

فصلنامه تعالی منابع انسانی

سال اول، شماره ۱، پاییز ۱۳۹۹

صفحات ۸۷-۶۵

نوع مقاله: پژوهشی

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربست روش کیو

محمد قاسمی^۱، اسماعیل کمالی فر^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۱۰

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۸/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۶/۱۵

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربست روش کیو انجام شد. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی، به لحاظ ماهیت اکتشافی و از حیث گردآوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی است که با استفاده از روش کیو (کیفی- کمی) الگوهای ذهنی مختلف مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان احصاء شد. از بین مدیران دستگاه‌های اجرایی استان قم به شیوه نمونه‌گیری هدفمند و غیر احتمالی به تعداد ۳۲ نفر مدیر به عنوان جامعه هدف انتخاب و با آنها مصاحبه مبتنی به روش کیو (Q) انجام شد و کارت‌های مربوط به گزاره‌های کیو در بین آنها توزیع شد. بر اساس کارت‌های توزیع شده، از میان ۴۰ گزاره، ۲۳ گزاره نهایی شناسایی و در مرحله بعد توسط مشارکت‌کنندگان اولویت بندی شدند. در نهایت، بر اساس یافته‌ها و نتایج تحلیل عاملی کیو، مشخص شد که سه الگوی ذهنی مختلف (الگوی ذهنی مدیران وضعیت محور، سازمان محور و کارمند محور) نسبت به دورکاری کارکنان وجود دارد. بر اساس نتیجه‌گیری نهایی می‌توان چنین تفسیر کرد که درصد زیادی از گزاره‌ها و الگوهای ذهنی شناسایی شده مدیران، وضعیت محور بوده و معتقد بودند با توجه به وضعیت و شرایط موجود مثل بحران کرونا دورکاری الزامی است اما برخی دیگر از مدیران دیدگاه سازمان محور داشتند و دورکاری را در کل به ضرر سازمان می‌پنداشتند در مقابل الگوی ذهنی سوم بر مفید بودن دورکاری برای کارمندان و سازمان تاکید داشتند.

کلید واژگان: ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی؛ دورکاری کارکنان؛ روش کیو

^۱دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران، (نویسنده مسئول): رایانامه m-ghasemi@mgmt.usb.ac.ir

^۲دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سیرجان، سیرجان، ایران

مقدمه

دورکاری به طور گسترده می تواند به عنوان کار انجام شده از یک مکان دیگر از طریق یک محل کار عادی در حالی که شخص به سیستم های کامپیوتری شرکت با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از راه دور متصل است، تعریف شود. در جامعه ژاپن دورکاری را به این دلیل که زنان و افراد سالخورده را به کار ترغیب می کند، ارتقاء بخشیدند. همچنین، این موضوع به جبران کمبود نیروی کار کشور که ناشی از کاهش جمعیت است کمک می کند. دورکاری به والدین امکان برقراری تعادل بین کار و مراقبت از کودکان و همچنین مراقبت از افراد سالخورده خانواده را می دهد. علاوه بر این، دورکاری به احیای مناطق روستایی که به دور از فرصت های شغلی شهری هستند نیز کمک می کند. مطابق با بررسی ژاپن در سال ۲۰۱۶، با وجود اینکه میانگین بهره وری در شرکت های ژاپنی که دورکاری می کنند، بالا می باشد، تنها ۱۳/۲٪ از شرکت ها این کار را انجام می دهند. علاوه بر این ۴۳/۴٪ از آن ها گزارش داده اند که کمتر از ۵٪ کارمندانشان دورکار هستند. دورکاری در اروپا از زمان اولین حضورش در دهه ۱۹۷۰ رایج نبوده است و یک دلیل این است که مدیران به این که آیا دورکاری بهره وری نیروی کار را افزایش می دهد، شک دارند (آگلریا^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). در واقع، مکانیسم هایی که افزایش بهره وری با انجام دورکاری را مشخص می کنند، هنوز شفاف نیستند. علاوه بر این، چندین تحقیق، دورکاری را تجزیه و تحلیل کرده اند، اما تحلیل های موجود، اندک هستند (کازکامی^۲، ۲۰۱۹). از این رو، هدف از معرفی دورکاری، ایجاد تعادل بین کار و کاهش رفت و آمد است. با این حال، محققان نشان می دهند که، میزان دورکاری که یک روز در هفته است، در بیشتر مواقع این هدف را برآورده نمی کند. همچنین، استدلال می کنند که انگیزه واقعی برای معرفی دورکاری، جلوگیری از وقفه در محل کار است (همبلی^۳ و لی^۴، ۲۰۱۸). گزارش کاری مؤسسه استخدام کار ۲۰۱۷ با توجه به ارتباط بین اختیارات در کار و دورکاری، ادعا می کند که اختیارات در کار، در معرفی آن کار به عنوان دورکاری تأثیر می گذارد. بنابراین، این امکان وجود دارد که کارکنانی که قدرت و اختیار دارند، بهره وری بالاتری را بدون توجه به دورکاری داشته باشند. در حقیقت، کیزکامی (۲۰۱۸)، درمی یابد که اختیارات در کار در دورکاری تا حدی گنجانده شده است. علاوه بر این، برای اجرای دورکاری اولین قدم آگاه بودن و سپس عمل کردن به آن است. با توجه به این که مدیران و کارکنان اعضای کلیدی می باشند. ضروری است عوامل موثر بر پذیرش دورکاری مورد مطالعه قرار گیرد. مهم ترین عامل در موفقیت برنامه دورکاری، حمایت مدیریت عالی است (لیستر^۵ و هارنیش^۶، ۲۰۲۰). مدیریت و اجرای برنامه دورکاری حمایت مدیریت ارشد را می طلبد، آنان می توانند این برنامه را متوقف سازند یا ارتقاء دهند. همچنین، دورکارانی که از حمایت

