد کرد و فقط در انحصار شرایط خاصی خواهد ماند. دورکاری مستلزم ایجاد فرهنگ و جوی مبتنی بر اعتماد و گفتگوست. علاوه بر آن ایجاد و گسترش سیستم های امنیت اجتماعی می تواند فرهنگ عمومی را با این حوزه نزدیک و هم راستا سازد تا تمایل به دورکاری به عنوان یک خواست در افراد نمود یابد (سام خانی و بیگی، ۱۳۹۰: ۴۲).

آگاهی از عوامل کلیدی موفقیت در دورکاری برای اتخاذ راهبرد صحیح، الزامی است. عوامل کلیدی موفقیت در دورکاری سه دسته کلی را شامل می شوند: **ارتباطات، اعتماد، پشتیبانی**. هر یک از این عوامل در سطوح مختلف مصادیق متفاوتی خواهند داشت. پشتیبانی در سطح کلان، حمایت مدیران ارشد و پشتیبانی تکنولوژیکی در زمینه زیرساخت ها و ابزارها را شامل می شود. در سطح مدیریتی حمایت سرپرست و آموزش مهارت های مدیریتی را مدنظر قرار میدهد و در سطح فردی نیز حمایت خانواده از دورکاری و تعیین حدود و ثغور روابط خانوادگی / کاری خواهد بود. آموزش فردی نیز در راستای پشتیبانی از فرد

است. منظور از ارتباطات در سطوح کلان، سیاست های رسمی و عمومی بوده و در سطوح مدیریتی و فردی مهارت های ارتباطات و تعاملات اجتماعی را لازم می داند. اعتماد نیز در سطح کلان به مفهوم سیستم مدیریتی نتیجه گرا و فرهنگ مبتنی بر اعتماد است و در سطوح مدیریتی و فردی اعتماد بین مدیر و افراد و نیز اعتماد بین همکاران را شامل می شود (سام خانی و بیگی، ۱۳۹۰: ۴۲ و ۴۳).

دردانشگاه علوم پزشکی شاهرود نیز از آذر ماه ۱۳۹۰ نظام دورکاری به اجرا درآمده است. محقق بر آن است تا در این تحقیق نظام دورکاری این سیستم را آسیب شناسی نموده، عوامل حیاتی موفقیت آن را ارزیابی کند.

۱-۲ تاریخچه و سابقه موضوع (پیشینه تحقیق)

کار از راه دور یکی از شیوه های کاری است که دارای سابقه زیادی در کشورهای توسعه یافته می باشد. کشورهای در حال توسعه نیز با وجود کاستی های زیر ساختی، به بکارگیری این شیوه کاری پرداخته اند و از تجربیات چندی در این زمینه برخوردار می باشند. بررسی تجربیات کشورهای توسعه یافته در زمینه دورکاری می تواند به تبیین چشم انداز بلند مدت دورکاری در کشور کمک نموده و موجب شفاف سازی وضعیت دورکاری در آینده باشد. بررسی تجربیات کشورهای در حال توسعه نیز می تواند در کوتاه مدت و میان مدت، مورد توجه قرار گرفته و استنتاجاتی برای مدیریت بهتر دورکاری در سطح ملی به همراه داشته باشد (منصوری و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۲۰).

با توجه به اهمیت فزاینده دورکاری برای جمعیت قابل ملاحظه ای از شاغلان، طرفین (یا شرکای صنفی) اروپایی در سال ۲۰۰۲ توافقنامه اروپا در مورد قوانین دورکاری را به بحث نشستند. در این رابطه طرفین امضاکننده، دورکاری را به مثابه راهی برای کارکنان (در هر دو بخش خصوصی و دولتی) جهت مدرن سازی تشکیلات کاری و به عنوان ابزاری برای بهبود توازن شغل و زندگی و دستیابی به استقلال بیشتر در محل کار می نگرند. این توافقنامه حوزه هایی چون شرایط استخدامی برای دورکاران، سلامت و ایمنی، آموزش و حقوق جمعی را سامان می دهد (منصوری و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۳).

دورکاری پدیده ای رو به رشد در کشورهای عضو اتحادیه اروپاست. نسبت کارکنانی که در کشورهای EU27¹ به دورکاری اشتغال دارند، به طور میانگین از حدود ۵ درصد در سال ۲۰۰۰ به ۷ درصد در سال ۲۰۰۵ افزایش یافت. تعدادی کشور نرخ رشد بسیار بالاتری را نشان می دهند. بیشترین نسبت دورکاری در جمهوری چک و دانمارک دیده شده است، به طوری که حدود یک فرد از هر هفت نفر به طور منظم به دورکاری اشتغال دارد. همچنین مقادیر بالاتر از میانگین در کشورهای بنلوکس (بلژیک، هلند و لوکزامبورگ)، کشورهای اروپای شمالی (از جمله نروژ و تعدادی از کشورهای عضو جدید مشاهده می شود. شیوه های مختلفی برای اجرای اصول توافقنامه اروپا در کشورهای عضو مورد استفاده قرار گرفته اند. این طیف دربردارنده الزام حقوقی و مصوبات لازم الاجرا (معمولاً به شکل اصلاحات قانون کار)، توافقات جمعی بین سازمان های طرف قرارداد (که برخی از آنها توسط احکام دولتی به تمام کارکنان تعمیم داده شده اند)، و نیز قراردادهای داوطلبانه ای نظیر دستورالعمل ها و آیین نامه های (منصوری و همکاری، ۱۳۹۱: ۱۵۳).

در گزارش رسمی مؤسسه فِدسکوپ^۲ که یکی از مراجع رسمی اخبار فناوری در دولت فدرال آمریکا محسوب می گردد، در همایش دورکاری ۲۰۱۰^۳ که مورد تأیید شرکت های سِیسکو و اینتل می باشد، میزان رضایت از دورکاری در بخش دولتی را ۹۱ درصد و در بخش خصوصی ۹۵ درصد اعلام کرد. در این گزارش زمان حضور افراد دورکار در خانواده پس از دورکاری ۴۶ درصد افزایش داشته و ۷۱ درصد کاهش آلودگی هوا را در بر داشته است. همچنین افزایش ۶۹ درصدی بهره وری و ۷۶ درصدی کیفیت زندگی و ۷۰ درصدی ذخیره پول و ۸۴ درصدی صرفه جویی در وقت نیز از دیگر تغییرات محقق شده در میان افراد دورکار پس از دورکاری در آمریکا محسوب می شود (محمدی، مردان نیا، ۱۳۹۱: ۱۶۲).

¹ EU-27 شامل کشورهای اتریش، بلژیک، بلغارستان، قبرس، جمهوری چک، دانمارک، استونی، فنلاند، فرانسه، آلمان، یونان، مجارستان، ایرلند، ایتالیا، لتونی، لیتوانی، لوکزامبورگ، مالت، هلند، لهستان، پرتغال، رومانی، اسلواکی، اسلوانی، اسپانیا، سوئد و انگلستان می شود.

2 -Fedscoop

3 -TeleWork 2010