

به نام خداوند

بخشنده مهربان



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهربرز
(مجازی)

عنوان پایان نامه

بررسی اثرات فرهنگی بر پذیرش دور کاری

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت فناوری اطلاعات

گرایش سیستم های اطلاعاتی پیشرفته

نام دانشجو: فاطمه پناهی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر آریین قلی پور

استاد مشاور: سرکار خانم سمیرا فاخری

بهمن ۱۳۹۰

تشکر و قدردانی

بعد از سپاس بی قیاس به درگاه احدیت ، که توفیق انجام این پژوهش را به بنده عطا نمود ، بر خود واجب می دانم از زحمات پدر و مادر بزرگوایم ، همسر عزیزم ، اساتید ، سروران و دوستان عزیزی که بدون همکاری و همدلی آن ها انجام این کار امکان پذیر نبود ، تشکر و قدردانی نمایم .

از استاد فرزانه و ارجمند ، جناب آقای دکتر آرین قلی پور که علی رغم مشغله فراوان کاری و اجرایی ، با سعه صدر ، صبر و حوصله فراوان ، هدایت و راهنمایی این تحقیق را تقبل فرمودند و همچنین از استاد محترم مشاور ، سرکار خانم سمیرا فاخری که با مشاوره های بجا و روشنگرانه بر غنا و اعتبار تحقیق افزودند ، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم .

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم ، همیشه یاورانم

همسر صبور و مهربانم ، یار و همراهم

که

رویش جوانه های اندیشه ام را

وامدار حضور سبز و عطوفت گرم آنانم

فهرست عناوین

فصل اول / کلیات طرح تحقیق

- ۱
۲ ۱-۱ مقدمه
۳ ۲-۱ بیان مساله
۴ ۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۴ ۴-۱ اهداف تحقیق
۴ ۵-۱ سوال های تحقیق
۵ ۶-۱ روش انجام پژوهش
۵ ۱-۶-۱ روش تحقیق
۵ ۱-۶-۲ جامعه آماری
۵ ۱-۶-۳ نمونه آماری
۵ ۱-۶-۴ روش های گردآوری اطلاعات
۵ ۷-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح

فصل دوم / ادبیات تحقیق

- ۸ ۱-۲ مقدمه
۸ ۲-۲ دورکاری
۱۰ ۱-۲-۲ تعریف دورکاری
۱۱ ۲-۲-۲ کارمند دورکار
۱۲ ۳-۲ انواع دورکاری
۱۲ ۱-۳-۲ انواع دورکاری از دیدگاه زمانی
۱۲ ۲-۳-۲ انواع دورکاری از دیدگاه سازمانی
۱۴ ۴-۲ نظرات کارکنان و کارفرمایان در ارتباط با دورکاری
۱۵ ۵-۲ موقعیت برد-برد-برد برای همه
۱۶ ۶-۲ مزایای دورکاری
۱۶ ۱-۶-۲ مزایای فردی دورکاری
۱۸ ۲-۶-۲ مزایای سازمانی دورکاری
۲۱ ۳-۶-۲ مزایای اجتماعی دورکاری
۲۲ ۷-۲ موانع و معایب دورکاری
۲۲ ۱-۷-۲ موانع و معایب فردی دورکاری

| | |
|----|--|
| ۲۵ | ۲-۷-۲ موانع و معایب سازمانی دور کاری |
| ۲۷ | ۳-۷-۲ موانع و معایب اجتماعی دور کاری |
| ۲۸ | ۸-۲ مشاغل مناسب دور کاری |
| ۲۹ | ۹-۲ انتخاب داوطلبانه دور کاری توسط کارکنان و حق بازگشت |
| ۲۹ | ۱۰-۲ جنسیت و دور کاری |
| ۲۹ | ۱۱-۲ فرهنگ |
| ۳۲ | ۱۲-۲ مدل هافستد |
| ۳۷ | ۱۳-۲ فرهنگ و دور کاری |
| ۴۱ | فصل سوم / روش تحقیق |
| ۴۲ | ۱-۳ مقدمه |
| ۴۲ | ۲-۳ روش تحقیق |
| ۴۳ | ۳-۳ گراند تئوری |
| ۴۳ | ۴-۳ مرحله مطالعات مقدماتی |
| ۴۴ | ۵-۳ مرحله مطالعات اصلی |
| ۴۴ | ۱-۵-۳ ابزار پژوهش و نحوه گرد آوری داده ها |
| ۴۵ | ۲-۵-۳ جامعه آماری |
| ۴۶ | ۳-۵-۳ حجم نمونه و روش نمونه گیری |
| ۴۶ | ۴-۵-۳ تحلیل داده ها تا شکل گیری نظریه نهایی |
| ۴۷ | ۵-۵-۳ مراحل کد گذاری در گراند تئوری |
| ۵۳ | فصل چهارم / تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۵۴ | ۱-۴ مقدمه |
| ۵۴ | ۲-۴ ورود به میدان پژوهش |
| ۵۵ | ۱-۲-۴ کد گذاری باز |
| ۵۶ | ۱-۱-۲-۴ کد گذاری اولیه |
| ۷۰ | ۲-۱-۲-۴ کد گذاری ثانویه و شکل دهی مقولات |
| ۷۳ | ۳-۱-۲-۴ شکل دهی طبقات اصلی |
| ۷۴ | فصل پنجم / خلاصه ، بحث و نتیجه گیری |
| ۷۵ | ۱-۵ مقدمه |
| ۷۵ | ۲-۵ کد گذاری محوری |