¹ Aguilera

² Kazekami

³ Hambly

⁴ Lee

⁵ Lister

⁶ Harnish

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

سرپرستان خود برخوردار هستند از کیفیت زندگی کاری و خانوادگی بهتر و عملکرد شغلی بهتر در رابطه با سازمان خود برخوردارند. حمایت سازمانی برای پذیرش کار از راه دور نیز ضروری است. اگر مدیران نسبت به منافع دورکاری، دانش و اطلاعات کافی نداشته باشند، نگرش مثبت تری نسبت به آن خواهند داشت و در پذیرش دورکاری در سازمان و انعطاف آن نقش مثبتی ایفا خواهند کرد. برخی از مدیران به علت ذهنیت اشتباه خود نسبت به دورکاری مقاومت می‌کنند. بزرگ‌ترین موانع پذیرش دورکاری نگرش‌های منفی مدیران به آن است. به عنوان مثال، آن‌ها فکر می‌کنند که دورکاری باعث از بین رفتن نظارت بر عملکرد کارکنان می‌شود (قادی پاشا و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین، دورکاری به عنوان یک فرصت برای بهبود فضای اداری، هزینه‌های عملیاتی، عملکرد کارکنان، غیبت، روحیه کارکنان، استقلال شغلی، فناوری اداری، استرس ناشی از کار، زمان رفت و آمد، از میان بردن تعارض کارهای خانوادگی و آلودگی زیست محیطی در نظر گرفته می‌شود. هنگامی که بسیاری از شرکت‌ها دورکاری را به علت مزایای انعطاف پذیر آن پذیرفتند دلیل استقبال شرکت‌ها و افراد موفق از دورکاری قبل از هر چیزی این است که آن را به عنوان یک مزیت رقابتی در نظر می‌گیرند. دورکاری نیز به عنوان یک نوع کار کردن که باعث کاهش نابرابری، بهبود اقتصادی و بهبود شرایط کار سازمانی می‌شود، در نظر گرفته شده است (شیدایی و محرابی، ۱۳۹۷).

از سوی دیگر، الگوواره جهانی شدن و پیدایش فضای رقابتی، به صورت یک موج بزرگ، روابط و مناسبات میان سازمان‌ها و جوامع را دگرگون ساخته و با سرعتی چشم‌گیر پیوندهای پیچیده‌ای را میان آن‌ها ایجاد کرده است. آن‌چه در این شرایط، به عنوان عامل اصلی تاثیرگذار و تاثیرپذیر مطرح می‌شود، توجه به عناصر و مولفه‌های نیروی انسانی است که دارای نقشی اساسی و همچنین محور رویکردها و فعالیت‌های هوشمندانه در زمینه برآورده ساز اهداف و آرمان‌های سازمانی هستند (حکاک و همکاران، ۱۳۹۶). از این رو، تجهیز مدیران با ذهنیتی جهانی برای آماده‌سازی و پرورش نیروی انسانی، وظیفه‌ای راهبردی است که از یک طرف مدیران قادر خواهند بود سازمانی متشکل از کارکنان مشتاق و متعهد به انجام وظایف را ایجاد نماید و از طرفی دیگر، با استفاده مفید و موثر از کارکنان با بهره‌گیری از بهترین منابع فکری بر شکست‌های فردی و ایجاد حس بی‌کفایتی در افراد چیره‌شوند (صارمی^۱، ۲۰۱۵).

در حال حاضر، کار از راه دور به عنوان یک روش انعطاف‌پذیر برای سازماندهی کار، همراه با ارگونومی برای کارمندان پیش‌بینی شده است (برکری^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). تاکنون، چالش‌های مدیریت و خطرات مرتبط با کار از راه دور در ادبیات علمی بخشی اساسی بوده است و نیاز فوری به اصلاح وضعیت فعلی دانش جهت دورکاری کارکنان وجود دارد (دامس^۳ و رولر^۴، ۲۰۱۴). براساس اعلام سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، موانع احتمالی برای موفقیت در دورکاری "ساختارها و فرهنگ‌های سازمانی

¹ Saremi

² Berkery

³ Dumas

⁴ Ruiller

غیرقابل انعطاف است، قوانینی که اجازه کار از راه دور و کمبود زیرساخت ها را نمی دهند. لذا در کنار عوامل زمینه ای، مدیریت نقش اساسی در اجرای صحیح دورکاری دارد (رولر و همکاران، ۲۰۱۹). لذا برای کسب بینش بیشتر در مورد نقش احتمالی مدیریت در این زمینه، نیازمند درک ذهنیت مدیران می باشیم.

باتوجه به مطالب گفته شده، مساله قابل بحث و مهم در سازمان های کنونی، به ویژه دستگاه های اجرایی که دارای ساختاری با انعطاف کم، مدیریت با اختیارات کلاسه شده و بروکراسی های دست و پاگیر هستند که بیشتر با مشکلات زیادی روبه رو می شوند. در این میان، استفاده از همه ظرفیت های فکری و عملی، توانمندساختن، مشارکت و برانگیختن منابع انسانی یکی از برنامه های راهبردی و حیاتی مدیریت در نوآفرینی، تمرکززدایی و حذف دیوان سالاری در سازمان ها است. بنابراین با توجه به اهمیت تحلیل الگوهای ذهنی مدیران نسبت به دورکاری کارکنان در راستای کمک به کارکنان در مقابله با چالش ها و تغییرات سریع امروزی، پژوهشگران در بخش دولتی بیشتر بر ساختارها و اقدامات بروکراسی تمرکز داشته و نقش مهم دورکاری کارکنان را در این حوزه نادیده گرفتند. با توجه به مطالب پیش گفته، پژوهش پیش رو بر آن است تا با استفاده از روش کیو الگوهای ذهنی مدیران را نسبت به دورکاری کارکنان تحلیل نمایند.

