بررسي استراتژی دور کاری و چگونگی تاثیر آن در بهبود عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: ساختمان مرکزی ادارات راه آهن جمهوری اسلامی ایران)

دكتر محمد تقی امینی[[1]](#footnote-1)

دكتر میرزا حسن حسینی[[2]](#footnote-2)

محمود ناظریان [[3]](#footnote-3)

چكيده :

دوركاري بطور بالقوه مي تواند باعث صرفه جويي در بسياري از مواردي باشد كـه هم براي سازمان و هم براي فرد مزيت محسوب مي شود. هدف اصلي پژوهش : بررسي تاثير دورکاری بر روی بهبود انجام امور سازمانی در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران می باشد.این پژوهش از نظر موضوعي یک پژوهش در حوزه مدیریت استراتژيك می باشد و قلمرو زماني آن از سال 1389تا 1391 بوده و .قلمرو مکانی پژوهش ، حوزه فعالیت ساختمان مرکزی ادارات راه آهن جمهوری اسلامی ایران است .به منظور انجام اين تحقيق ابتدا به مباني نظري موجود در خصوص استراتژي دوركاري پرداخته شد. نهايتاً با مرور ادبيات و پيشينه پژوهش، مدل عملياتي تحقيق شكل گرفت.

نظر به اينكه پرسشنامه طراحی شده بر اساس مباني نظري طرح گرديده و نظر اساتيد و متخصصان در خصوص آن مثبت بوده است، لذا از روايي كافي برخوردار بوده است. در خصوص پايايي نيز محقق اقدام به بررسي پايايي پرسشنامه با استفاده از روش ضريب آلفاي كرونباخ نمود. نتايج حاصل از بررسي پايايي پرسشنامه نشان داد كه ضريب آلفاي كرونباخ محاسبه شده براي پرسشنامه هاي طراحي شده مورد تاييد مي‌باشد. بر اسا نتايج بدست آمده از اين تحقيق :

بهره مندي از استراتژي دوركاري در ابعاد زير ، تاثير بسزايي در عملكرد شركت دارند.

|  |
| --- |
| ارتقاء بهره وري سازمان |
| تسريع امور شركت |
| كاهش خستگي روزمره و ايجاد روحيه شادابتر |
| افزايش كارائي فرد در سازمان |
| كاهش تنش هاي سازماني |

کلید واژه : دورکاری – عملکرد سازمانی – بهره وری

مقدمه

محقـق بـا تعريف اين پروژه با عنوان " بررسي استراتژی دور کاری و چگونگی تاثیر آن در بهبود عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: ساختمان مرکزی ادارات راه آهن جمهوری اسلامی ایران)" بدنبال آن است كه به بررسي تاثير استراتژي دوركاري بر روي بهبود عملكرد سازماني در ساختمان مرکزی ادارات راه آهن جمهوری اسلامی ایران بپردازد ، هدف اصلي پژوهش : بررسي تاثير دورکاری بر روی بهبود انجام امور سازمانی در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران می باشد.

در اين پژوهش جامعه آماري شامل دو بخش مي‌باشد: بخش اول : مديران شركت و بخش دوم : كاركناني بودند كه از روش دور كاري براي انجام وظايف خود بهره مي بردند ، مي باشند.

دانائي و فناوري دو محركه اساسي ايجاد تحول اقتصادي در دنياي امروز و جامعه اي كه در آن زندگي و كار مي كنيم ، محسوب مي شوند و كاربرد هاي فراواني دارند .

با توجه به اينكه رايانه ها بسيار هوشمند تر ، پرشتاب تر ، كم حجم تر و آنچنان ارزان شده اند كه اكثريت مردم امكان خريد آن را دارند ، در ساختار آينده كار ، فناوري و دانش نوين ، نقش فوق العاده پراهميت تري ايفا خواهند كرد.

در دنياي امروز شاهد آن هستيم كه حركت بي وقفه و متكي بر فناوري اقتصاد جهاني در حال ايجاد دگرگوني در مفاهيم سنتي " زمان " و " مكان " است. اينترنت اين امكان را فراهم ساخته كه يك فرد ، هر زمان امور شغلي خود را در هر منطقه جغرافيايي انجام دهد.