| | |
|----|---|
| ۷۶ | ۱-۲-۵ تشریح مدل پارادایم |
| ۷۷ | ۳-۵ مرحله نظریه پردازی (کد گذاری انتخابی) |
| ۷۸ | ۱-۳-۵ مدل پارادایم دورکاری |
| ۷۹ | ۴-۵ پیشنهادهای مبتنی بر یافته ها |
| ۸۱ | ۵-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی |
| ۸۱ | ۶-۵ محدودیت های تحقیق |
| ۸۲ | فهرست منابع و مآخذ |

فهرست جداول

| | |
|----|---|
| ۲۶ | جدول ۱ - ویژگی های انتخاب نیروهای شایسته برای دور کاری |
| ۴۸ | جدول ۲ - اقدامات اصلی کد گذاری محوری |
| ۵۰ | جدول ۳ - شاخصه های انتخاب یک مقوله محوری |
| ۵۶ | جدول ۴ - کد گذاری اولیه (مصاحبه اول) |
| ۵۷ | جدول ۵ - کد گذاری اولیه (مصاحبه دوم) |
| ۵۸ | جدول ۶ - کد گذاری اولیه (مصاحبه سوم) |
| ۵۹ | جدول ۷ - کد گذاری اولیه (مصاحبه چهارم) |
| ۶۰ | جدول ۸ - کد گذاری اولیه (مصاحبه پنجم) |
| ۶۱ | جدول ۹ - کد گذاری اولیه (مصاحبه ششم) |
| ۶۲ | جدول ۱۰ - کد گذاری اولیه (مصاحبه هفتم) |
| ۶۳ | جدول ۱۱ - کد گذاری اولیه (مصاحبه هشتم) |
| ۶۴ | جدول ۱۲ - کد گذاری اولیه (مصاحبه نهم) |
| ۶۶ | جدول ۱۳ - کد گذاری اولیه (مصاحبه دهم) |
| ۶۷ | جدول ۱۴ - کد گذاری اولیه (مصاحبه یازدهم) |
| ۶۸ | جدول ۱۵ - کد گذاری اولیه (مصاحبه دوازدهم) |
| ۷۰ | جدول ۱۶ - کد گذاری ثانویه و شکل دهی کدهای مفهومی و مقولات |
| ۷۳ | جدول ۱۷ - شکل دهی طبقات کلی از مقولات |

فهرست اشکال

- شکل ۱ - کد گذاری نظریه پردازی بستر زاد ۴۹
- شکل ۲ - مسیر انجام و تکمیل ، تجزیه و تحلیل داده ها ۵۱
- شکل ۳ - کد گذاری محوری بر اساس مدل پارادایم ۷۶
- شکل ۴ - مدل پارادایم دورکاری ۷۸

فصل اول

کلیات تحقیق



۱-۱) مقدمه

تغییرات نگرشی و تکنولوژی که در گذر تاریخ در زندگی انسان ها حاصل می شود ، موجب بروز تحول در روش های زندگی و کاری آنان می گردد . انقلاب اطلاعات بسیاری از شغل های قدیمی و کهنه را بر می چیند و مشاغل جدید به وجود می آورد .