مبانی نظری پژوهش

در این قسمت مروری بر مبانی نظری دورکاری کارکنان پرداخته می شود. دورکاری یک روش و سبک انجام کار است که سازمان ها می توانند با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند: خدمات ارتباطی رایانه ای (اکسترانت، اینترانت، اینترنت و یا غیره)، مودم، پست الکترونیکی، پیام های فوری، موبایل، تلفن ثابت، فاکس و غیره به کارکنان اجازه می دهد تمام یا قسمتی از کارشان را خارج از محل سازمان یا شرکت خود انجام دهند. دورکاری کسی است که کار و ماموریت خود را دور از دفتر کار خود در سازمان انجام می دهند. حضور وی در محل سازمان معمولاً یک یا دو روز در هفته بیشتر نمی شود. دارای ماموریت شخصی، شفاف و ساختاریافته است. نیازمند ارتباط چهره به چهره با هیچ کدام از همکاران و ذی نفعان سازمان نیست. لزومی به حضور وی در جلسات کاری در سازمان نیست. دسترسی او به سازمان، همکاران و ذی نفعان از طریق فناوری ارتباطات و اطلاعات و ارتباطات رادیویی یا مخابراتی صورت می گیرد (عندلیب اردکانی و رستمی، ۱۳۹۵). درواقع، طرح دورکاری روشی از کار انعطاف پذیر است که کارکنان را قادر می کند تا از مکان های مختلف با استفاده از تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی به فعالیت های کاری خود دسترسی داشته باشند. در سال های ابتدایی، دورکاری به خانه محدود شده بود و امکان ارتباط های مخابراتی و تکنولوژی های اطلاعاتی را فراهم می آورد، در سال های اخیر، این تعریف شامل کار کردن از راه دور در همسایگی مراکز راه دور یا ارتباطات کامپیوتری و کارکنان متحرک و سیار نیز می شود. بنابراین، دورکاری مفهومی است که به شدت با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و فراگیر شدن امکانات در ارتباط است و با عناوینی چون

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دور کاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

فضای کاری منقطع، کار از راه دور و کار از فاصله دور شناخته شده است. دور کاری نوعی آرایش کاری است که طی آن کارمند به شکل انعطاف پذیر از نظر زمان و از نظر مکان به انجام دادن وظیفه و پاسخ امور محوله اقدام می کند (شجاع نوری و همکاران، ۱۳۹۴).

جدول ۱- مزایای دور کاری در سطوح اجتماعی، سازمانی و فردی

مزایای دور کاری در سطوح اجتماعی	مزایای دور کاری در سطوح سازمانی	مزایای دور کاری در سطوح فردی
کاهش ترافیک	افزایش بهره وری	کاهش زمان رفت و آمد
کاهش آلودگی هوا	کاهش غیبت	صرفه جویی در هزینه ها
کاهش جرم محلی	افزایش روحیه	کاهش استرس
افزایش حضور اجتماعی	آزادی بیشتر	نیاز نداشتن به جابه جایی
	مزاحمت های کمتر در اداره	استقلال بیشتر
	کاهش هزینه های سربار	انعطاف پذیری در برنامه
	برخورداری از منبع گسترده تر استعدادها	محیط کاری راحت
	کاهش تغییر و تحول در نیروی انسانی	کاهش حواس پرتی
	پیروی از مقررات	نبود سیاست های اداری
		توازن میان کار و زندگی
		عدالت در محل کار
		افزایش رضایت شغلی

کار در آینده معادل آن چیزی است که به عنوان ارزش از آن یاد می شود. حضور ماندگار در فضا و بازار رقابتی موجود در جامعه اطلاعاتی نیازمند ارائه محصولات و خدمات شخصی به مشتریان، و نیز پذیرش تغییرات در محیط کاری و جامعه است. باید پذیرفت که دیگر، استخدام مادام العمر، معنی و مفهومی در محیط رقابتی امروز ندارد و نهادها و سازمانها باید با تحلیل مناسب محیط کسب و کار پیرامون خود، استخراج نیازها و مهارت‌های مرتبط، به استخدام نیروی انسانی دانش محور، کارا و موثر بنا بر احتیاجاتشان مبادرت ورزند (تافلر^۱، ۱۹۸۰). بر این اساس شاید مفاهیمی چون کار تمام وقت و یا تک شغلی بودن افراد، دیگر مانند گذشته کاربردی نداشته باشد و انواع و گونه‌های جدیدی از کار بوجود آید. فناوری اطلاعات و ارتباطات با تأثیر بر وجوه مختلف جامعه، بر کار و مشاغل نیز تأثیر عمده ای گذاشته است. پدیده ای که از آن بعنوان کار از راه دور و یا دور کاری نام برده می شود. در سازمان‌های امروزی عملکرد سازمانی به منظور دستیابی به نتایج و پیامدهای مورد انتظار از سازمان‌های دولتی و نیز پاسخگویی به ذینفعان و عامه مردم در قبال هزینه‌هایی که از منابع عمومی می شود، بسیار حائز اهمیت است و اعتماد مردم را به دولت افزایش می دهد (تلسا^۲، ۲۰۱۸).

با افزایش دیجیتالی شدن کارها، سازمان‌ها را به سمت کار مجازی بیشتر، عمدتاً مبتنی بر همکاری موقت و چابک، سوق می‌دهد که منجر به لغو مسافت‌هایی که همراه با افزایش توانمندسازی کارکنان و فرصت های شبکه است می شود (ویگنیکن^۳ و همکاران، ۲۰۱۶). این پدیده نماد تغییرات فعلی کار و

¹ Toffler

² Tulsa

³ Vignikin

طراحی محل کار است، و ممکن است سوال شود که چگونه می توان موفقیت را در تیم های مجازی تضمین کرد و شیوه های مدیریت را با فاصله های همراه (باتجربه) تطبیق داد. به دنبال این دیدگاه، کار از راه دور از توجه علمی روزافزون بهره مند می شود، زیرا از نظر تاریخی، تحقیقات مدیریت تیم بیشتر بر روی تیم های همکار متمرکز بوده است (رولرو همکاران، ۲۰۱۹).