بیان مسئله

رايانه هاي قابل حمل ، تلفن هاي سولار و اتصالات بدون سيم ، امكان كار در هر زمان و مكاني را مهيا ساخته اندو امكان نظارت بيشتر بر برنامه ها و فعاليتها را فراهم نموده اند.

استفاده بهتر از زمان و فرصتها يكي از مهمترين دستاورد هاي انقلابي كار از راه دور است.

همه و همه با اجراي صحيح و مناسب دور كاري قابل حصول مي باشد ، ليكن آنچه براي محقق در اين پژوهش به عنوان سوال و مسئله اصلي تحقيق مطرح مي باشد اين است كه استراتژی دور کاری چگونه می تواند بر عملکرد ادارات مرکزی راه آهن جمهوری اسلامی ایران تاثیر گذار باشد؟

در این رهگذر ابتدا محقق شاخص های عملکرد سازمان را باید انتخاب کند،

اهمیت موضوع

راه آهن جمهوری اسلامی ایران در حال حاضر دارای بیش از سی هزار نفر پرسنل است که در ۹ اداره کل مناطق، ۱۲ دفتر و مرکز، ۴ معاونت و تعدای شرکت اقماری فعالیت می‌کنند. تقسیم بندی شرکت بر اساس مناطق (زیر نظر رئیسان ادارات کل)صورت گرفته‌است. این شرکت علاوه بر مسئولیت بهره برداری از خطوط، مسئول حفظ، نگهداری و تعمیر خطوط نیز می‌باشد.بر اساس اطلاعات بدست آمده از پایگاه اطلاع رسانی راه آهن جمهوری اسلامی ایران مشاغلی که امکان دورکاری برای آنها وجود دارد به 7 دسته بزرگ مشتمل می باشند.لازم به ذکر است که شركت راه آهن جمهوري اسلامي ايران به عنوان يكي از پر مخاطب ترين شركتهاي كشور مي باشد و از طرف ديگر حجم فعاليتهاي غير عملياتي و اداری آن بسیار قابل توجه و چشمگیر می باشد لذا در صورت بهرمندی از سیستم دور کاری می تواند در انجام امور خود تسریع ورزد. دورکاری بدین معناست که کارمند اداره وظایف خود را بدون حضور فیزیکی در محل اداره انجام دهد. این مدل کاری مدت‏هاست که در کشورهای توسعه یافته تجربه و اجرا می‏گردد و محقق معتقد است که شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران نیز از این قاعده مثتثنی نیست . در کشور ما علیرغم اینکه زیرساخت‏های نرم افزاری و اینترنتی برای اداره فرایندهای کاری به صورت دورکاری فراهم است، اما از آنجایی که تفکر رایج در اداره امور مبتنی بر فرهنگ دورکاری سامان نیافته، عملا از زیرساخت‏های موجود استفاده موثر نمی‏گردد. بنابراین گذرگاه ورود به عرصه دورکاری از مسیر آموزش می‏گذرد. بدین معنی که ابتدا بایستی هدایت جریان فکری کار در سازمان‏ها در مسیر فرهنگ دورکاری قرار گیرد و در ادامه از زیرساخت‏ها و امکانات موجود در اداره کار از راه دور، استفاده گردد.

سوالات تحقیق

سوال اصلی تحقیق : دورکاری چه تاثیری بر روی بهبود انجام امور سازمانی شرکت راه اهن جمهوری اسلامی ایران دارد.

* سوالات فرعی:
* مزایای دورکاری در شرکت راه اهن جمهوری اسلامی چیست؟
* معایب دورکاری در شرکت راه اهن جمهوری اسلامی چیست؟
* نقش دورکاری در کاهش هزینه های شرکت راه اهن جمهوری اسلامی چیست؟
* نقش دورکاری در تسریع امور در شرکت راه اهن جمهوری اسلامی چیست؟
* نقش دورکاری در توسعه مدیریت دانش در شرکت راه اهن جمهوری اسلامی چیست؟
* موانع اجرای استراتژی دور کاری در شرکت راه اهن جمهوری اسلامی کدامند؟
* راه های مناسب برای رفع موانع اجرای استراتژی دورکاری کدام است؟

.

