

ISSN:2821-1588		https://www.jadm.khadu.ir	
	Journal of Air Defense Management Volume 1, Issue 4 Winter 2023 P.P. 135-156		
Research Paper; 20.1001.1.18910497.1401.2.3.4.1			
The Pattern of Obstacles to the Development of Teleworking System in order to Improve the Administrative System Hosein Sotudeh Arani¹, Samad Barani², Yassaman Khalili³ 1. Assistant Prof, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: Sotudeh@pnu.ac.ir 2. Assistant Prof., Shahid Sattari Aeronautical University of Science and Technology, Tehran, Iran. E-mail: Samadbarani@ssau.ac.ir 3. Assistant Prof, Department of Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: Y_khalili@pnu.ac.ir			
Article Information		Abstract	
Accepted: 2022/12/13	Background & Purpose: The spread of various types of virtual activities, including teleworking, is one of the emerging phenomena at the same time as the information age, the institutionalization of which has always faced obstacles. In this research, In this research, the barriers to the development of the teleworking system in the public organization were identified in order to improve the administrative system Methodology: The research was applied in terms of purpose and descriptive and survey in terms of direction. The statistical population of the research included 556 employees of the government organization. Using stratified-random sampling method and Cochran's sampling formula, the number of 290 people was determined as the sample size. A researcher-made questionnaire was used to collect research data. The research data were analyzed using structural equation modeling and t-test. Findings: The results of the research showed that technical barriers, financial barriers, cultural-social barriers, managerial barriers, legal-political barriers are among the barriers to the development of remote work system in the statistical population of the study. Also, the technical factor was the most important among the obstacles. After that, financial factor, socio-cultural factor, managerial factor and legal-political factor were in the next priorities. Conclusion: The final model of the current research can be used as a guide for managers to plan and take effective action to achieve the goals of the remote work system and improve the administrative system. This model will lead to targeted investment and improve the efficiency of program implementation.		
Received: 2023/02/10			
Keywords:			
Teleworking System, Technical Obstacles, Financial Obstacles, Socio-Cultural Obstacles, Managerial Obstacles, Legal-Political Obstacles.			
Corresponding Author: Hosein Sotudeh Arani Email: Sotudeh@pnu.ac.ir			
Citation: Sotudeh Arani, Hosein; Barani, Samad and Khalili, Yassaman.(2023). The Pattern of Obstacles to the Development of Teleworking System in order to Improve the Administrative System. <i>Journal of Air Defense Management</i>, 1(4), 135-156.			



فصلنامه علمی مدیریت دفاع هوایی

دوره ۱، شماره ۴

زمستان ۱۴۰۱

صص ۱۳۵-۱۵۶



مقاله پژوهشی؛ 20.1001.1.18910497.1401.2.3.4.1

الگوی موانع توسعه نظام دورکاری در راستای ارتقای نظام اداری

حسین ستوده آرانی^۱، صمد بارانی^۲، یاسمن خلیلی^۳

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: Sotudeh@pnu.ac.ir

۲. استادیار، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران. رایانامه: Samadbarani@ssau.ac.ir

۳. استادیار گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: Y_khalili@pnu.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

زمینه و هدف: گسترش گونه‌های مختلف فعالیت‌های مجازی از جمله دورکاری از پدیده‌های نوظهور همزمان با عصر اطلاعات است که نهادهای سازش آن همواره با موانعی روبرو بوده است. در این تحقیق به شناسایی موانع توسعه نظام دورکاری در سازمان دولتی به منظور ارائه خدمات مطلوب در راستای ارتقای نظام اداری پرداخته شد.

تاریخ دریافت:

۱۴۰۱/۰۹/۲۲

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۱/۱۱/۲۱

کلیدواژه‌ها:

روش‌شناسی: تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر مسیر توصیفی و پیمایشی بود. جامعه آماری تحقیق شامل ۵۵۶ نفر از کارکنان سازمان دولتی بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای- تصادفی و فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۹۰ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین شدند برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. داده‌های پژوهش استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و آزمون تی تحلیل شدند.

نظام دورکاری، موانع

فنی، موانع مالی،

موانع فرهنگی-

اجتماعی، موانع

مدیریتی، موانع

قانونی-سیاسی.

یافته‌ها: نتایج تحقیق نشان داد که موانع فنی، موانع مالی، موانع فرهنگی-اجتماعی، موانع مدیریتی، موانع قانونی-سیاسی از موانع توسعه نظام دورکاری در جامعه آماری پژوهش بودند محسوب می‌شوند. همچنین، عامل فنی در بین موانع دارای بیشترین اهمیت بود. بعد از آن به ترتیب عامل مالی و عامل فرهنگی-اجتماعی، عامل مدیریتی و عامل قانونی-سیاسی در اولویت‌های بعدی قرار داشتند.

نویسنده مسئول:

حسین ستوده آرانی

ایمیل:

Sotudeh@
pnu.ac.ir

نتیجه‌گیری: الگوی نهایی پژوهش حاضر می‌تواند راهنمای عمل مدیران برای برنامه‌ریزی و اقدام موثر برای تحقق اهداف نظام دورکاری و ارتقای نظام اداری قرار گیرد. این الگو موجب سرمایه‌گذاری هدفمند و ارتقای کارایی اجرای برنامه‌ها خواهد شد.

استناد: ستوده آرانی، حسین؛ بارانی، صمد و خلیلی، یاسمن. (۱۴۰۱). الگوی موانع توسعه نظام دورکاری در راستای ارتقای نظام اداری.

فصلنامه مدیریت دفاع هوایی، ۱(۴)، ۱۳۵-۱۵۶.

مقدمه

وسایل تولید و عرضه در عصر اطلاعات هر چه بیشتر به صورت الکترونیکی ساخته و توزیع می‌شوند و با ظهور کامپیوترهای ارزان قیمت، شبکه‌ها و اینترنت همگانی، نیاز به حضور فیزیکی در محل کار کم شده است. در این دوره که با پیشرفت‌های عظیم در فناوری همراه است، ماهیت کار دیگر نیازمند حضور فیزیکی کارگر در زمانی معین سر کار نیست. برای سازمان‌های زیادی، زمان کاری و مکان کاری کارمند دیگر اهمیت ندارد، مهم انجام کار است. بنابراین کار شناور در هر زمان و مکان به گزینه رو به رشد تبدیل گردیده است. به این نوع کار، دورکاری^۱ و به فردی که آن را انجام می‌دهد، دورکار گفته می‌شود. برخلاف کارمند سنتی که نزدیک به مدیر و در محیط کاری اشتراکی با دیگر همکاران در مکانی متمرکز بود، در دورکاری کارمند دور از محیط اداری رسمی است و از طریق رسانه‌های الکترونیکی با کارفرما در تعامل است. دو ویژگی دورکار، او را از کارمند سنتی مجزا می‌کند: فاصله از محل کارفرما و ارتباطات الکترونیکی (همبلی و لی^۲، ۲۰۱۹).

مفهوم دورکاری در سال ۱۹۷۴ توسط جک نیلز^۳ همزمان با اولین بحران بین‌المللی نفت پیشنهاد گردید. بر اساس نظر جک نیلز، 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 (نونام و همکاران^۴، ۲۰۱۲). می‌توان گفت که دورکاری روشی برای سامان‌دهی کار بر مبنای ایجاد انعطاف زمانی و مکانی در انجام کار، با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات است (سورن و همکاران^۵، ۲۰۱۵). درست است که مفهوم اصلی نهفته در ورای دورکاری این است که کارکنان می‌توانند دور از محل اداره، در مکان دلخواه خود، با استفاده از فناوری‌های پیشرفته ارتباطات راه دور و رایانه کار کنند و سپس نتایج کار را به صورت الکترونیکی، به اداره یا محل دیگری منتقل کنند (ابرو و همکاران^۶، ۲۰۱۸). دورکاری یک نوآوری سبز است و اثربخش بودن دورکاری مستلزم تغییر در ساختار سازمان‌ها، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها و سبک زندگی است. این تغییرات هم شامل کارمندان و هم

¹. Telecommuting

². Hambly, Lee

³. Jak nilz

⁴. Noonam, Mary; Glass, Jennifer

⁵. Soren, Golden, Shockley

⁶. Abreu, Silva, Melo

شامل کارفرمایان است (گیووانیز^۱، ۲۰۱۸). یکپارچگی مدیریت منابع انسانی، مدیریت تسهیلات و مدیریت تولید دانش باعث کاهش موانع در پذیرش دورکاری هم از طرف کارکنان و هم از طرف کارفرمایان است. سازمان‌ها باید ارزش‌های اجتماعی و محیطی را در بیانیه ماموریت خود بیان کنند (ابرو و همکاران، ۲۰۱۹). دورکاری نوعی ابتکار عمل است که هدف آن دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق فناوری اطلاعات است که به دنبال آن روابط مدیریت دولتی و شهروندان را دستخوش تغییر می‌سازد (الدر^۲، ۲۰۱۹). گرچه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی سابقه طولانی دارد، اما در دهه‌های اخیر، این فناوری جهت اصلاح دولت و افزایش کارایی و ارتباطات درونی آن به کار گرفته شده است البته با ظهور اینترنت، روابط بیرونی دولت یعنی ارتباط با شهروندان نیز در دستور کار قرار گرفت. دولت‌ها با این کار درصدد فاصله گرفتن از الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی به سمت الگوی دورکاری هستند (تهوری، ۱۳۹۰).