در نظریه های مربوط به مدرنیته و جامعه پسا صنعتی، دورکاری یا کار از راه دور منعکس کننده تحولات ساختاری ناشی از فناوری گسترده تر است که ارتباطات فضا، زمان و مکان را تغییر داده است (تیسل^۱ و ویگری^۲، ۲۰۰۸). از نظر گیدنز^۳ (۱۹۹۰)، مدرنیته شامل یک فرایند دیالکتیکی از ریشه کن کردن روابط اجتماعی از بافت محلی و بازسازی آنها در فاصله جغرافیایی یا جدا کردن و قرار دادن مجدد روابط جدا شده در محیط های محلی است. پتانسیل جدا سازی و بازخوابی دورکاری، بحث دائمی را در مورد چگونگی همزیستی سنتی بین سازمان های محل کار و مورفولوژی های شهری توسط تحرک در محل کار ایجاد می کند. بحث در این است که آیا تمرکز زدایی نیروی کار به معنای کاهش شهرنشینی و کاهش کلبه الکترونیکی است (تافلر، ۱۹۸۰)، دیدگاهی که با شواهدی از مزایای ماندگار شرکت ها از فعل و انفعالات اجتماع فضایی و رو در رو به صورت پذیرفته است. فراتر از چارچوب پراکندگی و تراکم، دانشمندی مانند میچل^۴ (۱۹۹۰) فن آوری های دیجیتال را به عنوان امکان تقسیم کارکردهای کاری، غیرمادی سازی فضای فیزیکی و ترکیب مجدد مکان ها و عملکردهایی می داند که قبلاً با منطق فضایی دوره صنعتی جدا شده بودند. الگوی جدیدی از سکونتگاه ها، تغییراتی در طراحی و عملکرد فضا و در نتیجه، اشکال جدیدی از رقابت بین محلی ایجاد می نماید. در بازتولید الگوهای تولیدی و مصرف سازمانی، تحرک در محل کار فرصت هایی را برای اختراع مجدد دارایی های محلی و توزیع فضایی مسکن و خدمات از طریق راه های توسعه و زندگی جامعه فراهم می کند (سوروتی^۵، ۲۰۲۰). در سطح فردی، کار از راه دور نشان دهنده یک فرد سازی فرآیند است که در آن خطرات و مسئولیت های تنظیم عملکرد کار، عملکردهای مدیریتی، یکپارچگی اجتماعی و توسعه حرفه ای بیشتر به افراد منتقل می شود (تاسکین^۶ و دووز^۷، ۲۰۰۵). احتمالاً شدت فردگرایی را تعدیل می کند. با استفاده از این مفهوم سازی ها و یافته ها برای کار از راه دور سازمانی، می توان استدلال کرد که توزیع نیروی کار از راه دور ارتباط کار با یک برداشت واحد و سازمانی از مکان را مبهم می کند، در نتیجه الگوهای اجتماعی و اقتصادی متداول مرتبط با شرایط زندگی مشترک را دوباره کار می کند. سازمان محل کار برعکس، تحت محدودیت زمانی-مکانی است (سوروتی، ۲۰۲۰).

¹ Tacconelli

² Wrigley

³ Giddens

⁴ Mitchell

⁵ Soroui

⁶ Taskin

⁷ Devos

پیشینه پژوهش

با توجه به جدید بودن موضوع مورد بررسی، مطالعات داخلی محدودی در این خصوص انجام شده که در ادامه به آن‌ها اشاره شده است. همچنین، در بخش مطالعات خارجی از مطالعات اولیه و معرفی‌کننده ادبیات نظری پژوهش در این خصوص پرداخته خواهد شد.

مطالعات داخلی

میررضایی (۱۳۹۹)، در پایان‌نامه خود به «بررسی تاثیر دورکاری بر عملکرد کارکنان در سطح فردی و سازمانی» پرداخته است. هدف از این تحقیق، بررسی تاثیر دورکاری بر عملکرد کارکنان ستادی و اداری دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سطح فردی و سازمانی می‌باشد. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق را کارکنان ستادی و اداری دانشگاه علوم پزشکی مشهد تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق غیر احتمالی در دسترس است و با استفاده از فرمول مورگان و کرجسی ۲۴۸ نفر می‌باشد. برای سنجش متغیرها و مؤلفه‌های تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۳۵ سوال، شامل دو دسته سوالات عمومی و تخصصی است که سوالات عمومی شامل مشخصات فردی پاسخ‌دهندگان که عبارتند از: جنسیت، سن، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات و سوالات تخصصی در شش بخش و براساس مدل مفهومی تحقیق می‌باشد که میزان تاثیر دورکاری بر عملکرد کارکنان را مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد. جهت پاسخگویی به سوالات تخصصی از روش امتیازدهی توسط افراد در مقیاس ۱ تا ۱۰ استفاده شد. داده‌های بدست آمده از این تحقیق با استفاده از نرم افزارهای Spss و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار گرفته‌اند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که، دورکاری با مؤلفه‌های عملکرد در سطح فردی و سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد که به واسطه انعطاف‌پذیری و دیگر مزایا، دورکاری سبب افزایش عملکرد کارکنان در شاخص‌های تعهدسازمانی، صرفه‌جویی در هزینه‌های شخصی، انگیزش فردی، رضایت شغلی فردی و تمرکز کارکنان شده است.

شیدایی و محرابی (۱۳۹۷)، در پژوهشی به «بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد دورکاری در دستگاه‌های اجرایی کشور با رویکرد فصل اول قانون تحول اداری دولت» پرداختند. در این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد دورکاری در سازمان امور مالیاتی و اداره کل اقتصاد و دارایی استان تهران پرداخته شد. در این مطالعه، روش انجام تحقیق پیمایشی بود. جامعه آماری، شامل کارشناسان و مدیران سازمان امور مالیاتی و اداره کل اقتصاد و دارایی استان تهران که به نحوی با دورکاری در ارتباط بودند می‌باشد تعداد ۱۲۷ پرسشنامه توسط آنان تکمیل شد. اطلاعات گردآوری شده توسط نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که، ابعاد ساختاری، رفتاری و

زمینه‌ای سازمان اثر مثبت و معناداری بر بهبود عملکرد دورکاری در اداره امور اقتصاد و دارایی و سازمان امور مالیاتی 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.