دانایی و فناوری دو محرکه اساسی ایجاد تحول اقتصادی در دنیای امروز و جامعه ای که در آن زندگی می کنیم محسوب می شوند و کاربردهای فراوانی دارند . در دنیای امروز ناظریم که حرکت بی وقفه و متکی بر فناوری اقتصاد جهانی در حال دگرگونی در مفاهیم سنتی « زمان » و « مکان » است (دی مارتینو، ۱۳۸۲). در اقتصاد شبکه شده کنونی ، اثربخشی روش های کاری سنتی روز به روز کاهش می یابد . روش های شغلی معمول به واسطه تغییر فناوری به سرعت در حال ادغام شدن هستند و اینترنت و دیگر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را به وجود می آورند که کارهای گروهی بدون محدودیت جغرافیایی سازماندهی شوند (سهرابی ، ۱۳۸۲). اداره سازمان های بزرگ ، موجب بروز بوروکراسی غیر منعطف و ناکارآمد ، هزینه های بالای پشتیبانی و سطح پایین بهره وری در شرایط رقابتی شد و این سازمان ها درگیر آسیب های ساختاری و رفتاری متعددی گردیدند . در سطح اجتماعی ، جوامع درگیر مشکلاتی نظیر آلودگی هوا ، مصرف زیاد سوخت و انرژی ، کاهش نقش های خانوادگی والدین و بروز بی هویتی اجتماعی در کودکان و نوجوانان و قرار گرفتن افراد به عنوان دندانان های چرخ دنده ماشین سازمان شد . در سطح فردی نیز ، اختصاص زمان زیاد برای رفت و آمد بین محل کار و زندگی ، بروز مشکلات خانوادگی بین والدین و فرزندان ، وجود خستگی مفرط در کارکنان به دلیل زمان زیاد صرف شده برای کار و رفت و آمد و در نتیجه پایین بودن راندمان کاری ، استرس ناشی از محیط کاری و یا عدم رضایت شغلی از مشکلات قابل بیان در این سطح بوده است .

از این رو صاحب نظران در پی جست وجوی ساز و کارهایی برای رفع این مشکلات یا کاهش اثرات آنها بوده اند . تا این که از دهه ۱۹۷۰ کار از راه دور به عنوان یکی از راهکارهایی که می تواند بخشی از این مشکلات را مرتفع نماید ، مطرح گردید (قنبری و بخت جو ، ۱۳۹۰). کار از راه دور ، کارکنان را قادر می سازد تا کارهایشان را در مکانی به غیر از سازمان خود ، با استفاده از تکنولوژی های اطلاعاتی و ارتباطی انجام دهند و برای سازمان ارسال نمایند (Hunton & Norman , 2010). البته باید توجه نمود که این روش ، روشی کامل و بی نقصی نبوده و دارای برخی مشکلات است . برای استفاده هر چه بهتر و موثرتر از این روش ، مدیران باید زیرساخت ها و پیش نیازهای لازم (از جمله زیرساخت های تکنولوژیکی ، فرهنگی ، اجتماعی ، مدیریتی و قانونی) را برای پیاده سازی این پدیده نوظهور فراهم نمایند و به هنگام اجرا نیز کنترل ها و ارزیابی های لازم را صورت دهند (قنبری و بخت جو ، ۱۳۹۰).

۱-۲) بیان مساله

رشد دانش کاری و افزایش پیچیدگی فناوری اطلاعات، این امکان را برای سازمان‌ها فراهم آورده است، که ساختار سازمانی را فراتر از محدودیت‌های زمانی و مکانی سنتی، توسعه دهند (سهرابی، ۱۳۸۲). با توسعه تکنولوژی‌های نوین و به خصوص فن‌آوری‌های ارتباطی و مشارکتی، گروه‌های کاری در نوع جدیدی از تعامل و همکاری درگیر می‌شوند.

در جامعه امروزی تعریف و مرز بندی دقیق برای ساعات و مکان‌های کاری و همچنین مرزهای بازارهای کار جهانی مشکل می‌باشد (Pyoria, 2011). "دورکاری یا کار از راه دور" شیوه‌ای نوین در انجام وظایف است که به کمک تجهیزات رایانه‌ای و مخابراتی، ایجادکننده مشاغل جدید خواهد بود و امروزه طیف گسترده‌ای از مشاغل از اپراتورها تا مدیران را در بر می‌گیرد. این شیوه نوین، به توسعه روش جدیدی از کارآفرینی مبتنی بر خلاقیت، پذیرا بودن محیط‌های مجازی و سرمایه‌های ناملموس، واکنش‌های سریع و افزایش اندوخته دانش و آگاهی کمک می‌کند و به نظر می‌رسد که ارتباط نزدیکی با شغل‌های آتی، افزایش خود اشتغالی، کارفرمایی و گسترش بنگاه‌های کوچک اقتصادی، داشته باشد. البته برخی از شرایط کار از راه دور ممکن است منجر به انزوا، به حاشیه رانده شدن، پراکندگی اجتماعی، ترتیبات و مقدمات کاری که به خوبی محافظت نشده‌اند، نابرابرای جنسیتی و پراکندگی در نیروی کار شود (دی مارتینو، ۱۳۸۲). در آمریکا، بررسی‌ها نشان می‌دهد که از هر پنج کارمند، یک نفر کار خود را از طریق دورکاری انجام می‌دهد. این آمارها بیانگر رشد دورکاری است (Peters et al., 2004).