پس از ابلاغ آیین‌نامه و تصمیم دولت در آذرماه سال ۱۳۸۹ مبنی بر اجبار دستگاه‌ها به دورکار کردن بخشی از کارکنان خود به دنبال تشدید آلودگی هوا، سازمان‌های مجموعه نظام اداری تلاش‌های وسیعی را برای پیاده‌سازی این امر صورت دادند، به گونه‌ای که پس از دو ماه از این تصمیم دولت، برخی از دستگاه‌های اجرایی ادعا نمودند که حدود ۳۰ درصد از نیروهای خود را به حالت دورکار درآورده‌اند و این آمار بزرگی است که در کشورهای دیگر وجود نداشته است. حتی در ایالات متحده آمریکا که آغازگر این شیوه کاری در بخش دولتی بود، متوسط آمار دورکاران بخش دولتی کشور کمتر از ۲۰ درصد کل کارکنان این بخش بود (حسینی و سلاجقه پور، ۱۳۹۳). با وجود استقبال بی‌نظیر از طرح دورکاری در سطح جهان و علیرغم تحقیقات گسترده در کشورهای پیشرفته همچون آمریکا، انگلیس، استرالیا و ژاپن و برنامه‌های اجرائی در زمینه دورکاری، در کشور ایران اخیراً به دلیل مشکلات ازدحام جمعیت و ترافیک شهری و افزایش مصرف سوخت و آلودگی و همچنین صرف زمان‌های طولانی برای ایاب و ذهاب و از طرف دیگر بهبود و ارتقاء شبکه‌های ارتباطی و ضریب نفوذ مخابراتی و اینترنتی، بحث دورکاری به طور جدی تر مطرح و در شهرهای شلوغ همچون تهران به امری با صرفه و قابل پیگیری تبدیل شده و در بعضی سازمان‌ها مقدمات اجرای آزمایشی نیز فراهم گردیده است (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۹). علی‌رغم آنکه کار از راه دور حدود ۱۰ سال پیش به مجموعه مشاغل کشورهای توسعه یافته اضافه شده است، اما در ایران این

1. Giovanis

2. Elldér

شیوه کار به صورت رسمی تا چند سال قبل مورد استقبال جدی مدیران قرار نگرفته بود. بی توجهی به این روش کاری هزاره سوم، موجب از دست رفتن فرصت‌ها و ایجاد شکاف دیجیتالی زیادی در آینده خواهد شد (ممدوحی، ۱۳۹۲).

استقرار دورکاری همچون بسیاری از طرح‌های مرتبط با بازآفرینی و نوسازی دولت با موانعی روبرو است که این موانع را می‌توان در دو دسته کلی موانع عمومی و موانع اختصاصی جای داد، موانع عمومی صرفنظر از شرایط خاص درون سازمانی، روند پیشرفت استقرار دورکاری را در کل جامعه تحت تأثیر قرار می‌دهد اما موانع اختصاصی بر اساس شرایط درون سازمانی باب محیطی سازمان‌ها تعریف می‌گردد و می‌توان روند پیشرفت استقرار دورکاری را در آن سازمان یا محیط تحت تأثیر قرار دهد (قنبری، ۱۳۹۰). یکی از موانع و چالش‌های مهم گسترش دورکاری در کشور این است که هنوز زیرساخت‌های اصلی آماده نشده و اینترنت به عنوان بزرگ‌ترین ابزار دورکاری در جامعه اداری کشور با چالش‌هایی مواجهه است. این موضوع از دو جنبه مطرح است؛ یکی اینکه بسیاری از کارکنان دولت هنوز با فضای اینترنت و محیط مجازی ناآشنا هستند و کار با اینترنت را نمی‌دانند؛ در ثانی هنوز ذهنیت شبکه‌ای برای مدیران ما فراهم نشده و مدیران ما محیط مجازی را به درستی درک نکرده‌اند (شاهوران، ۱۳۹۴). یکی دیگر از چالش‌های پیش رو در گسترش دورکاری این است که هنوز بحث آموزش در این زمینه جدی گرفته نشده است (خیراندیش، ۱۳۹۹).

اجرای طرح دورکاری به‌منزله یک رویکرد نوین و مبتنی بر فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی در زمینه اجرا و بسترهای ساختاری، اجتماعی، فردی و سازمانی و نیز پشتیبانی زیرساخت‌های فناوری از آن با مشکلات عدیده‌ای مواجهه است. رفع این مشکلات، چه برای کارکنان، سازمان‌ها، دولت و جامعه، منوط به اتخاذ تدابیر و رعایت الزام‌هایی است تا دورکاری به سرمنزل مقصود نائل شود (حقیقی کفاش، الماسی فرد، و بامدادصوفی، ۱۳۹۳). طرح مذکور پس از ابلاغ آن در سال ۱۳۸۹، در عمل تنها در چند سازمان دولتی و به‌صورت ناقص انجام گرفت و در عمل تنها وزارت کار سابق (قبل از تلفیق با وزارت تعاون) اجرا گردید. این طرح در سازمان‌های دولتی به صورت ناقص انجام شده است و شاید بتوان گفت که فقط بر روی کاغذ و به صورت دستورالعمل باقی مانده است و در عمل اقدامی برای اجرای کامل آن صورت نگرفته است. بنابراین اجرای این طرح با وضعیت مطلوب آن که انجام برخی کارها توسط کارکنان در خارج از سازمان است در عمل فاصله زیادی دارد. بنابراین هدف از انجام تحقیق این است که موانع پیش روی نظام دورکاری مورد بررسی قرار بگیرند. با توجه به مطالب گفته شده، سوال اصلی تحقیق این است که موانع توسعه نظام دورکاری در راستای ارتقای نظام اداری کدام هستند؟

پیشینه پژوهش

با ورود به عصر اطلاعات و توسعه سازمان‌های مجازی بهره‌گیری از مزایا و فرصت‌های همراه با انواع گوناگون این سازمان‌ها به یکی از اولویت‌های اساسی سازمان‌های پیشرو تبدیل شده است (منوریان و عسگری، ۱۳۹۵). یکی از سطوح مجازی‌گرایی در سازمان‌هایی که در پی به کارگیری مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند دور کاری است (الوانی، ۱۳۹۵). تعاریف گوناگونی از دور کاری ارائه شده است. مفاهیمی همچون ارتباط از راه دور، کار تلفنی، کارکنان دورکار و کار در خانه در این زمینه مورد استفاده قرار گرفته‌اند. اصطلاح «کار از راه دور» نخست توسط جک ام نیلز در دهه ۱۹۷۰ مفهوم اداره مجازی نیز برای نخستین بار در مقاله جیو لیانو (۱۹۸۱) بیان شد. به طور کلی دور کاری روشی برای سازماندهی و انجام کار در مکانی غیر از محل استقرار سازمان، با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. استقرار این فرایند موجب انعطاف زمانی و مکانی در انجام وظایف و فعالیت‌های شخصی می‌شود (قنبری و بختجو، ۱۳۹۰).

طرح‌های کاری جدید، هر کدام با موفقیت متفاوتی روبرو شده‌اند و هنوز خروجی‌های مورد انتظار سازمان‌ها و افراد درگیر در طرح واضح و شفاف نیست (محب‌علی‌پور، امیریراد و خائف‌الهی، ۱۳۹۶). اجرای مؤثر دور کاری به زیرساخت‌ها، آمادگی‌ها و پیش‌نیازهای ساختاری، فرهنگی، تکنولوژیکی و انسانی گوناگونی نیاز دارد (منوریان و عسگری، ۱۳۹۵). کاسیو (۲۰۰۰) در این باره می‌گوید نه همه کارکنان برای گذراندن ساعات کاری برنامه‌ریزی شده دور از مکان کسب و کارشان مناسب هستند و نه همه مدیران برای مدیریت کارکنان به صورت دورکاری مناسب هستند. فراهم ساختن چنین پیش‌نیازهایی می‌تواند زمینه را برای اجرای موفقیت‌آمیز و بهره‌ور این راهبرد و بهره‌مندی از مزایای آن را آماده‌تر سازد.