جباری و توفیق انواری (۱۳۹۶)، در پژوهشی به «بررسی دورکاری و شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با نگاهی به مبانی قانونی» پرداختند. فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرعت جهان را دربر گرفته و بر بسیاری از ابعاد زندگی بشر، از جمله روش‌های انجام کار اثر گذاشته است. یکی از رهاوردهای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، انجام برخی امور بدون محدودیت جغرافیایی و دور از محل کار (دورکاری) است. در این شیوه کار، به مدد امکانات شبکه‌ای اینترنتی و مخابراتی، فرد دورکار می‌تواند درمحل به غیر از دفتر کار خود و با استفاده از رایانه کارش را انجام دهد و نتیجه کار را به صورت الکترونیکی به محل کار خود منتقل نماید. این شیوه کار به نوعی، استفاده از فناوری اطلاعات و رایانه برای انجام کار، به جای رفتن به محل کار یا دفتر مرکزی است. دورکاری از جمله روش‌های نوین انجام کار است که مزایا و فواید گوناگونی در سطح فردی، سازمانی و اجتماعی دارد که باعث پیشرفت و توسعه آن در سطح جهان شده است. از طرفی، دورکاری مانند هر شیوه کار دیگری مشکلات و معایبی نیز به دنبال دارد که می‌تواند هر سه گروه افراد دورکار، سازمان‌های معجری دورکاری، و نیز جامعه را دربرگیرد. گاهی این مشکلات و معایب حاصل از دورکاری به حدی تأثیرگذار است که می‌تواند روند این شیوه کار را متوقف و اجرای آن را با شکست مواجه کند.

مطالعات خارجی

کیزکامی (۲۰۱۹)، در پژوهشی به «بررسی مکانیزم‌هایی برای بهبود بهره‌وری نیروی کار با انجام دورکاری» پرداخته است. این مطالعه مکانیسم‌های اساسی تأثیر دورکاری بر بهره‌وری نیروی کار در ژاپن را بررسی می‌کند. اول، این مطالعه نشان می‌دهد که ساعت دورکاری مناسب بهره‌وری نیروی کار را افزایش می‌دهد، اما وقتی ساعت دورکاری بیش از حد طولانی است، دورکاری بهره‌وری نیروی کار را کاهش می‌دهد. دوم، دورکاری رضایت از زندگی را افزایش می‌دهد و رضایت از زندگی بهره‌وری نیروی کار را بهبود می‌بخشد. با این حال، دورکاری بر خلاف انتظار دولت ژاپن استرس متعادل‌سازی کار و کارهای خانه را افزایش می‌دهد و این استرس رضایت از زندگی را کاهش می‌دهد. استرس، خوشبختانه، به طور مستقیم بهره‌وری نیروی کار را کاهش نمی‌دهد. اگرچه دورکاری، شادی و رضایت شغلی را افزایش می‌دهد، اما این عوامل بر بهره‌وری نیروی کار تأثیر نمی‌گذارد. سوم، این مطالعه روشن می‌کند که اگر کارگران بیش از ۱ ساعت رفت و آمد کنند یا با قطارها یا اتوبوس‌هایی که معمولاً در ساعات شلوغی در ژاپن تردد کنند، دورکاری برای بهبود بهره‌وری نیروی کار کارآمدتر است. سرانجام، تأثیر دورکاری برای کارگرانی که تعداد بیشتری وظایف بی‌اهمیت بالقوه دارند، به میزان ناچیزی بیشتر

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

است. سرپرستان و همکاران اغلب از دیگران می‌خواهند بدون رعایت برنامه‌ها، کارهای بی‌اهمیت و اضافی را انجام دهند. دورکاری ممکن است به کارگران کمک کند تا از چنین وظایف پیش پا افتاده‌ای جلوگیری کرده و بهره‌وری نیروی کار را افزایش دهند. با این حال، اهمیت وظایف پیش پا افتاده نیز در این مطالعه نشان داده شده است.

بورگارد^۱ و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی به «دورکاری، نتایج و تسهیل‌کنندگان کارکنان» پرداختند. در این پژوهش، تحقیقات فعلی در مورد دورکاری بررسی می‌شود. ما ابتدا ادبیات مربوط به دورکاری و عملکرد شغلی، نگرش‌های شغلی و انزوای شغلی را قبل از بررسی نتایج دورکاری بر روی رفاه کارکنان که توسط استرس و تعادل بین زندگی و کار مشخص می‌شود، بررسی می‌کنیم. سپس توجه خود را به عواملی معطوف می‌کنیم که در یک تجربه موفق کار از راه دور نقش دارند: ویژگی‌های شغل، ویژگی‌های کارمند و ویژگی‌های مدیر. ما همچنین نقش اصلی پشتیبانی فناوری را در تأثیرگذاری بر بسیاری از نتایج مثبت شده و مشارکت‌کنندگان در دورکاری شناسایی می‌کنیم. در آخر، ما درباره‌ی خلا دانش در مورد پیامدهای دورکاری برای کارمندان و سازمان‌ها بحث می‌کنیم. ما با شناسایی پیامدهای آنچه در تئوری و عمل می‌دانیم نتیجه می‌گیریم. برای به حداکثر رساندن نتایج مثبت، ما با توجه به (۱) انتخاب و آماده‌سازی کارمندان برای دورکاری، و (۲) مدیریت استفاده از این روش کار انعطاف‌پذیر، دستورالعمل‌های مبتنی بر شواهد را برای سازمان‌ها توصیه می‌کنیم.