بر پایه‌ی نظر سنجی‌های گسترده‌ای که بین سال‌های ۱۹۶۷ تا ۱۹۷۳ صورت گرفته است، هافستد ادعا می‌کند که گرایش‌ها و رفتارها نسبت به مقوله‌ی کار در کشورهای مختلف، تفاوت‌های فاحشی با یکدیگر دارند. هافستد این تفاوت‌ها را نتیجه‌ی تنوع فرهنگ ملت‌ها که محصول اجتماعی شدن است، می‌داند. در ادبیات دورکاری، فرهنگ به عنوان یک عامل تفسیرکننده تفاوت در پذیرش دورکاری به حساب می‌آید. تحقیقات نشان می‌دهد که فرهنگ بر نحوه فکر و عمل مدیران در ارتباط با پذیرش یا عدم پذیرش دورکاری اثر می‌گذارد (Peters et al., 2009). توزیع جغرافیایی کار، در گفتار بسیار راحت‌تر است تا در عمل. ارتباط میان مرزهای فرهنگی، مشکلات غیر قابل پیش‌بینی در راستای عملی کردن دورکاری ایجاد خواهد کرد (Pyoria, 2011).

به طور کلی، فرهنگ مجموعه‌ی مشترکی از باورها، ارزش‌ها، مفروضات بنیادین، نمادها، آداب و رسوم، سنن، اسطوره‌ها، زبان، علوم، رفتارها و مصنوعات یک سیستم اجتماعی است که اعضا آن را برای انطباق با دنیای پیرامون و در ارتباط با یکدیگر به کار می‌برند و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌کنند (قلی‌پور، ۱۳۸۰). مدیریت و سازمان از ابتدا تا انتها زیر نفوذ فرهنگ هستند. لذا با شناخت بهتر و آگاهی از ارزش‌های فرهنگی و نقطه نظراتی که از سوی افراد مطرح می‌شود، بهتر می‌توان رفتار سازمان‌ها و ماهیت و

عملیات مدیریت در قالب فرهنگی خاص را درک و تعبیر نمود (علی احمدی و همکاران ، ۱۳۸۳). طبق نظریه های فرهنگی ، هر کشور را می توان با یک فرهنگ مشخص ، مؤثر و قابل توصیف شناسایی کرد . یکی از پیشگامان ، مطالعات بین فرهنگی "گیرت هافستد" بود که مفهوم "فرهنگ ملی" را معرفی کرد . هافستد فرهنگ ملی را " برنامه ی جمعی ذهنی مشترک اعضای یک گروه یا گونه و آنچه آنها را از دیگران متمایز می سازد " تعریف می کند (Peters et al. , 2009).

با توجه به اهمیت و رواج دورکاری در دنیای امروزی و تاثیر گسترده فرهنگ بر پذیرش و یا عدم پذیرش دورکاری و وجود تحقیقات اندکی در این حوزه ، در این پایان نامه قصد بر آن داریم تا ، به بررسی اثرات فرهنگی بر اساس مدل هافستد ، بر پذیرش دورکاری بپردازیم .

۱-۳) اهمیت و ضرورت تحقیق

با توجه به توسعه چشمگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در سازمان های امروزی و همچنین با توجه به مزیت هایی که استفاده از دورکاری ، برای کارمندان (کاهش در هزینه ها و زمان ، بهبود فرصت های کاری ، تعارضات کمتر در محیط خانوادگی ، توازن بهتر بین زندگی و کار ، افزایش انعطاف پذیری و...) ، سازمان ها (کاهش هزینه های سربار ، افزایش بهره وری ، حفظ و جذب کارکنان ، خدمت رسانی بهتر به مشتریان و...) و اجتماع (کاهش حجم ترافیک ، کاهش آلودگی ، تجدید حیات اقتصادی و...) به همراه دارد و نیز معدود بودن تحقیقات در این زمینه ضرورت انجام تحقیق در این حوزه احساس می شود .

۱-۴) اهداف تحقیق

هدف کلی از انجام تحقیق ، مشخص کردن ابعاد مختلف فرهنگی (پنج بعد فرهنگی هافستد) و تاثیر آن بر پذیرش دورکاری است .