با گذشت حدود چهار دهه از طرح و اجرای نظریه دور کاری در سطح جهان، این پدیده در ایران هنوز نهال نوپایی است که کمتر از یک دهه از تولدش می‌گذرد. آیین‌نامه دور کاری کارمندان دولت به منظور انجام وظایف محوله بدون حضور فیزیکی کارمند واجد شرایط (نیروهای فکری دستگاه‌ها) در محل کار، تیرماه ۱۳۸۹ با هدف افزایش بهره‌وری، انعطاف کاری، و کاهش حجم رفت و آمد کارمندان دولت و اثرات جانبی آن به دستگاه‌های دولتی ابلاغ شد. بر این اساس، کمیته‌ای در هر دستگاه دولتی برای احصای مشاغل دور کاری تشکیل شد تا فعالیت‌های قابل انجام به روش دور کاری را در دستگاه متبوع معرفی کند (تهوری، ۱۳۹۱). این در حالی است که این طرح در عمل تنها در چند سازمان دولتی و آن هم به صورت ناقص انجام گرفت و در عمل تنها وزارت کار سابق (قبل از تلفیق با وزارت تعاون) اجرا شد.

با وجود تصویب و ابلاغ آیین نامه دورکاری در تاریخ ۱۳۸۹/۴/۷ اجرای آن به چنین دلایلی با چالشهای فراوانی همراه بوده است: ایجاد نارضایتی در کارکنان به دلیل ماهیت شغل و وظیفه، عدم امکان استفاده از فرصت دورکاری، دور شدن کارکنان از محیط کار و عدم امکان دسترسی به آنان در مواقع ضروری، نبود بسترهای فرهنگی لازم و ناسازگاری دورکاری با فرهنگ جامعه ایران و در نتیجه فراهم شدن زمینه بروز اختلافات خانوادگی به دلیل حضور مستمر کارمندان در منزل و تداخل کار اداری با امور خانه، تمایل شدید کارکنان ضعیف به دورکاری در مقایسه با کارکنان توانمند و در نتیجه کاهش سطح انگیزش کاری کارکنان تلاش گر، کاهش تعلق سازمانی در کارکنان دورکار به دلیل دور بودن از محیط کار، احساس به خطر افتادن امنیت شغلی کارکنان و عدم نیاز به وجود آنان در دستگاههای اجرایی (محب‌علیپور، امیری راد و خائف‌الهی، ۱۳۹۶).

پیشینه تجربی

برخی از مطالعات انجام شده در خصوص موانع اجرای موفق دورکاری در ادامه آمده است؛ شیدایی و محرابی (۱۳۹۸) در تحقیقی به بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد دورکاری در دستگاههای اجرایی کشور با رویکرد فصل اول قانون تحول اداری دولت پرداختند. نتایج حاصل نشان داد که ابعاد ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای سازمان اثر مثبت و معناداری بر بهبود عملکرد دورکاری در اداره امور اقتصاد و دارایی استان تهران دارد. بر اساس رتبه‌بندی که توسط آزمون فریدمن انجام گردید ابعاد ساختاری بیشترین و ابعاد رفتاری کمترین تأثیر مثبت را بر بهبود عملکرد دورکاری داشته است. اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان نسبت به دورکاری: شناسایی مزایا، موانع و راههای گسترش پرداختند. نتایج نشان داد که گسترش شبکه‌های کامپیوتری، افزایش سرعت اینترنت، آموزش دورکاری، کمک‌های مالی و حمایتی، تربیت نیروی متخصص از مهمترین عوامل موثر بر توسعه دورکاری می‌باشد.

قادی پاشا و همکاران (۱۳۹۵) به شناسایی عوامل موثر بر ضرورت پذیرش دور کاری از نگاه مدیران مورد مطالعه: سازمان پزشکی قانونی کشور پرداختند. نتایج نشان داد عوامل فردی، عوامل سازمانی، درک مفید بودن، نگرش به دورکاری از مهمترین عوامل موثر بر پذیرش دورکاری می‌باشند. جامی پور و طاهری (۱۳۹۴) به ارائه چارچوب ارزیابی آمادگی سازمان‌ها در پیاده سازی دورکاری: رویکردی آمیخته پرداختند. نتایج روش کیفی بیانگر آن است که عوامل ویژگی‌های کارکنان، ویژگی‌های سرپرستان و مدیران، عوامل فن‌آورانه، ویژگی‌های شغلی، عوامل محیطی، همراستایی استراتژیک برنامه‌های دورکاری با ماموریت اساسی سازمان و فرهنگ سازمانی بر میزان آمادگی سازمان‌ها در پیاده‌سازی ابتکارات

دورکاری تاثیرگذار است.

حسینی و سلاجقه پور (۱۳۹۳) به طراحی مدلی جهت امکان سنجی اجرای نظام دورکاری (مطالعه موردی : شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران) پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین مهارت‌های رایانه‌ای و شرایط و فرهنگ خانوادگی کارکنان با تمایل آنان به دورکاری رابطه معناداری مثبت وجود دارد و کارمندان با سابقه به سازمان شان متعهدتر می‌باشند و البته کارکنان زن بیشتر از مردان تمایل به دورکاری هستند.

کریمی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی تحت عنوان دیدگاه مدیران درباره موانع، معایب و مزایای واگذاری در مراکز ارایه دهنده خدمات سلامت در اصفهان انجام دادند. این تحقیق از نوع توصیفی- پیمایشی بود که در سال ۱۳۸۹ انجام شد. جامعه مورد پژوهش، تمام مدیران معاونت درمان و بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان (۶۰ نفر) بود. نتایج پژوهش نشان داد که واگذاری در بخش بهداشت و درمان به عنوان یک راهبرد هزینه- اثربخش می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات قابل ارایه به بیماران منجر گردد.

کریمی و همکاران (۱۳۹۰)، تحقیقی تحت عنوان دیدگاه مدیران درباره موانع، معایب و مزایای واگذاری در مراکز ارائه‌دهنده خدمات سلامت در اصفهان ارائه نمودند. آنان در تحقیق خود موانع واگذاری خدمات در بخش بهداشت را در ۱۶ مورد به شرح ذیل عنوان نمودند: فراموش کردن هدف واگذاری (کارایی) و تبدیل شدن واگذاری به هدف، عدم آموزش و اصلاح باورهای غلط مسئولین در رابطه با واگذاری، ساختار نامناسب قوانین و مقررات، عدم وجود زیرساخت لازم برای واگذاری در بازار، فرهنگ و سازمان‌های کشور، عدم اطمینان به وضعیت اقتصاد کشور، عدم وجود ریسک‌پذیری در مدیران ارشد و نبود مدیران کارآفرین بخش سلامت، عدم وجود الگوی مناسب با ساختار نظام سلامت و اقتصاد ایران، عدم ارزیابی اقتصادی، عدم اختیار کامل حق تصمیم‌گیری در مسائل سازمانی، رقابتی نبودن بازار ایران در کلیه بخش‌ها، عدم تعیین هدف واگذاری، عدم توانمندسازی بخش خصوصی، داشتن دید رقابتی بین بخش دولتی و خصوصی، عدم خودمختاری کامل و استقلال پس از واگذاری در بخش سلامت، عدم جذابیت بخش سلامت در ایران برای بخش خصوصی به دلیل سود اندک، ریسک زیاد سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در بخش سلامت.

فتحیان و جهانی (۱۳۹۰) به بررسی موانع مؤثر بر تحقق دورکاری در کشور پرداختند. نتایج نشان داد 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 زیر ساخت‌ها، کمبود امنیت مناسب جهت تبادل اطلاعات و مستندات کاری،

وجود ذهنیت محافظه کار و دیدگاه رسمی نسبت به کار، کمبود مهارت‌های فناوری اطلاعات و همچنین نگرانی از بعضی معضلات و مشکلات محتمل اجتماعی است.

آماده و جعفرپور(۱۳۸۸)، تحقیقی تحت عنوان تبیین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در چارچوب سند چشم انداز ایران ۱۴۰۴ انجام دادند. گسترش رقابت همراه با تحولات وسیع در عرصه تجارت و بانکداری، بسیاری از روش‌های سنتی را متحول ساخته و فضای رقابت را در به کارگیری فن‌آوری‌های نو حاکم نموده است. نظام بانکی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و با پیدایش مفاهیم نوین در بانکداری، شیوه ارائه خدمات به مشتریان در اقصی نقاط جهان دچار تحول شده است. با توجه به شیوه‌های سنتی موجود در بانک‌های کشور و نارسایی این روش‌ها در ارائه خدمات جدید، ضرورت انجام این تحقیق با محوریت شناسایی موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیک در کشور در چارچوب سند چشم انداز بیست ساله احساس گردید. این مقاله به دنبال شناسایی عمده‌ترین دلایل و موانع توسعه بانکداری الکترونیکی در کشور است و به همین منظور پس از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب، فرایند تحقیق اجرا گردید. عمده موانع شناسایی شده بنابر ادبیات موجود شامل موانع فرهنگی - اجتماعی، موانع مدیریتی، موانع مالی و موانع فنی - فناورانه بودند که با انجام فرایند تحقیق فرضیه نخست مبنی بر وجود موانع فرهنگی - اجتماعی و فرضیه دوم مبنی بر وجود موانع مدیریتی در راه توسعه بانکداری الکترونیکی مورد تایید قرار گرفت. ضمن آن که فرضیه سوم این تحقیق مبنی بر وجود موانع مالی و همچنین فرضیه چهارم این تحقیق مبنی بر وجود موانع فنی - فناورانه در راه توسعه بانکداری الکترونیکی در کشور مورد تایید قرار نگرفت.