اونیماچی^۲ و همکاران (۲۰۱۸)، در پژوهشی به «بررسی دورکاری کارکنان و عملکرد» پرداختند. این کار تأثیر دورکاری بر عملکرد کارکنان را بررسی کرد. ماهیت پویای محیطی که سازمان‌های ما در آن فعالیت می‌کنند و مشتریان به آن احتیاج دارند، این تحقیق را بسیار ضروری می‌کند. اهداف مطالعه عبارت بودند از: برای فهمیدن این که آیا ترتیبی که کارمند را قادر به کار در خانه می‌کند با کیفیت کار بهتر رابطه مثبت دارد یا خیر و بررسی می‌کند که آیا ترتیبی که به کارمند اجازه می‌دهد در محل مورد توافق کار کند، رابطه مهمی با ارائه خدمات سریع دارد یا خیر. برای دستیابی به اهداف، یک طرح تحقیق پیمایشی به تصویب رسید. تکنیک‌های مورد استفاده در تجزیه و تحلیل داده‌ها، آمار توصیفی و ضریب همبستگی رتبه‌اسپیرمن بود. نتایج نشان داد که، ترتیبی که کارمند را قادر می‌سازد در خانه کار کند، رابطه ضعیف و مثبتی با کیفیت بهتر کار دارد. همچنین مشخص شد که، ترتیبی که به کارمند اجازه می‌دهد در محل مورد توافق کار کند، رابطه مهمی با ارائه خدمات سریع دارد. بر اساس یافته‌ها، محقق نتیجه گرفت که دورکاری بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد. توصیه شده است که مدیران باید با ترتیبی که به کارمندان اجازه می‌دهد در محل مورد توافق کار کنند، ادامه دهند، زیرا مشخص شد که ارتباط مهمی با

¹ Beauregard

² Onyemaechi

ارائه خدمات سریع دارد، اما همچنین اطمینان حاصل می کند که مکانیسم قوی برای نظارت بر فعالیت های ارتباط از راه دور وجود دارد.

آگویلا^۱ و همکاران (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «دورکاری در خانه در فرانسه، ویژگی ها، موانع و دیدگاه ها»، به بیان توضیح شکاف بین انتظارات اجتماعی بالا به خصوص از نظر کاهش تکرار رفت و آمد، افزایش بهره وری و بهبود تعادل کار و زندگی، و واقعیت دورکاری در منزل پرداختند. آن ها برای این پژوهش از سه پایگاه داده فرانسوی که حاوی اطلاعات در مورد کارفرمایان و کارکنان بود، استفاده کردند. دورکاری به علت این که به صورت یک کار غیررسمی نشان داده می شود به عنوان پدیده ای محدود و فاقد ایجاد انگیزه در میان کارفرمایان و کارکنان است.

وگا^۲ و همکاران (۲۰۱۵)، در مطالعه خود به «بررسی دورکاری با استفاده از یک روش تحقیق در اشخاص دورکار و گسترش نتایج حاصل از نمونه مورد بررسی برای کل دورکاران» پرداختند. داده ها از یک سازمان بزرگ دولتی ایالات متحده از دو گروه سرپرستان و غیرسرپرستان به دست آمد. نظرسنجی در پنج روز کاری متوالی زمانی که کارمندان مشغول انجام دورکاری بودند، تکمیل گردید. به طور کلی، کارمندان تجربه کاری مثبت در حین دورکاری دارند. نتایج نشان داد که، کارمندان به سطوح بالاتری از عملکرد شغلی، رضایت شغلی و خلاقیت در زمانی که دورکاری انجام می دهند، می رسند.

روش شناسی پژوهش

زمانی که مطالعه ذهنیات، دیدگاه ها، اعتقادات، احساسات، عقاید فردی و مواردی از این قبیل از اهداف پژوهشگر باشد، انجام مطالعه های نظامند با روش ترکیبی همچون روش، پاسخگوی اهداف مطالعه خواهد بود (تایلن^۳ و همکاران، ۲۰۰۸). مشارکت کنندگان موظف به رتبه بندی و مرتب سازی بر اساس مجموعه ای تعریف شده از عبارات کیو یا مجموعه کیو هستند که از فضای گفتمان موضوع دور کاری کارکنان احصا شده و سپس مورد تجزیه و تحلیل آماری و تفسیر بیشتر توسط محقق قرار می گیرد. روش کیو به خصوص به منظور مطالعه پیچیدگی و طبقه بندی مجزا و مناسب از درک مشترک مشارکت کنندگان در جامعه مورد تحقیق یا جوامع متخصص تعریف شده است. فرایند مطالعه کیو شامل گام های مختلفی است که دربرگیرنده کلیه مراحل روش مانند انتخاب جامعه، نمونه، روش جمع آوری اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل می باشد که در اینجا در قالب گامهای اول تا پنجم توضیح داده می شود.

گام های اجرایی عبارتند از (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲):

- ۱- مراجعه به ادبیات موضوع برای جمع آوری فضای گفتمان پژوهش
- ۲- ارزیابی و جمع بندی فضای گفتمان

¹ Aguilera

² Vega

³ Tielen

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دور کاری کارکنان در سازمان با کاربرد روش کیو

۳- انتخاب عبارات نهایی به عنوان نمونه کیو (کارت کیو)