هدف جزئی ۱: مشخص کردن اثرات فرهنگی در پذیرش دورکاری

هدف جزئی ۲: شناسایی ابعاد مختلف فرهنگی و همسوسازی دورکاری با آن

۱-۵) سوال های تحقیق

۱. فرهنگ چه تاثیری بر دورکاری دارد؟

۲. چه ابعادی از فرهنگ پذیرش دورکاری را تسهیل می کند؟

۳. چه راهکارهایی منجر به افزایش پذیرش دورکاری می شود؟

۱-۶) روش انجام پژوهش

۱-۶-۱) روش تحقیق

این تحقیق دارای رویکرد کیفی بوده و به همین سبب از روش گراند تئوری یا نظریه بستر زاد، به عنوان روش تحقیق استفاده می شود. نظریه بستر زاد عبارت است از آنچه که به طور استقرایی از مطالعه پدیده ای به دست می آید و نمایانگر آن پدیده است. بنابراین گردآوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل در یک رابطه متقابل با یکدیگر قرار دارند. این روش یک سلسله رویه های سیستماتیک را به کار می گیرد تا نظریه ای مبتنی بر استقرا درباره پدیده ای ایجاد کند. یافته های تحقیق مشتمل بر تنظیم نظری واقعیت مورد بررسی است نه یک سلسله ارقام یا مجموعه ای از مطالب که به هم وصل شده باشند. از طریق این روش نه تنها مفاهیم و روابط بین آنها ایجاد می شود بلکه آنها به طور موقتی مورد آزمایش نیز قرار می گیرند. مقصود از نظریه بستر زاد ساختن نظریه ای است که در زمینه مورد مطالعه صادق و روشنگر باشد.

۱-۶-۲) جامعه آماری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری.

۱-۶-۳) نمونه آماری

پرسنل دورکار شاغل در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری.

۱-۶-۴) روش های گردآوری اطلاعات

برای گردآوری داده ها و اطلاعات از مصاحبه استفاده شده است.

۱-۷) تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی

دورکاری^۱: یک روش جدید سازماندهی کار است که دو منبع مزیت رقابتی شرکت، یعنی منابع انسانی و تکنولوژی های اطلاعاتی و ارتباطی را با یکدیگر ترکیب می کند (Perez et al., 2002).

دورکار^۲: کارمندی است که تمام یا بخشی از کار خود را جدا از محل استقرار کارفرمای خود و با استفاده از تکنولوژی اطلاعات (در عملیات و ارتباطات) انجام می دهد (Baruch & Yuen, 2000).

فرهنگ^۳: عبارت است از مجموعه ای از باورها، ارزش ها، هنجارها و مفروضات مشترک که در بین گروهی از افراد با تاریخچه مشترک پدید می آیند (سهرابی، ۱۳۸۲).

- 1 - Telework
- 2 - Teleworker
- 3 - Culture

گراندد تئوری یا نظریه بستر زاد^۱ : یک روش پژوهشی است که به پژوهشگر در حوزه های مختلف امکان می دهد تا به جای اتکا به تئوری های موجود و از پیش تدوین شده ، خود به تدوین تئوری و گزاره اقدام نماید (دانایی فرد و اسلامی ، ۱۳۸۶).

فاصله قدرت^۲ : فاصله قدرت ، به درجه ای اشاره می کند که افراد یک فرهنگ می پذیرند و انتظار دارند که قدرت به صورت غیر مساوی توزیع شده باشد (Peters et al. , 2009).

جمع گرایی/فردگرایی^۳ : فردگرایی مربوط به جوامعی است که در آن ارتباط میان افراد محکم نیست . جامعه فردگرا بر اصالت فرد ، ابتکار و دست آوردهای فردی تاکید می کند (علوی و یداللهی ، ۱۳۸۲). در نقطه مقابل جوامع فردگرا ، جوامع جمع گرا به جوامعی گفته می شود که افراد به عنوان اعضای یک گروه در عوض وفاداری بی قید و شرطی که نسبت به گروه خود دارند ، محافظت مادام العمر دریافت می کنند (Peters et al. , 2009).

زن خوئی/مردخوئی^۴ : در یک جامعه ی مردخو ، نقش زن و مرد به وضوح با هم متفاوت است . مردها در صف اول ، قوی و متمرکز به سوی موفقیت هستند (Peters et al. , 2009). در نقطه مقابل ، زن خوئی متعلق به جوامعی است که در آن نقش های جنسیت اجتماعی با همدیگر همپوشانی داشته باشند ، به این معنی که از مردان و زنان چنین انتظار می رود که معتدل ، لطیف و علاقه مند به کیفیت زندگی باشند (هافستد ، ۱۳۸۸).

ابهام گریزی^۵ : پرهیز از عدم اطمینان یا ابهام گریزی ، به درجه ای اشاره می کند که اعضای یک فرهنگ در مواجهه با شرایط نامعلوم و ناشناخته احساس خطر می کنند (Peters et al. , 2009).