کورزوویچ و همکاران^۱ (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی دورکاری و نتایج شغلی: مدل میانجیگری تعدیل شده استفاده از سیستم، کیفیت نرم‌افزار و تبادل اجتماعی پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که استفاده گسترده از سیستم‌های دورکاری تأثیرات منفی بر روند تبادل اجتماعی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی ارتباط از راه دور، با تأکید بر محدودیت‌های تعاملات مجازی دارد. با این وجود، نرم‌افزارهای با کیفیت بالا می‌توانند این اثر منفی را تعدیل کنند، زیرا با افزایش کیفیت نرم‌افزار دورکاری، رابطه منفی بین استفاده از سیستم دورکاری و نتایج شغلی ناچیز می‌شود.

سیائو و همکاران^۲ (۲۰۱۸) به شناسایی عوامل مؤثر در توسعه دورکاری پرداختند. هدف

^۱. Kuruzovicha, Patch, Golden, Goodarzi, Venkatesh

^۲. Syao

پژوهش ارائه راهکارهایی برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای کمک به دولت در تسهیل و ارائه خدمات بهتر به شهروندان در سازمان‌های دولتی بود. فرضیه‌های پژوهش بر اساس تئوری رشد و نظریه سرمایه انسانی از ادبیات اقتصاد، دو عامل فناوری اطلاعات و توسعه انسانی بر توسعه دورکاری بود. داده‌های ثانویه از سازمان ملل متحد و برنامه توسعه سازمان ملل مورد آزمایش قرار گرفتند، به منظور تحلیل داده‌ها از معادلات ساختاری استفاده گردید و نتایج نشان داد فناوری اطلاعات و سرمایه انسانی بر توسعه دورکاری تأثیر دارد.

آگیلرا و همکاران^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان: دورکاری در خانه در فرانسه؛ ویژگی‌ها، موانع و دیدگاه‌ها نشان دادند که دورکاری به علت اینکه به صورت یک کار غیررسمی نشان داده می‌شود به عنوان پدیده‌ای محدود و فاقد ایجاد انگیزه در میان کارفرمایان و کارکنان است.

سینگ^۲ (۲۰۱۶) به بررسی عوامل تأثیرگذار توسعه دورکاری در آفریقای جنوبی پرداختند، پژوهش، یک رویکرد کیفی و داده‌های اولیه در قالب مصاحبه از ۳۶ کارمند ارشد آفریقای جنوبی در دولت ملی جمع آوری شده است، داده‌های مصاحبه با استفاده از اصول محتوا و تحلیل تفسیری مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل خارجی مانند بررسی سیاست‌ها و الزامات حساسیتی، تعمیر و نگهداری سیستم فناوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه دورکاری نقش دارد. پیامدهای عملی تحقیق، به درک بهتر قهرمانان دولت در چالش‌هایی که کارمندان دولت در زمان توسعه برنامه‌های کاربردی دورکاری درگیر می‌شوند - کمک می‌نماید.

سورن و گلدن^۳ (۲۰۱۵)، در پژوهشی تحت عنوان شناسایی عوامل تأثیرگذار توسعه دورکاری به بررسی عوامل مؤثر در توسعه دورکاری پرداختند. رویکرد پژوهش کیفی بود و به منظور جمع آوری داده‌ها از مصاحبه استفاده گردید و مصاحبه ساختاری بین ۷۵ سازمان دولتی انجام گرفت. در پژوهش، عوامل ساختاری، عوامل اقتصادی، عوامل سازمانی، عوامل سیاسی و دولتی، عوامل ساختاری فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات دورکاری مورد بررسی گردید نتایج نشان داد که عوامل سیاسی دولتی، اقتصادی، عوامل ساختاری و کیفیت خدمات دورکاری در توسعه دورکاری تأثیر دارند.

آل فرج^۴ (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان عوامل تأثیرگذار در توسعه دورکاری در

^۱. Aguilera, Lethiais, Rallet, Proulhac

^۲. Sing

^۳. Soren, Golden

^۴. Alfaraaj

عربستان سعودی پرداختند، برای رسیدن به هدف، از مصاحبه بدون ساختار از یک رویکرد کیفی استفاده نمودند، آنها به بررسی عوامل سازمانی (آموزش، تخصیص منابع، قواعد، رویه‌ها و برنامه‌ها)، عوامل توسعه‌ای مدیران و کارکنان، عوامل فنی (زیر ساختارهای فن آوری)، عوامل هماهنگی پرداختند نتایج نشان داد که عوامل فنی، هماهنگی، سازمانی و توسعه‌ای بر توسعه دورکاری تأثیر گذار است.

با بررسی ادبیات پژوهش و سایر تحقیقات انجام شده در زمینه موانع توسعه نظام اداری، موانع اصلی در پنج بعد فنی، مالی، فرهنگی-اجتماعی، مدیریتی و سیاسی-قانونی طبقه‌بندی شدند؛

بعد فنی؛ ارزش خدمات الکترونیکی در ارائه فرصت‌ها برای کاهش هزینه‌هاست. با استفاده از یک زیرساختار فنی مناسب و مشترک ملی مانند اینترنت با سرعت بالا، ارائه خدمات الکترونیکی می‌تواند در مقایسه با هزینه و تجهیزات فیزیکی، بازاریابی، توزیع و ارائه خدمات سنتی به مشتریان، هزینه کمتری داشته باشد. برای مثال، شرکت‌های بزرگ و مطرح با استفاده از اینترنت هزینه‌های خود را تا چندین برابر کاهش داده‌اند. همچنین با استفاده از سیستم‌های خودکار و طراحی مناسب انتقال اطلاعات الکترونیکی، شرکت‌ها می‌توانند هزینه‌های مرتبط با پرسنل، تلفن، پست را کاهش دهند. به ویژه اینکه صنایع خدماتی دارای اهمیت فراوانی در ایران است، جایی که هزینه ارائه خدمات به مشتریان از هزینه تولیدات پا را فراتر گذاشته است (عدالت‌خواه، ۱۳۸۶). وجود برخی از مشکلات زیرساختی و فنی در سازمان‌ها باعث جلوگیری از الکترونیکی نمودن کارها می‌گردد. در همین راستا محققین مختلف مؤلفه‌هایی را برای عوامل فنی بیان نموده‌اند. در دسته‌بندی‌های مختلف مؤلفه‌های بعد فنی به عدم دسترسی به شبکه وب، سرعت پایین خطوط اینترنت، امکانات کم نرم‌افزاری و سخت‌افزاری موجود، پهنای باند خطوط اینترنت، نا آشنایی مسئولین مربوطه با ساختار و عملکرد ارائه خدمات به صورت الکترونیک، کمبود متخصصین داخلی در این زمینه و کیفیت پایین دانش فنی متخصصان تقسیم شده‌اند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۰؛ آماده و جعفرپور، ۱۳۸۸؛ عدالت‌خواه، ۱۳۸۶؛ اکبری بورنگ و همکاران، ۱۳۹۶؛ جامی پور و طاهری، ۱۳۹۴؛ کورزوویچ و همکاران، ۲۰۲۱؛ فتحیان و جهانی، ۱۳۹۰؛ سیائو و همکاران، ۲۰۱۸؛ سینگ، ۲۰۱۶؛ سورن و گلدن، ۲۰۱۵؛ آل فرج، ۲۰۱۵؛ حسینی و سلاجقه پور، ۱۳۹۳).

بعد مالی؛ عوامل مالی یکی از مهمترین محورهای اساسی برای انجام هر نوع پیشرفتی در کشورهای در حال توسعه بوده و خواهد بود. فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی نیازمند داشتن توان مالی از سوی سازمان‌هاست. سازمان‌های دولتی نیز برای ورود و استفاده از فناوری‌های نوین و همچنین دورکاری خدمات نیازمند داشتن منابع مالی هستند، تا بدان

وسیله بتوانند تجهیزات لازم را برای این امر تهیه نمایند. اما وجود برخی از مشکلات مالی در سازمان‌های دولتی و عدم حمایت دولت و کمبود بودجه لازم باعث جلوگیری از الکترونیکی نمودن کارها فعالیت‌های می‌گردد. در همین راستا محققین مختلف مؤلفه‌هایی را برای عوامل مالی بیان نموده‌اند. در دسته‌بندی‌های مختلف مؤلفه‌های بعد مالی شامل (عدم پشتیبانی مالی از سوی دولت برای توسعه فناوری اطلاعات هزینه‌های بالای راه‌اندازی و استقرار فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، بودجه ناکافی برای توسعه فناوری اطلاعات در سازمان، هزینه‌های بالای نگهداری تجهیزات و سیستم‌های اطلاعاتی) تقسیم شده‌اند (جلیلیان، ۱۳۸۹؛ آماده و جعفرپور، ۱۳۸۸؛ عدالت‌خواه، ۱۳۸۶؛ اکبری بورنگ و همکاران، ۱۳۹۶؛ سورن و گلدن، ۲۰۱۵ و آل فرج، ۲۰۱۵).