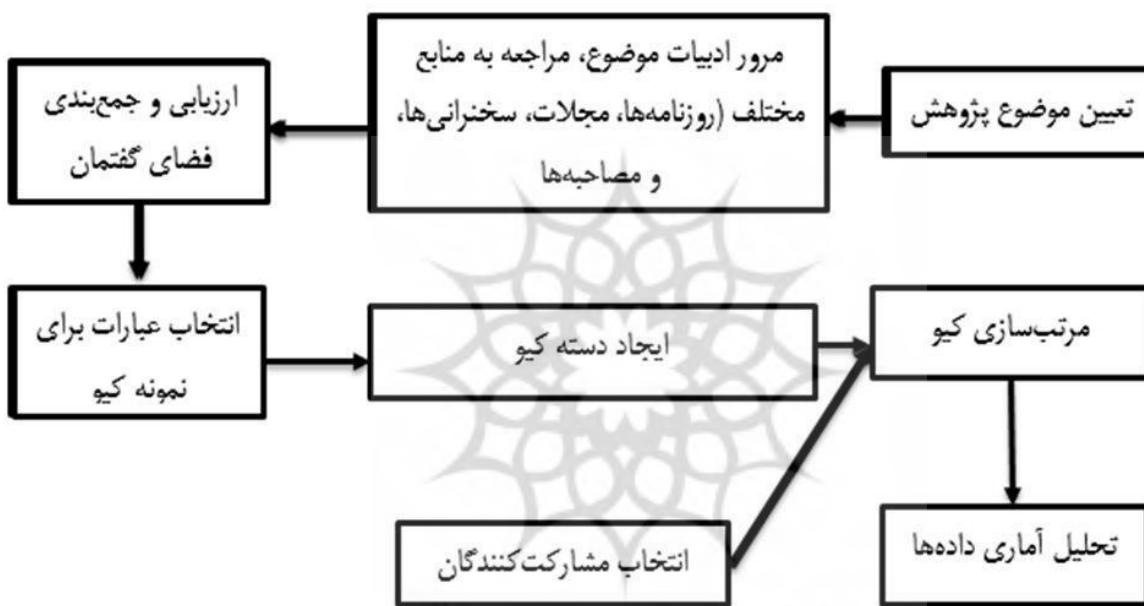
۴- ایجاد دسته کیو

۵- انتخاب مشارکت کنندگانی که به طور هدفمند انتخاب می‌شوند تا عبارات نمونه کیو را در نمودار کیو مرتب سازی و تعیین کنند.

۶- مرتب سازی عبارتهای نمونه کیو در نمودار کیو که در اینجا به شکل توزیع اجباری (در مقابل توزیع اختیاری) صورت می‌گیرد.

۷- تحلیل آماری داده های حاصل از مرتب‌سازی

شکل ۱ مراحل اجرای یک تحقیق به روش کیو را نشان می‌دهد.



شکل ۱: مراحل اجرای یک تحقیق به روش کیو (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶)

ابتدا و در گام اول فضای گفتمان و مجموعه کیو تهیه شده است. تعریف فضای گفتمان پژوهش بر مجموعه جامعی از ادبیات موضوع شامل مطالعه مقالات علمی، روزنامه‌ها، مجلات، متن‌های ادبی و دیگر منابع رسانه‌ای و انجام روش‌های کیفی، مصاحبه و بحث گروهی متمرکز است که مرتبط با موضوع دور کاری کارکنان می‌باشد. هدف اصلی در این مرحله تأمین کفایت محتوای تشکیل دهنده فضای گفتمان یا تئوری تجمیع به منظور اخذ حداکثر افکار، احساسات، عقاید و نگرش‌های مشارکت‌کنندگان است و لزوماً شامل حقایق نیست بلکه عقاید شخصی و برداشت‌های افراد از رفتارها، آثار هنری و غیره را نیز در بر می‌گیرد. از این رو عبارات یا گویه‌های جمع‌آوری شده را اصطلاحاً افراد و بیان‌گرایش تصورات و قضاوت‌های خود مرجع‌ها و تجربیات درباره موضوع ذهنی بوده و بررسی نحوه تبادل افکار، گفتگوها و میزان خلاقیت نیز مورد توجه است. در این روش، جامعه نمونه، "گزینه کیوها" هستند که به

مجموعه آنها «مجموعه کیو گفته می‌شود. گزینه کیوها به صورت گزاره‌ها یا عباراتی درباره جنبه‌های مختلف موضوع مورد پژوهش می‌باشد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲). که ابعاد مختلف، گستردگی و تنوع فضای گفتمان را در خود منعکس می‌کند. در این گام، از بین مجموعه بزرگی از گزینه‌های بالقوه، تعداد مناسب عبارتی از کل دیدگاهها نسبت به عوامل اثرگذار در دور کاری، انتخاب می‌شود و با ارزیابی، ویرایش و حذف عبارات مشابه و تکراری، کاهش ابهام معانی و حذف تداخل مفهومی و همپوشانی احتمالی، جمله بندیها اصلاح می‌شوند و پس از انجام روایی صوری و محتوایی گزینه کیوها، هر گزینه بر روی یک کارت نوشته می‌شود و به این ترتیب طراحی کارتها یا به عبارت دیگر مجموعه کیوی نهایی یا نمونه کیو طراحی می‌شود. موارد فوق شامل ۴۰ شاخص از ابعاد ذکر شده می‌باشد که تمامی طبقات موجود در فضای گفتمان، را در بر دارد. در اینجا ابتدا باید از بین ۴۰ شاخص موجود، به طور مساوی از هر بعد، دو شاخص با محتوای معنایی مثبت و منفی انتخاب شود. اما قبل از این مرحله، لازم است تا فضای گفتمان هر عامل سازمانی، شغلی و فردی، در مرحله دوم با توجه به معیارهای همپوشانی نداشتن، تکرار نشدن، مشابهت معنایی نداشتن، و ابهام نداشتن هر یک از عبارت آنها، ویرایش، حذف یا اصلاح شود. در گام دوم شناسایی و انتخاب مشارکت کنندگان ارزش گذاری کیو صورت می‌گیرد. گروه مشارکت کنندگان کسانی هستند که نمونه کیو را در جدول آن رتبه بندی می‌کنند.

جامعه آماری این پژوهش را مدیران دستگاه‌های اجرایی استان قم تشکیل می‌دهند به طور معمول، در روش کیو انتخاب بین ۲۰ تا ۸۰ نمونه از افراد مورد بررسی به منظور دستیابی به دیدگاه‌های مختلف نسبت به یک موضوع کفایت می‌کند (تیولر^۱، ۲۰۰۵). بنابراین انتخاب مشارکت کنندگان از طریق روش‌های نمونه‌گیری احتمالی صورت نمی‌گیرد بلکه نمونه افراد معمولاً به‌طور هدفمند و با اندازه‌های کوچک انتخاب می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۲). که در این پژوهش با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و غیر احتمالی، تعداد ۳۲ نفر از میان مدیرانی که به دلایل علمی و تحصیلی، شغلی، تجربی، عقاید ویژه نسبت به موضوع پژوهش داشته یا ذینفع و دربرگیرنده دیدگاه‌های متنوع بودند، به عنوان مشارکت کنندگان برای مرتب‌سازی و تکمیل نمودار کیو در نظر گرفته شدند. به طوریکه ماحصل استفاده از این روش، تبیین بهتر و کاملتر دیدگاه‌های افراد خواهد بود.