جهت گیری کوتاه مدت / بلند مدت^۶ : داشتن یک جهت گیری کوتاه مدت به این معنا است ، که مردم روی فضیلت هایی که با حال و گذشته در ارتباط اند ، مانند سنت ها تمرکز کنند (Peters et al. , 2009). جهت گیری بلند مدت به معنی "پرورش فضیلت هایی برای کسب پاداش از حسن عمل در آینده است ، خصوصاً محافظت از منابع و صرفه جویی" (هافستد ، ۱۳۸۸).

- 1 - Grounded Theory
- 2 - Power Distance
- 3 - Collectivism/Individualism
- 4 - Femininity / Masculinity
- 5 - Uncertainty Avoidance
- 6 - Short – term orientation / Long – term orientation



فصل دوم

ادبیات تحقیق

۲-۱) مقدمه

از اواسط قرن بیستم و با ورود تدریجی جوامع به عصر اطلاعات تغییرات جدیدی در شیوه زندگی و کار حاصل شد. با گسترش تکنولوژی های اطلاعات و ارتباطات، امکان برقراری مرادوات، تبادل اطلاعات و فعالیت ها از فواصل جغرافیایی مختلف فراهم گردید. بدین ترتیب امکان تشکیل شرکت های چند ملیتی و بین المللی با مدیریت واحد فراهم شد. در اثر این تغییرات، افراد مجبور نیستند که برای کار کردن جلای وطن نموده و به نقطه ای دیگر عزیمت نمایند، بلکه کار می تواند به محل آنان حرکت کند؛ به عنوان نمونه شرکت هایی نظیر " آی بی ام"، " زیمنس" و ... از نیروی انسانی موجود در کشورهای مختلف برای راه اندازی و اداره شعبات خود در آن کشورها استفاده می نمایند. همچنین ساعات کاری به صورت منعطف و شناور در آمد و شیوه های جدید سازماندهی مطرح گردید تا سازمان های بزرگ و کوچک را از بوروکراسی غیر کارکردی رهایی بخشد (قنبری و بخت جو، ۱۳۹۰).

از آنجا که رقابتی ماندن، یک مبارزه مستمر برای همه سازمان ها در محیط کسب و کار قرن بیست و یکم است کسب مزیت رقابتی و حفظ آن، برای موفقیت بسیار کلیدی است (Peters et al., 2009). دورکاری از جمله روش هایی است که می تواند جایگاه رقابتی شرکت را حفظ و ارتقا بخشد. در این فصل به طور کامل به معرفی دورکاری و ابعاد آن می پردازیم.

۲-۲) دورکاری

مفهوم کار از راه دور، در بحران نفتی اوایل دهه ۱۹۷۰ بنا نهاده شد. در آن زمان " جک نیلز " آمریکایی و همکارانش محاسبات خود را برای نجات اقتصادی، که از کاهش تبادلات نتیجه می شد، منتشر کردند. عقیده مطرح در آن زمان این بود که، مشکلات رشد ازدحام جمعیت در شهرهای مهم می تواند با ایجاد مراکز کار از راه دور و با ترغیب مردم به انجام کارهای خود در خانه حل شود. متأسفانه این عقیده خیلی زود و به طور غیرواقعی بینانه واهی تلقی شد (Pyoria, 2011).

" جک نیلز " که در کتاب های مختلف از او به عنوان " پدر دورکاری " یاد کرده اند؛ اولین کسی بود که رسماً در مورد دورکاری تحقیق کرد. وی دانشمند ساخت موشک بود و طراحی فضاپیماهای گوناگون در آمریکا و مدیریت تعدادی از برنامه های تحقیق و توسعه را بر عهده داشت و در سال ۱۹۷۶ کتاب " مصالحه بین ارتباطات از راه دور و حمل و نقل: گزینه هایی برای آینده " را در آمریکا و در سال ۱۹۷۷ در ژاپن منتشر کرد. در سال ۱۹۸۷، " فرانسیس کینزمن " کتاب " دورکاران " را منتشر نمود که به عنوان اولین کتاب در انگلیس در خصوص پیش بینی دورکاری و " انقلاب کار انعطاف پذیر " شناخته شد. دورکاری بار دیگر در اوایل دهه ۱۹۹۰ به عنوان یک روش منحصر به فرد برای سازماندهی کار در جهت کاهش رفت و آمد، تعادل بین کار و خانواده و افزایش بهره وری مطرح شد. اگر چه تعداد دورکاران از دهه ۱۹۹۰ به طور قابل

توجهی افزایش یافت ، اما هنوز اکراه و بی میلی برای پذیرش دورکاری وجود داشت و گسترش دورکاری کمتر از حد انتظار بود . علت این امر ، تغییرات مهمی بود که سازمان ها باید در ساختار و سازماندهی خود ایجاد می کردند .