بعد فرهنگی - اجتماعی: زندگی در جامعه اطلاعاتی به معنای بروز تغییرات یکباره برای همه اعضای جامعه است. شهروندان به طور فزاینده به استفاده از فناوری‌های الکترونیکی و به کارگیری رسانه‌های جدید عادت می‌کنند. موانع موجود در توسعه دولت الکترونیک شامل نگرانی در مورد قابل اعتماد بودن، عدم همکاری بین اداره کنندگان و مقاومت در برابر تغییر می‌باشند. پذیرش عمومی دورکاری بستگی به سطح فرهنگ شهروندان. فرهنگ به عنوان یکی از عوامل کلیدی پذیرش دولت الکترونیک موفق شناخته شده است. از سویی تغییرات در روند کاری توسط منابع نوین فنی در جوامع به سرعت صورت می‌گیرد. تغییر در سازمان‌ها به راحتی انجام نمی‌شود و با موانع بزرگی به نام فرهنگ مقابله در برابر تغییر مواجه خواهد شد. که بسترسازی‌های لازم برای دسترسی و مشارکت و همکاری کلیه کارکنان و شهروندان فرهنگی به خدمات و اطلاعات الکترونیکی سازمان‌های دولتی و خصوصی می‌تواند در زمینه بالابردن فرهنگ پذیرش تغییرات از سوی افراد مؤثر واقع شود. اما وجود برخی از مشکلات فرهنگی در بین افراد در سازمان‌های باعث جلوگیری از واگذاری و برون‌سپاری فعالیت‌های سازمان می‌گردد. در همین راستا محققین مختلف مؤلفه‌هایی را برای عوامل فرهنگی بیان نموده‌اند. در دسته‌بندی‌های مختلف مؤلفه‌های بعد فرهنگی شامل (قصور در ترویج فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات، اطلاع‌رسانی ناکافی در خصوص فرهنگ استفاده از فاوا، سطح پایین دانش عمومی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ترس از تغییر از سوی کارکنان) می‌باشند (آماده و جعفرپور، ۱۳۸۸؛ قادی پاشا و همکاران، ۱۳۹۵؛ جامی پور و طاهری، ۱۳۹۴؛ اکبری بورنگ و همکاران، ۱۳۹۶؛ حسینی و سلاجقه پور، ۱۳۹۳؛ فتحیان و جهانی، ۱۳۹۰؛ آگویلا و همکاران، ۲۰۱۷).

بعد مدیریتی: یکی از مهمترین مشکلات پذیرش و به کارگیری سیستم‌ها و فناوری جدید، مقاومت مدیران در استفاده از این سیستم‌ها است. از سویی در دورکاری سازی

فعالیت‌ها، همیشه مقاومت‌هایی از مدیران سازمان‌ها صورت می‌گیرد و در برخی از موارد مدیران ارشد سازمان با دورکاری فعالیت‌ها مخالفت می‌کنند؛ این امر می‌تواند ناشی از نداشتن دانش کافی و یا ترس از به خطر افتادن جایگاه و یا عدم کارایی این روش و بسیاری از موارد دیگر از سوی مدیران رخ دهد. در همین راستا محققین مختلف مؤلفه‌هایی را برای عوامل مدیریتی بیان نموده‌اند. در دسته‌بندی‌های مختلف مؤلفه‌های بعد مدیریتی شامل (مقاومت در برابر تغییر، عدم وجود ریسک‌پذیری در مدیران ارشد، عدم تعیین هدف واگذاری از سوی مدیران، میزان بالای جابجایی و تغییر مدیران و تصمیم‌گیران، وجود چندگانگی مراکز تصمیم‌گیری) می‌باشند (پاریاب و همکاران، ۱۳۸۶؛ عدالت خواه، ۱۳۸۶؛ جامی پور و طاهری، ۱۳۹۴؛ فتحیان و جهانی، ۱۳۹۰؛ آل فرج، ۲۰۱۵ و شیدایی و محرابی، ۱۳۹۸).

بعد قانونی - سیاسی: عدم وجود قوانین و مقررات اجرایی در زمینه دورکاری یکی از بزرگترین معضلات مشترک کشورهای در حال توسعه به شمار می‌رود. در ارائه خدمات الکترونیکی راه بسیاری از سوء استفاده‌های بین ارباب رجوع و سازمان‌ها را خواهد بست. و همین موضوع راه سوء استفاده افراد و مدیران را محدود می‌سازد و منافع آنان را به خطر می‌اندازد. به همین دلیل در روند گسترش خدمات الکترونیکی ایجاد اختلال می‌نماید. از سویی دیگر وجود محدودیت‌های سیاسی در سازمان‌های دولتی و ممانعت از پخش و انتشار اطلاعات به خارج از سازمان باعث جلوگیری در دورکاری فعالیت‌ها می‌گردد. همچنین وجود قوانین و مقررات محدود کننده نیز موانعی برای دورکاری فعالیت‌ها به شمار می‌رود. در همین راستا محققین مختلف مؤلفه‌هایی را برای بعد قانونی - سیاسی بیان نموده‌اند. در دسته‌بندی‌های مختلف مؤلفه‌های بعد قانونی - سیاسی شامل (ساختار نامناسب قوانین و مقررات، تعدد مقررات وضع شده، محدودیت‌های سیاسی) می‌باشند (کریمی و همکاران، ۱۳۹۰؛ عدالت خواه، ۱۳۸۶؛ فتحیان و جهانی، ۱۳۹۰ و سورن و گلدن، ۲۰۱۵).

جدول ۱. ابعاد و مؤلفه‌های توسعه نظام دورکاری

ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	منبع
توسعه نظام دورکاری	مشکلات سخت افزاری	عدم دسترسی به شبکه وب، سرعت پایین خطوط اینترنت، امکانات سخت افزاری کم، پهنای باند ضعیف خطوط اینترنت	کریمی و همکاران (۱۳۹۰)، آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، کورزویچ و همکاران (۲۰۲۱)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، سیانو و همکاران (۲۰۱۸)، سینگ (۲۰۱۶)، سورن و گلدن (۲۰۱۵)، آل فرج (۲۰۱۵)
	مشکلات نرم افزاری	امکانات نرم افزاری کم، کمبود نرم افزارهای تحت شبکه	
	مشکلات امنیتی	وجود نرم افزارهای امنیتی مورد نیاز، وجود متخصصان پشتیبان از نرم افزارهای امنیتی، بومی بودن نرم افزارها	
	ضعف	نا آشنایی مسئولین مربوطه با ساختار و عملکرد	

۹	شناخت فنی کارکنان	ارائه خدمات دور کاری، کمبود متخصصین داخلی در این زمینه، کیفیت پایین دانش و تجربه فنی متخصصان	حسینی و سلاجقه پور (۱۳۹۳)
	کمبود اعتبار	عدم پشتیبانی مالی از سوی سازمان برای توسعه فناوری اطلاعات، بودجه ناکافی برای توسعه فناوری اطلاعات در سازمان	جلیلیان (۱۳۸۹)، آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، سورن و گلدن (۲۰۱۵)، آل فرج (۲۰۱۵)
۱۰	هزینه‌های نگهداری	هزینه‌های بالای راه‌اندازی و استقرار نظام دور کاری، هزینه‌های بالای نگهداری تجهیزات و سیستم‌های اطلاعاتی	
	فرهنگ غیر همراستا	قصور در ترویج فرهنگ استفاده از فناوری اطلاعات، اطلاع رسانی ناکافی در خصوص فرهنگ استفاده از فاوا	آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، قادی پاشا و همکاران (۱۳۹۵)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، حسینی و سلاجقه پور (۱۳۹۳)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، آگویلا و همکاران (۲۰۱۷)
	سطوح پایین تحصیلی مهارتی	سطح پایین دانش عمومی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات، سطوح پایین مهارتی جامعه	
۱۱	مقاومت کارکنان	ترس از تغییر از سوی کارکنان به دلیل عدم آشنایی، ترس از دست دادن منافع شغلی از سوی کارکنان، تمایل به ثبات در کارکنان، نگرش مناسب کارکنان، وجود ذهنیت محافظه کار و دیدگاه رسمی نسبت به کار	
	عدم حمایت مدیران	حمایت و پشتیبانی نامناسب مدیران ارشد، سطح پایین اعتقاد به استفاده از فناوری‌های روز، عدم اعتقد به کیفیت خدمات دور کاری	پاریاب و همکاران (۱۳۸۶)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، آل فرج (۲۰۱۵)، شیدایی و محرابی (۱۳۹۸).
	ریسک ناپذیری مدیران	مقاومت در برابر تغییر از سوی مدیران، ترس از به خطر افتادن جایگاه شغلی مدیران، عدم وجود ریسک پذیری در مدیران ارشد، میزان بالای جابه جایی و تغییر مدیران و تصمیم گیران	
۱۲	ضعف در برنامه‌ریزی و هدف گذاری	اهداف مبهم توسعه نظام دور کاری از سوی مدیران، وجود چندگانگی مراکز تصمیم گیری و هماهنگی	
	مشکلات سیاسی	تقابل جهت حفظ قدرت بین طرفین درگیر در فرایند توسعه نظام دور کاری، اختلاف نظر و درگیری بین مسئولین ذربط در فرایند توسعه نظام دور کاری	کریمی و همکاران (۱۳۹۰)، محمدی و خلیلی (۱۳۹۰)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، سورن و گلدن (۲۰۱۵)
۱۳	قوانین و مقررات	قوانین و مقررات مبهم و غیر دقیق و ضعیف، تعدد مقررات وضع شده	