اهداف تحقیق

هدف اصلي پژوهش :

بررسي تاثير دورکاری بر روی بهبود انجام امور سازمانی در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران می باشد.

اهداف فرعي مرتبط با هدف اصلي به شرح ذيل مي باشد:

1 - بررسی اثر دورکاری در کاهش هزینه های سازمانی.

2 - بررسي تاثير دورکاری در تسریع امور سازمانی.

3- بررسی تاثیر دور کاری در توسعه مدیریت دانش در سازمان

قلمرو پژوهش

قلمرو زمانی این تحقیق بین سالهای 1389 الی 1391 می باشد و قلمرو مکانی آن ، ساختمان مرکزی ادارات راه آهن جمهوری اسلامی ایران می باشد.

ابزار گردآوری اطلاعات

در اين تحقيق از روش ها و ابزارهاي زير جهت جمع آوري اطلاعات استفاده شده است:

- در مباني نظري تحقيق از منابع کتابخانه اي و اينترنتي شامل کتب و مقاله های و پايان نامه هاي فارسي و انگليسي استفاده شده است.

- در تعيين شاخص هاي مطلوب مربوط به دوركاري از پرسشنامه استفاده شده است.

ابزار اندازه گيري

همانند بسياري از روش هاي ارزيابي ، در اين تحقيق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است و در اين زمينه دو نوع پرسشنامه طراحي شده است كه يكي از آنها را مديران و نوع ديگر را كاركنان پاسخ داده اند.در تنظيم اين پرسشنامه به موارد ذيل توجه شده است :

1- هدف از جمع آوري داده ها 2- سؤالات تحقيق 3- طبقه بندي پرسشها مطابق با سنخيت آنها

4- جامعه مورد آمار گيري 5- رعايت ترتيب پرسشها از ساده به سخت در هر قسمت

6- برقراري روابط منطقي بين پرسشها و هدف جمع آوري آنها 7- تنظيم پرسشنامه به گونه اي كه براي پاسخ گوئي به آنها زمان اندك نياز باشد

روش تجزیه و تحلیل داده ها

بمنظور تجزيه و تحليل داده هاي آماري پژوهش حاضر ابتدا اطلاعات حاصل از اسناد و مدارك موجود در شرکت مورد بررسي قرار خواهند گرفت . همچنين چون محقق براي گرد آوري ساير اطلاعات از پرسشنامه استفاده خواهد كرد لذا جهت تجزيه و تحليل اطلاعات اين بخش ابتدا داده هاي پژوهش از پرسشنامه ها استخراج و در جدول اطلاعات كلي تنظيم شدند . سپس كليه اطلاعات با استفاده از كامپيوتر و از طريق نرم افزارهاي آماري به ويژ ه SPSS و MINI TAB و EXCEL در بخش روشهاي توصيفي و استنباطي مورد تجزيه و تحليل قرارخواهد گرفت .

در تجزيه و تحليل توصيفي اطلاعات ،ابتدا جدول توزيع فراواني و درصدهاي مشاهده شده مربوط به هر يك از سؤالات پرسشنامه كه به روش ليكرت طراحي شده ودر آن نمره گذاري گزينه ها از 1 تا 5 انجام خواهد شدوسپس شاخصهاي گرايش مركزي و انحرافي مربوط به هريك از سؤالات پرسشنامه و همچنين متغير هاي تحقيق محاسبه خواهد شد. اين شاخصها عمدتا" شامل محاسبه ميانگين ، انحراف معيار ، واريانس و خطاي استاندارد ميباشد.

ادبیات تحقیق

ادبيات تحقيق ارائه شده ، عمدتا" در حوزه تئوري ها و اصول نظري دور كاري يا كار از راه دور مي باشد، از آنجائی که محقق درتلاش بوده تا با مفاهیم استراتژِی و دور کاری آشنا شود و طی یک روند تحقیقاتی اکتشافی به بهبود عملکرد سازمان یعنی ادرات مرکزی راه آهن جمهوری اسلامی ایران نائل آید ادبیات تحقیق خود در را در چهار بخش به شرح زیر ارائه نموده است:

* بخش اول پیرامون ***روش های اداره سازمان***

واقیت این است که امروزه محیط های کاری دستخوش تغییرات پی در پی و گسترده ای هستند . سازمان ها جهت سرعت عمل بیشتر در فعالیت ها ، اثر بخشی و انعطاف پذیری بیشتر ، به مدیرانی نیازمند هستند که با مهندسی مجدد ، دائما" در حال پیشروی خود و سازمان خود هستند ، در این رهگذر به بررسی نقش چهار جنبش مهم و قابل توجه در ارزیابی، شناخت و مدیریت سازمان ها می پردازیم :

* 1- جنبش روابط انسانی
* 2- جنبش مدیریت کیفیت جامع
* 3- انقلاب اینترنت
* 4- دورکاری

در بخش دوم به بررسی دور کاری و یا کار از راه دور می پردازد

مفهوم دورکاری بعنوان یک روش کاری و روش انجام فرآیندهای سازمانی از دهه 1970 جایگاه خود را در مباحث اجتماعی و سازمانی پیدا کرد . از آن زمان تاکنون بررسیهای علمی و عملی زیادی صورت پذیرفته است .دورکاری نه فقط به عنوان یک روش کاری ، بلکه به عنوان نسخه ای جهت رفع ویا کاهش برخی معضلات جامعه ، سازمان و کارکنان نیز مطرح گردیده و به همین خاطر در هریک از سطوح مذکور ، نگاه ویژه ای به این امر شده است .صاحب نظران رشته های مختلف ، هر یک از منظر خود به موضوع دورکاری نگاه کرده و تعاریف مختلفی از آن ارائه داده اند .به همین خاطر امکان تجمیع نگاه های مختلف ، در یک تعریف سخت بوده و بررسی آمارها و مصادیق موضوع نیز دشوار می گردد.ولی علی رغم وجود برخی اختلاف نظرها در مورد تعریف دورکاری ، تمامی صاحب نظران عرصه های مختلف معتقدند که در صورت اجرای صحیح دورکاری و ایجاد بسترهای مناسب ، این روش مزایای زیادی را برای جامعه ، سزامان و فرد خواهد داشت .سازمان ها و جوامع متععدی در حال حاضر از این روش کاری برای انجام فرایندهای خود سود می برند .البته نباید از موانع پیش روی آن غافل شد ، بلکه بایستی اقدامات مناسبی برای برخورد با آنها صورت داد. "

* بخش سوم نگاهي گذارا به مديريت دانش دارد.

محققان مديريت دانش، تلاش بسياري براي گسترش اين مفهوم ارائه داده اند كه عمده آنها بر اساس ارتقاء ميزان كارايي فرايند هاي دانش همانند توليد ،توسعه ، انتشار و محافظت از دانش توسعه داده شده اند.

در بخش چهارم : به پیشینه تحقیق می پردازد .

نتيجه‌گيري

قوي ترين عوامل تاثير گذار بر عملكرد شركت در صورت استفاده از استراتژي دور كاري پارامتر هاي زير مي باشند:

* ارتقاء بهره وري سازمان
* تسريع امور شركت
* كاهش خستگي روزمره و ايجاد روحيه شادابتر
* افزايش كارائي فرد در سازمان
* كاهش تنش هاي سازماني

استفاده از استراتژي دور كاري اثر قابل توجهي در كاهش موارد زير دارد:

* عدم پيشرفت شغلي
* كاهش اتلاف وقت براي انجام كار محوله
* كاهش پرداخت هاي غير مستمر ( اضافه كاري – پاداش – بهره وري و ....)
* محدوديت دسترسي به اطلاعات
* كاهش نگرش منفي مافوف نسبت به توانمندي كاركنان

پيشنهاد به مسئولين و دست‌اندركاران شركت

در طول فرايند تحقيق سوالات تشريحي از پاسخ دهندگان در حوزه ارائه پيشنهادات براي رفع موانع اجرائي و توسعه استراتژي دوركاري مطرح گرديده كه نتايج آنها به شرح زير مي باشد :

آموزش بهترین روش برای بهره برداری اثربخش و کارآ از نظام دورکاری است.

توانمندسازی کارکنان: برای این که انتخاب کنند چگونه، کجا و چه زمانی کار کنند.