عملیاتی کردن دورکاری اولین بار در سال ۱۹۷۳ در جریان یک پروژه کنترل آلودگی هوا در ایالت کالیفرنیا آمریکا مطرح شد . در این پروژه ، تحت یک برنامه آزمایشی ، کارکنان شرکت های مختلف در مکان هایی نزدیک محل زندگی خود مشغول به کارهای اداری خود شدند و در نتیجه از میزان آلودگی هوا ناشی از رفت و آمد خودروهای این افراد تا حد زیادی کاسته شد . در سال ۱۹۹۰ در این کشور ، شرکت ها توسط کنگره به منظور پاکسازی هوای آلوده تحریک و تشویق به دورکاری شدند . ۱۱ ایالت آمریکا که دارای هوای آلوده بودند به طور هدفمند برنامه ریزی شدند . در آن ۱۱ ایالت ، سازمان هایی که بیش از ۱۰۰ نفر کارمند داشتند ، مجبور به کاهش تعداد کارمندان در رفت و آمد به سازمان تا ۲۰ درصد گردیدند (قنبری و بخت جو ، ۱۳۹۰) . " دورکاری " تبلور عینی کاربرد فناوری اطلاعات در عرصه اشتغال ، به منظور ایجاد فرصت های شغلی نوین برای افراد می باشد . این نمونه جدید کاری نیازمند مجموعه ای جدید از رفتارهای همکاری نظیر صداقت ، توانمندی های فردی ، مسئولیت های فردی و کارگروهی می باشد . به مجرد اینکه این شرکت ها به سازگار کردن این رفتارها می پردازند بهبودی اساسی در نقش فرد در محیط کاری رخ می دهد . به تعبیر دیگر " دورکاری " آرایش و سازماندهی نوین مولفه های شغلی از بعد زمان و مکان با استفاده از سیستم های رایانه ای و ارتباطی به منظور بهبود نتایج کار می باشد . دورکاری مشکل فاصله های طولانی را از بین می برد و کیفیت زندگی افراد را ارتقا می دهد (دی مارتینو، ۱۳۸۲) .

آمارهای رسمی در سال ۲۰۰۸ نشان می دهند که در اغلب کشورهای پیشرفته مثل فنلاند ، هشت درصد از نیروی کار فعال ، به نحوی کار خود را از طریق دورکاری انجام داده اند . بررسی ها نشان می دهد که این روند در حال گسترش است ؛ البته نه به سرعتی که انتظار می رفت (Pyoria , 2011) .

کار در بیرون از محل کار ^۱ ، کار با انعطاف مکانی ^۲ ، کار مستقل از مکان ^۳ ، کار از راه دور ^۴ ، کار کردن از دور ^۵ و کار دگر ماهیتی ^۶ مترادف های متداول دورکاری هستند (بلیک ، ۱۳۸۰) .

- 1 - Telecommuting
- 2 - Flexi place Working
- 3 - Location – Independent Working
- 4 -Distance Working
- 5 - Remote Working
- 6 - Alternative Officing

۲-۱-۲) تعریف دورکاری

دورکاری از زمان ظهور و بروز خود در حالت توسعه و گسترش متوالی قرار داشته است ، این توسعه و گسترش در سال های اخیر سرعت بیشتری به خود گرفته و به نظر می رسد در سال های بعد نیز به سرعت خود بیافزاید . دامنه اشکال کار از راه دور بسیار متفاوت بوده و ظهور بی وقفه شکل های جدید کار از راه دور ، دستیابی به یک تعریف جامع و کامل را دشوار می سازد . در اینجا به تعدادی از این تعاریف اشاره می شود :