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق براساس دسته‌بندی تحقیقات از نظر هدف یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی و از نظر نوع استفاده نوعی پژوهش کاربردی بود که به شناسایی موانع دور کاری می‌پردازد و هدف آن بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش‌ها، ابزار، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفاده است. از منظر روش گردآوری داده‌ها، تحقیق از نوع میدانی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان یک سازمان دولتی به تعداد ۵۵۶ بود از روش نمونه‌گیری

طبقه ای- تصادفی برای انتخاب نمونه‌های تحقیق استفاده خواهد شد. بر اساس فرمول نمونه‌گیری مورگان تعداد ۲۹۰ نفر به عنوان نمونه آماری تحقیق تعیین شدند.

در پژوهش حاضر، جمع‌آوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق ساخته بر اساس مدل مفهومی تحقیق بود. روایی پرسش‌نامه به وسیله تحلیل عاملی تأییدی و پایایی پرسش‌نامه به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. همچنین، جهت تحلیل داده‌ها و شناسایی و غربالگری ابعاد، مولفه‌ها و گویه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و تی تک نمونه‌ای و برای رتبه‌بندی از آزمون فریدمن استفاده شد.

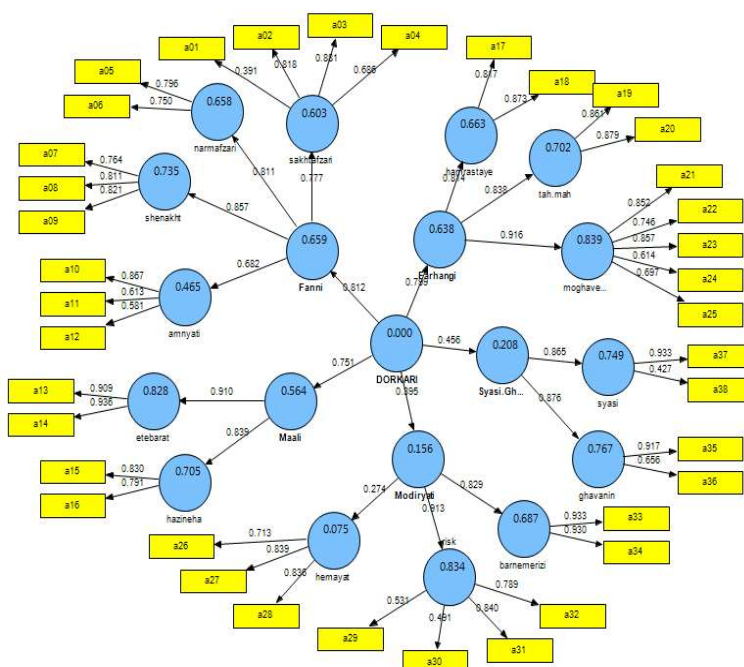
یافته‌های پژوهش

به منظور مشخص شدن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود. در این آزمون اگر سطح معناداری به دست آمده برای هر متغیر بزرگتر از مقدار خطای پنج‌صدم شود در این صورت توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. جدول ۲ نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف را برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان می‌دهد.

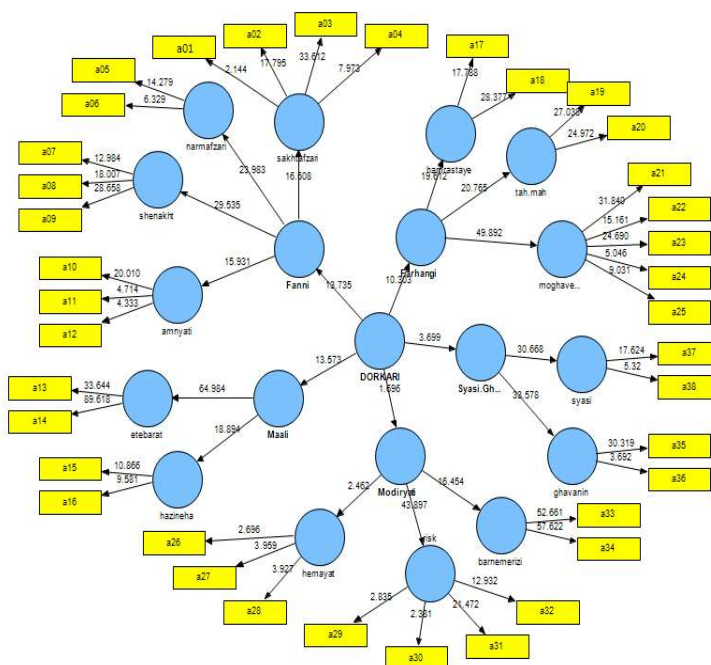
جدول ۲. خلاصه نتایج حاصل از آزمون کولموگروف اسمیرنوف

مولفه‌ها	آماره Z	سطح معناداری	نتیجه آزمون
فنی	۱.۲۵۰	۰.۰۸۸	داده‌ها نرمال است
مالی	۱.۱۷۶	۰.۱۴۵	داده‌ها نرمال است
فرهنگی-اجتماعی	۱.۲۹۴	۰.۰۵۶	داده‌ها نرمال است
مدیریتی	۰.۸۸۶	۰.۴۱۲	داده‌ها نرمال است
قانونی-سیاسی	۰.۸۱۸	۰.۵۱۵	داده‌ها نرمال است

نتایج حاصل از آزمون نرمالیتی نشان داد که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای تحقیق نرمال است. در این پژوهش به منظور تأیید موانع شناسایی شده برای توسعه دورکاری در سازمان مورد مطالعه از تحلیل عاملی تأییدی در مرتبه اول و مرتبه دوم استفاده شد. مرتبه اول نشان دهنده شاخص‌ها و مرتبه دوم نمایانگر متغیرها است. شکل ۱ و ۲ خروجی این تحلیل را در دو حالت تخمین استاندارد و اعداد معناداری نشان می‌دهد.



شکل ۱. تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم در حالت تخمین استاندارد



شکل ۲. تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم در حالت اعداد معناداری

همان گونه که در شکل ۲ مشاهده می شود عدد معناداری (آماره تی) به دست آمده برای هر ۵ عامل (فنی، مالی، فرهنگی-اجتماعی، مدیریتی و سیاسی-قانونی) و هر ۱۴ مولفه مربوط

و همچنین ۳۸ گویه شاخص مرتبط با آنها بزرگتر از ۱.۹۶ است و بدین ترتیب ضرایب استاندارد به دست آمده در نمودار ۱ تایید می‌شوند. با توجه به ضرایب به دست آمده عوامل فنی با ضریب ۰.۸۱۲ بیشترین بارعاملی را دارا بوده و بیشترین قدرت تبیین را در بین موانع توسعه دورکاری در سازمان مورد مطالعه محسوب می‌شود. بعد از آن، به ترتیب عوامل فرهنگی-اجتماعی با ضریب ۰.۷۹۹، عوامل مالی با ضریب ۰.۷۵۱، عوامل سیاسی-قانونی با ضریب ۰.۴۵۶ و عوامل مدیریتی با ضریب ۰.۳۹۵ قرار دارند.

در گام بعد فرضیه‌های پژوهش با آزمون تی تک‌نمونه‌ای بررسی شدند. با توجه به استفاده از طیف پنج لیکرت در پرسشنامه، در این آزمون اگر میانگین مشاهده شده از مقدار آزمون بیشتر باشد فرض محقق پذیرفته خواهد شد و در غیر اینصورت فرضیه تحقیق رد می‌گردد. در ادامه به تفکیک به آزمون هریک از فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود. شکل کلی همه فرضیه‌های پژوهش بدین صورت بود که عوامل فنی، فرهنگی-اجتماعی، مالی، سیاسی-قانونی و مدیریتی از موانع توسعه دورکاری هستند.