توسعه استعداد و امکانات کارکنان

ارائه خدمت از راه دور: ترویج فرهنگ ارائه خدمت از راه دور به مخاطبان و ذینفعان توسط سازمان ها و کارکنان یکی از اصول دورکاری است.

دورکاری به عنوان یک استراتژی: نقش دورکاری به عنوان یک استراتژی مناسب اقتصادی و اجتماعی برای کشور که ارمغان آن نصیب عموم مردم می شود؛ تبیین گردد.

محدوديت‌هاي پژوهش

در اين پژوهش براي سنجش نگرش كاركنان و مديران از پرسشنامه استفاده شده است. گرچه اين پرسشنامه از نظر روايي مورد بررسي قرار گرفته است ولي در مجموع با توجه به اينكه سؤالات پرسشنامه به صورت نگرش سنجي مي‌باشد و در بررسي هاي مربوطه ، متغيرهاي متعدد ديگري به غير از اصول كلي ذكر شده تأثير دارند ، لذا امكان كنترل تمامي اين متغيرها از سوي محقق ميسر نيست و به همين جهت تحقيق با محدوديت حاصل از شرايط اجراي تحقيق همراه است. لذا تفسير نتايج با در نظر گرفتن وضعيت موجود و اثر متغيرهاي ناخواسته بايد صورت گيرد. لذا در تفسير نتايج به دليل محدوديت‌هاي ذكر شده بايد احتياط لازم را به عمل آورد.

**منابع فارسي**

1. اعرابي ، م ، 1385 ، دستنامه برنامه ريزي استراتژيك ، دفتر پژوهش هاي فرهنگي
2. بخت جو ، شراره ،1385 ،كار از راه دور (افزايش انعطاف در زمان و مكان ) ،مجله برنامه ،سال پنجم،شماره 201
3. بخت ،جو شراره ، قنبري ، علي اله ،1390 ، دوركاري ، فرآزماپردازش
4. بلوريان تهراني ، م ،1376 ،"بازاريابي و مديريت بازار " نشر مطالعات و پژوهشهاي بازرگاني ديديد ، ف ، 1380 ، مديريت استراتژيك ، دفتر پژوهش هاي فرهنگي
5. خواجه نصيري ، تابان ، 1377 ، كار از راه دور ،‌ ماهنامه شبكه ، شماره اول
6. درگي ، پرويز ، 1388 ، مباحث و موضوعات بازاريابي خدمات ،‌ نشر رسا
7. سهرابي ، بهمن ، 1382 ، دوركاري ، مركز اطلاعات و مدارك علمي ايران
8. عباسي،محمدرضا؛ دهقاني، يحيي ، 1382؛ طراحي مدل براي بهبود كيفيت خدمات پستي در جمهوري اسلامي ، رساله دكتري، دانشگاه علامه طباطبايي.
9. فتحيان ، م ، 1389 ، مديريت بازاريابي ، انيستيتو ايزايران
10. فيتس، سيمونز؛ سيمونز، مونا؛ 1382. ، " مديريت خدمات: استراتژي، عمليات و تکنولوژي اطلاعات "؛مترجم اعرابي، محمد، انتشارات دفتر پژوهشهاي فرهنگي، تهران، ويرايش اول.
11. روستا ، احمد ،ونوس ،داور،ابراهيمي.عبدالحميد ، 1375 ، " مديريت بازاريابي " نشر مهر
12. مارتينو، دي ويتوريا ، 1382 ، ترجمه مژگان مصطفي لو ،كار از راه دور ، موسسه كار و تامين اجتماعي
13. ويليام ، اف ، 1385 ، سياست بازرگاني و مديريت استراتژيك ، نشر قلم
14. هومن.ح ، 1378، "استنباط آماري در پژوهش رفتاري "، نشر پارسا

**منابع انگليسي**

1. Baruch , Y. and Nicholson, N 1997 , Home , sweet work : requirements for effective home working, Journal of General Management,V23
2. Casico, W. F.2000 , Managing a virtual workplace, Academy of management executive , Vol 14
3. Kelly, M. 1985 , The next workplace revolution : telecommunication, Supervisory Management,Vol.30
4. Malaysian Communication and Multimedia Commision 2010 , Teleworking – A Network for Employee Empowerment

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)