- تعریف انجمن بین المللی دورکاری : دورکاری ، نوعی آرایش کاری است که طی آن افراد به شکل انعطاف پذیر از نظر زمان ، مکان به انجام وظایف و پاسخ به امور محوله می پردازند .
 - کمیسیون اروپایی کار از راه دور : دورکاری ، استفاده از کامپیوترها و ارتباطات راه دور برای تغییر موقعیت جغرافیایی محل کار و انجام وظایف شغلی است (فتحیان و مهدوی نور ، ۱۳۸۷).
 - تعریف اتحادیه اروپا : کار انجام شده توسط یک فرد که عمدتاً بخش مهمی از کار در نقطه یا نقاطی غیر از محل کار سنتی ، برای کارفرما و یا مشتری از طریق فن آوری های مهم و پیشرفته ارتباطات مخابراتی به عنوان مشخصه اصلی و ویژه کار صورت می گیرد ، دورکاری است .
 - کنگره تشکل کارگری انگلستان نیز تعریف مختصری برای دورکاری ارائه داده است : کار از فاصله مکانی دور که از طریق فن آوری های ارتباطی و اطلاعاتی تسهیل و آسان شده باشد (دی مارتینو، ۱۳۸۲).
 - دورکاری ، انجام کار در هر زمان و در هر مکان است (Major et al. , 2008).
 - دورکاری ، تکنولوژی است که کارکنان را قادر می سازد ، دوراز محل کار خود به انجام وظایف بپردازند و افزایش انعطاف پذیری و مدیریت بر زندگی شخصی و کار خود را تجربه کنند (Golden , 2009).
 - دورکاری به معنای انجام کار در یک مرکز دورکاری ، خانه ، مراکز ماهواره ای و یا هر مکان دیگری ، غیر از اداره اصلی ، حداقل یک روز در هفته می باشد (Illegemes & Verbeke, 2004).
 - دورکاری ، یک روش جدید سازماندهی کار است که دو منبع مزیت رقابتی شرکت ، یعنی منابع انسانی و تکنولوژی های اطلاعاتی و ارتباطی را با یکدیگر ترکیب می کند (Perez et al. , 2002).
 - دورکاری ، نوعی سازمان دهی مجدد در مولفه های شغلی (به ویژه در زمان و مکان انجام آنها) هم در مفهوم و هم در اجرا است . بر خلاف عصر صنعتی که شیفت های کاری اهمیت داشت و کار " زمان محور " تلقی می شد ، در دورکاری ، شغل ها " نتیجه محور " می شوند و داده ، اطلاعات ، دانش ، تفکر و آگاهی با اهمیت تلقی می شوند .
 - دورکاری ، همانند چتری است که محوطه وسیعی از مناطق مختلف را با ارتباطات گسترده می پوشاند . بر اساس تعاریف فوق ، نکات زیر را می توان در مورد دورکاری بیان کرد :
- ۱- دورکاری به عنوان یک فرآیند سازمانی مورد بررسی قرار می گیرد .

- ۲ - دورکاری روش سازماندهی فعالیت های کاری و انجام وظایف و امور سازمانی است و در واقع شیوه ای جدید برای فرآیندهای کاری به حساب می آید .
- ۳ - دورکاری انعطاف زمانی و مکانی در انجام فعالیت ها را شامل می شود . به گونه ای که افراد می توانند به جای مراجعه به سازمان در ساعات خاص و ثابت ، بر اساس قراردادهای منعقد شده در ساعات مختلفی از شبانه روز و در مکان های مختلف به فعالیت های کاری بپردازند .
- ۴ - انجام دورکاری از طریق تکنولوژی های ارتباطات و اطلاعات میسر می گردد . شروع و توسعه این شیوه نیز در نتیجه پیشرفت های تکنولوژیک در زمینه های اطلاعات و ارتباطات بوده است . استفاده از تکنولوژی های اطلاعات و ارتباطات مناسب تر و به روزتر به انجام موثرتر و کارا تر دورکاری منجر می شود .
- ۵ - دورکاری حرکت کار به سوی کارمند به جای حرکت کارمند به سوی کار می باشد (قنبری و بخت جو ، ۱۳۹۰)

۲-۲-۲) کارمند دورکار

با توجه به اینکه تعریف واحدی از دورکاری وجود ندارد ، تعریف واحد و استاندارد ی هم از کارمند دورکار ارائه نشده است .

Baruch & Yuen دورکاران را به این صورت تعریف می کنند :

" دورکاران ، کارکنانی هستند که تمام یا بخشی از کارشان را جدا از محل استقرار کارفرمای خود و با استفاده از تکنولوژی اطلاعات (در عملیات و ارتباطات) انجام می دهند " (Baruch & Yuen , 2000).

ممکن است تمامی کارکنان برای دورکاری مناسب نباشند . دورکاران دارای ویژگی هایی هستند که سازمان ها می توانند با توجه به آنها افراد مناسب را انتخاب نمایند .

ویژگی های زیر را برای افراد مناسب دورکاری می توان در نظر گرفت :

- ۱- نظم و ترتیب داشته باشند .
- ۲- توانایی انجام کار به طور مستقل را دارا باشند .
- ۳- به حداقل کنترل و نظارت نیاز داشته باشند .
- ۴- در مدیریت زمان ، مهارت های بالایی داشته باشند .
- ۵- اطلاعات و مهارت های شغلی بالایی داشته باشند .
- ۶- قواعد کاری تعریف شده ، برای جلوگیری از مداخله اعضای خانواده در کار داشته باشند .
- ۷- از مسامحه و تعلل در انجام وظایف در حین دورکاری اجتناب نمایند .
- ۸- توانایی برنامه ریزی برای انجام فعالیت ها در طی دوره دورکاری را دارا باشند .
- ۹- زمان های استراحت منظم و قاعده مند را برای خود در نظر بگیرند .
- ۱۰- دارای سواد رایانه ای لازم باشند .