جدول ۳. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای فرضیه‌ها

متغیر	میانگین	آماره تی	انحراف معیار	سطح معناداری	نتیجه
عامل فنی	۳.۷۲۵	۱۰.۵۸۸	۰.۷۹۳۱۱	۰.۰۰۰	رد فرض صفر
عامل مالی	۳.۵۸۱	۷.۲۱۲	۰.۶۹۷۶	۰.۰۰۰	رد فرض صفر
عامل فرهنگی اجتماعی	۳.۳۲۲	۴.۵۷۳	۰.۶۵۸۷	۰.۰۰۰	رد فرض صفر
عامل مدیریتی	۳.۶۸۰	۹.۵۲۹	۰.۶۹۳۶	۰.۰۰۰	رد فرض صفر
عامل سیاسی قانونی	۳.۳۳۸	۴.۸۹۷	۰.۶۸۲۲	۰.۰۰۰	رد فرض صفر

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود میانگین مشاهده شده برای همه عوامل از مقدار آزمون بیشتر است و به علاوه سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰.۰۵ است. از طرفی آماره تی محاسبه شده بزرگتر از آماره جدول (۱.۹۶) است لذا فرض صفر رد شده و فرض محقق پذیرفته می‌شود. بنابراین نتیجه می‌گیریم که همه عامل از موانع توسعه دورکاری محسوب می‌شوند. به منظور اولویت بندی موانع توسعه دورکاری از آزمون فریدمن استفاده شد. جدول ۴ نتایج آزمون فریدمن را نشان می‌دهد.

جدول ۴. آماره‌های آزمون

تعداد نمونه	۲۹۰
آماره کای دو	۱۱۴.۱۵۳
درجه آزادی	۴
سطح معناداری	۰.۰۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که سطح معناداری به دست آمده برابر صفر بوده و کمتر از

سطح خطای آلفای ۰/۰۵ است؛ لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض مقابل مبنی بر متفاوت بودن اهمیت موانع توسعه دورکاری پذیرفته می‌شود.

جدول ۵. میانگین رتبه‌ها

اولویت	میانگین رتبه	عامل
۱	۳۶۸	فنی
۲	۳۵۶	مالی
۳	۳۴۷	فرهنگی-اجتماعی
۴	۲۹۰	مدیریتی
۵	۲۰۷	قانونی-سیاسی

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود در بین موانع توسعه دورکاری "عامل فنی" بیشترین اهمیت را دارا بوده و با میانگین رتبه ۳۶۸ در اولویت اول قرار دارد. بعد از آن به ترتیب "عامل مالی" با میانگین رتبه ۳۵۶ در اولویت دوم و "عامل فرهنگی-اجتماعی" با میانگین رتبه ۳۴۷ در اولویت سوم، "عامل مدیریتی" با میانگین رتبه ۲۹۰ در اولویت چهارم و "عامل قانونی-سیاسی" با میانگین رتبه ۲۰۷ در اولویت پنجم قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

دورکاری پدیده‌ای است که در اکثر کشورهای پیشرفته صنعتی به عنوان راه حلی برای مقابله با هزینه‌های سربار سازمانی و کسب ارزش افزوده استفاده می‌شود و مزایای بسیاری هم برای سازمان و هم برای کارکنان به همراه دارد که این مهم در کشور ما کمتر تحقق یافته است. بر این اساس، در این تحقیق به شناسایی و اولویت‌بندی موانع نظام دورکاری پرداخته شد. بر اساس جدول ۳، میانگین مشاهده شده برای عامل فنی (۳۰۷۲۵) از مقدار آزمون بیشتر است و به علاوه سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بود از طرفی آماره تی محاسبه شده (۱۰/۵۸۸) بزرگ‌تر از آماره جدول (۱/۹۶) بود لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض محقق پذیرفته می‌شود. این یافته با نتایج تحقیق کریمی و همکاران (۱۳۹۰)، آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، برومیده و اعرابی (۱۳۸۶)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، کوروزویچ و همکاران (۲۰۲۱)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، سیائو و همکاران (۲۰۱۸)، سینگ (۲۰۱۶)، سورن و گلن (۲۰۱۵)، آل فرج (۲۰۱۵)، حسینی و سلاجقه پور (۱۳۹۳) سازگاری دارد. بر اساس این نتیجه، جامعه آماری می‌تواند با مطرح نمودن مشکلات سخت افزاری موجود در سطح سلسله‌مراتب، همچون: سرعت پایین اینترنت، عدم دسترسی به شبکه وب و پهنای باند ضعیف اینترنت و ارائه نمودن توجیهات مناسب نظیر سرعت و کیفیت پایین خدمات رسانی به مراجعین، پایین بودن کارایی و

اثر بخشی سازمان و در پی آن کاهش سطح رضایت مشتریان آنان را ترغیب به سرمایه گذاری در این بخش نموده و این موانع و محدودیت ها را از بین ببرند. لازم به ذکر است این درخواست باید در قالب یک طرح ارائه و پیگیری های لازم جهت اجرایی شدن آن صورت گیرد. همچنین تدوین طرح جامع آموزش کارکنان می تواند عامل دیگری برای کاهش مقاومت و استقرار نظام دورکاری در سازمان باشد.

بر اساس جدول ۴، سطح معناداری به دست آمده برای عامل مالی کمتر از ۰.۰۵ بود. از طرفی آماره تی محاسبه شده (۷.۲۱۲) بزرگ تر از آماره جدول (۱.۹۶) بود لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض محقق پذیرفته می شود. این یافته با نتایج پژوهش جلیلیان (۱۳۸۹)، آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، سورن و گلدن (۲۰۱۵)، آل فرج (۲۰۱۵) سازگاری دارد. بر این اساس، مدیریت عالی باید با اختصاص بودجه کافی به بخش ای تی، بهترین راه حرکت در مسیر دورکاری را شناسایی نموده و زیرساخت های لازم برای آنان را فراهم نمایند. به همچنین، با تدارک تیم پشتیبانی قوی موجب عملیات مستمر آن را فراهم نمایند.

بر اساس خروجی جدول ۴، میانگین مشاهده شده برای عامل فرهنگی اجتماعی (۳.۳۲) از مقدار آزمون بیشتر است و به علاوه سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰.۰۵ بود. از طرفی آماره تی محاسبه شده (۴.۵۷۳) بزرگ تر از آماره جدول (۱.۹۶) بود لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض محقق پذیرفته می شود. این نتیجه با یافته های پژوهش آماده و جعفرپور (۱۳۸۸)، قادی پاشا و همکاران (۱۳۹۵)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، اکبری بورنگ و همکاران (۱۳۹۶)، حسینی و سلاجقه پور (۱۳۹۳)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، آگولیرا و همکاران (۲۰۱۷) سازگاری دارد. در این راستا، مدیریت روابط عمومی با استفاده و بهره گیری از رسانه های عمومی در راستای فرهنگ سازی بین عموم کارکنان به جهت استفاده از فناوری اطلاعات برای رفع نیازهای خود پیردازند. در مراکز آموزش عالی به آموزش فناوری اطلاعات، کاربرد و مسائل پیرامون آن بپردازند، تا بدین طریق علم آحاد جامعه ارتقا یافته و بهره گیری از فناوری اطلاعات فقط در حد استفاده شخصی و گاهاً بیهوده در شبکه های مجازی باقی نماند.

بر اساس نتایج جدول ۴، سطح معناداری به دست آمده برای عامل مدیریتی کمتر از ۰.۰۵ بود از طرفی آماره تی محاسبه شده (۹.۵۲۹) بزرگ تر از آماره جدول (۱.۹۶) بود لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض محقق پذیرفته می شود. این نتیجه با یافته های پژوهش برومیده و اعرابی (۱۳۸۶)، پاریاب و همکاران (۱۳۸۶)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، جامی پور و طاهری (۱۳۹۴)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، آل فرج (۲۰۱۵)، شیدایی و محرابی (۱۳۹۸)

سازگاری دارد. بنابراین، مدیریت عالی با تشکیل جلساتی توجیهی برای مدیران سطوح میانی و عملیاتی آنان را نسبت به مزایای دورکاری توجیه نموده و نسبت به تغییر دیدگاه مدیران گام‌های مؤثری بردارند. همچنین، مدیریت عالی باید بر کار مدیران نظارت نموده و برای هر هدف تعیین شده از سوی آنان تعریفی عملیاتی اخذ کنند تا شیوه دستیابی به هدف و راهکارهای آن مشخص باشد، بدین معنا که حداقل امکان از پذیرش اهداف مبهم از سوی مدیران و کارشناسان سازمان پرهیز کنند. همچنین، تدوین طرح جامع راهبردی و عملیاتی حرکت در مسیر در نظام دورکاری می‌تواند نقشه راه حرکت در مسیر بوده و کارکنان را در این راه خوشبین و علاقه مند نماید.

بر اساس نتایج جدول ۴، میانگین مشاهده شده برای عامل سیاسی قانونی (۳.۳۳) از مقدار آزمون بیشتر است و به علاوه سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰.۰۵ بود از طرفی آماره تی محاسبه شده (۴.۸۹۷) بزرگ‌تر از آماره جدول (۱.۹۶) بود لذا فرض صفر این آزمون رد شده و فرض محقق پذیرفته می‌شود. این نتیجه با یافته‌های پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۰)، محمدی و خلیلی (۱۳۹۰)، عدالت خواه (۱۳۸۶)، فتحیان و جهانی (۱۳۹۰)، سورن و گلشن (۲۰۱۵) سازگاری دارد. در ارگان‌های دولتی دو مشکل اساسی در رابطه با قوانین خودنمایی می‌کند: ۱) تعدد مقررات، ۲) وجود مقررات ضعیف. این دو مشکل گاه متضاد هم باید رفع گردد و لازمه آن نیز این است که مسئولان در رابطه با قوانین بیش از پیش تامل نموده و از هرگونه اغماض و چشم پوشی نمودن پرهیز نمایند تا بتوان کیفیت قوانین وضع شده در بخش دولتی را ارتقا داد. در ضمن وضوح و شفافیت قوانین می‌تواند در این مسیر زمینه استقبال کارکنان را فراهم نمایند.

یکی از ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. پرسشنامه در ذات خود دارای محدودیت‌های فراوانی است، که نمی‌تواند بطور عمیق وارد نگرش‌ها و سلايق مشتریان شود. به علاوه ممکن است، تعصبات و تمایلات شخصی آزمودنی‌ها بر نتایج تحقیق اثر بگذارد. بر اساس نتایج پژوهش به پژوهش‌گران پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های خود به طراحی الگوی مدیریت ریسک پذیری مدیران در مواجهه با تکنولوژی‌های جدید بپردازند.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از زحمات مدیران و مسئولان جامعه آماری پژوهش حاضر نهایت تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

تعارض منافع

نویسنده(گان) اعلام می‌دارند که در مورد انتشار این مقاله تضاد منافع وجود ندارد. علاوه بر

این، موضوعات اخلاقی شامل سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، سوء رفتار، جعل داده‌ها، انتشار و ارسال مجدد و مکرر توسط نویسندگان رعایت شده است.

دسترسی آزاد

این نشریه دارای دسترسی باز است و اجازه اشتراک (تکثیر و بازآرایی محتوا به هر شکل) و انطباق (بازترکیب، تغییر شکل و بازسازی بر اساس محتوا) را می‌دهد.

منابع

- اکبری بورنگ، محمد؛ سادات موسوی، علی و اعظمی، محمد. (۱۳۹۶) دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان نسبت به دورکاری: شناسایی مزایا، موانع و راه‌های گسترش، نشریه علمی پژوهشی تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، (۹۱)، ۴۴۷-۵۰۲.
- آماده، حمید و جعفرپور، محمود. (۱۳۸۸). تبیین موانع و راهکارهای توسعه بانکداری الکترونیکی در چارچوب سند چشم‌انداز (۱۴۰۴). *مجله دانش و توسعه (علمی - پژوهشی)*، ۱۶ (۲۶)، ۱-۴۳.
- قادی پاشا، مسعود؛ نجیب زاده، حوریه؛ قره داغی، جابر وحسن مرادی، نرگس. (۱۳۹۵). شناسایی عوامل موثر بر ضرورت پذیرش دورکاری از نگاه مدیران مورد مطالعه: سازمان پزشکی قانونی کشور. *مجله پزشکی قانونی ایران*، ۲۱ (۲)، ۱۲۷-۱۳۸.
- تهوری، زهرا. (۱۳۹۰)، دورکاری در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳ (۳)، ۲۲-۳۵.
- جامی پور، مونا و طاهری، فاطمه. (۱۳۹۴) ارائه چارچوب ارزیابی آمادگی سازمان‌ها در پیاده‌سازی دورکاری: رویکردی آمیخته. *نشریه علمی پژوهشی بهبود مدیریت*، ۸ (۳)، ۱۲۳-۱۴۵.
- حقیقی کفاش، مهدی؛ الماسی فرد، محمدرسول و بامداد صوفی، جهانیار. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر روی بهره‌وری شغلی ادراک شده دورکاران. *مدیریت بهره‌وری*، ۳۱، ۷-۳۶.
- حسینی، میرزا حسن و سلاجقه پور، احمد. (۱۳۹۲). طراحی مدلی جهت امکان‌سنجی اجرای نظام دورکاری (مطالعه موردی: شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران). *مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*، (۱۹)، ۳۷-۲۳.
- خیراندیش، مهدی؛ شاکری نوایی، غلامرضا و غنی زاده، عبدالرضا. (۱۳۹۹). آسیب‌شناسی اثربخشی کاربرد فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری مدیریت سازمان‌های دولتی، (۲)، ۱۱۷-۱۳۶.
- شیدایی، سایه و محرابی، جواد. (۱۳۹۸). بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد دورکاری در دستگاه‌های اجرایی کشور با رویکرد فصل اول قانون تحول اداری دولت. *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، (۳۴)، ۷۳-۸۰.

- کریمی، سعید؛ یعقوبی، مریم؛ آقارحیمی، زهرا؛ حیاتی آب باریک، هادی و محمدی، رقیه. (۱۳۹۰). دیدگاه مدیران درباره موانع، معایب و مزایای واگذاری در مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت در اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۵، ۷۱۸-۷۲۵.
- فتحیان، محمد و جهانی، علیرضا. (۱۳۹۰). به بررسی موانع مؤثر بر تحقق دورکاری در کشور. نشریه علمی راهبردهای بازرگانی، ۹ (۵۰)، ۱۷-۳۰.
- قنبری، علی الله و بخت جو، شراره. (۱۳۹۰). دورکاری (مبانی و اصول و روش ها به انضمام طرح دورکاری در نظام اداری/ایران). تهران: پردازش فرآزما.
- ممدوحی، امیررضا و اردشیری، آنام. (۱۳۹۱). مدل شبکه عصبی در برآورد تقاضای دورکاری: روشی برای کاهش ترافیک شهری، مجله علمی- پژوهشی عمران مدرس، ۱۳ (۲)، ۱۴۹-۱۵۹.
- Abreu, E.; Silva, P. and Melo, C.(2018). Home telework, travel behavior, and land-use patterns. *Journal of Transport and Land Use*, 11(1), 419-441.
- Abreu, E.; Silva, P. and Melo, C.(2019). Intra-Household travel behavior effects of Home-Telework in Great Britain. *Transportation Research Board 98th Annual Meeting*.
- Alfaraj, P.L. M.(2015). Home-based telecommuting and intrahousehold interactions in work and non-work travel: a seemingly unrelated censored regression approach, *Transp. Res. Part A: Policy Practice*, 80, 197-214.
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., Proulhac, L., (2017), Home-Based telework in france: characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1-11.
- Allen, T.D.; Golden, K.M. and Shockley, K.(2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings, *Psychol. Sci. in Public Interest*, 16(2). 40-68.
- Alvani, S. M. (2015). *Public Management*. Tehran: Ney Publication.
- Anders S.G. A. and Tomas, E.(2016). On global electricity usage of communication technology: trends to 2030, *Challenges*, 6 (1), 117-157.
- Elldér, E.(2019). Who is eligible for telework? Exploring the fast-growing acceptance of and ability to telework in Sweden, 2005-2006 to 2011-2014, *Social Sciences*, 8 (7), 200.
- Kuruzovicha, J.; Patch, W.; Goldena, T.; Goodarzik, S.; Venkatesh, V.(2021). Telecommuting and job outcomes: A moderated mediation model of system use, software quality, and social Exchange. *Information & Management*, 58(3), 103431.
- Giovanis, E.(2018). The relationship between teleworking, traffic and air pollution, *Atmos. Pollut. Res*, 9(1). 1-14.
- Hambly, J. and Lee, D.(2019). The rural telecommuter surplus in Southwestern Ontario, Canada. *Telecommunications Policy*, 43 (3). 278-286.
- Mohebal Poor, M.; Amiri Rad, A. and Khaef Elahi, A. A.(2017). Analyzing and solving challenges to implementing the teleworking program in Iran: Delphi Method. *The first National Conference of Iranian Management*.

- Monavarian, A. and Asgari, N. (2016). *Organization in Industry, Information and Knowledge Age*. Tehran: Tehran University Publication.
- Noonam, M. and Glass, L. (2012). The hard truth about telecommuting. *Monthly Labor Review*, 135(6), 38-45.
- Soren, T.D. and Golden, K.M. S. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings, *Psychol. Sci. in Public Interest*, 16(2). 40-68.