در پژوهش حاضر، برای آزمون روایی ابزار گردآوری اطلاعات از روش آزمون روایی نسبی محتوا با استفاده از شاخص نسبت روایی محتوا استفاده شده است. برای تعیین نسبت روایی محتوا از متخصصان درخواست شد هر آیتم را براساس طیف سه قسمتی "ضروری است"، "خیلی ضروری نیست" و "ضروری نیست" بررسی کنند. سپس، پاسخها مطابق فرمول زیر محاسبه شد.

$$CVR = \frac{n_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

^۱ Tuler

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دور کاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

در این رابطه، n_E تعداد متخصصانی است که به گزینه مهم پاسخ داده اند و N تعداد کل متخصصان است. اگر مقدار محاسبه شده از مقدار جدول بزرگتر باشد، اعتبار محتوای آن آیتم پذیرفته می‌شود. با توجه به اینکه تعداد پاسخ دهندگان ۳۲ نفر بوده اند، براساس جدول نسبت روایی محتوا، ضریب $0/۳۳$ $CVR=$ یا بالاتر از آن مناسب است. از آنجایی که ضریب نسبت روایی محتوا در پژوهش حاضر $0/۶۲۵$ محاسبه شده است، می‌توان گفت که ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر از روایی مناسبی برخوردار است. افزون بر این، درخصوص پایایی ابزار گردآوری اطلاعات، در پژوهش حاضر از روش ضریب کاپای کوهن با استفاده از نرم افزار SPSS₂₅ استفاده شده است. که میزان ضریب کاپا در سطح معناداری پایین‌تر از $0/۰۵$ ($p=0.000<.05$) در حدود $0/۷۱۱$ می‌باشد که حاکی از میزان مناسب پایایی برای ابزار گردآوری اطلاعات است.

در این پژوهش، در گام اول ابتدا با مراجعه به منابع مختلف، اعم از مبانی نظری موضوع و مطالبی از مقالات پژوهشی، فصولی از کتاب‌ها، سخنرانی‌ها، نشریات و سمینارها و همایش‌های مرتبط با موضوع و غیره از منابع داخلی و خارجی برای ادبیات موضوع، مبانی نظری و پیشینه تحقیق، جمع‌آوری و شناسایی می‌شود. در پژوهش حاضر از نمونه کیو پی ساختار استفاده شده و منابع و ادبیات نظری پژوهش در بر دارنده نظریه‌ها در این خصوص بوده و مبنای عمل قرار گرفته است. بنابراین با توجه به چارچوب و ساختار بکار رفته در ادبیات و مبانی نظری موجود و با در نظر گرفتن موضوع دور کاری کارکنان در سازمان، فضای گفتمان مورد بررسی قرار گرفته است و از بین گزاره‌های احصا شده، نمونه نهایی گزاره‌های کیو انتخاب شده است و پس از روایی و پایایی آنها، تعداد ۴۰ گزاره (کارت کیو) در اختیار مشارکت کنندگان پژوهش قرار گرفت که از این میان ۲۳ گزاره مورد تایید قرار گرفت این گزاره‌ها در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲: گزاره‌های مورد تایید کیو در پژوهش حاضر

ردیف	گزاره‌های مثبت مورد تایید کیو
۱	بهبود شرایط کار کارکنان، افزایش رضایت و بهره‌وری شغلی کارکنان.
۲	صرفه‌جویی در هزینه‌های مختلف زمانی و مالی کارکنان
۳	افزایش استقلال شغلی و آزادی عمل بیشتر کارکنان
۴	کاهش فشارهای روانشناختی ناشی از محیط کار و تعاملات اجتماعی روزمره
۵	افزایش ارتباطات خانوادگی و بهبود شرایط خانواده کارکنان
۶	کاهش غیبت
۷	پیشرفت سریع تکنولوژی و استفاده از کارکنان ماهر بدون توجه به محل جغرافیایی خاص
۸	بیماری همه گیر کرونا و لزوم دور کاری
۹	توسعه جهانی کسب و کار و فعالیت بین المللی
۱۰	کاهش هزینه های سربار
۱۱	برخورداری از منبع گسترده‌تر استعدادها
۱۲	کاهش تغییر و تحول در نیروی انسانی

ردیف	گزاره‌های مثبت مورد تایید کیو
۱۳	مشکلات مربوط به نظارت بر کارکنان در حین انجام دادن کار
۱۴	نگرانی از انزوای اجتماعی کارکنان و مشکلات ناشی از منزوی شدن افراد
۱۵	آماده نبودن سازمان برای انجام تغییرات فرهنگی در سازمان
۱۶	بی‌اعتمادی به کارکنان در مورد انجام صحیح کار
۱۷	مهارت لازم در استفاده از ابزارهای الکترونیکی و..
۱۸	نیاز به شبکه‌های رایانه‌ای، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای پشتیبانی
۱۹	نیاز به امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات شبکه‌ای
۲۰	هزینه‌های مالی اضافی برای تهیه تجهیزات دورکاری
۲۱	نیاز مدیریت به برنامه‌ریزی دقیق، توجه به فناوری، رعایت قوانین و مقررات قانونی، انتخاب و آموزش سرپرستان، دورکاران و نظایر آن
۲۲	نیاز به سرمایه‌گذاری برای ایجاد فضای کاری در خانه
۲۳	مشکلات کاهش سرعت اینترنت و قطعی آن

گردآوری داده‌های مرتب شده کیو به منظور طراحی ها:

کارت برای دسته بندی، یک نمودار کیو برای ۲۳ عبارت پژوهش به گونه‌ای تنظیم شد که بتواند مجموعه عبارات را در یک توزیع نرمال (از کاملاً موافقم +۴) تا (کاملاً مخالفم -۴) رتبه بندی کند و برای رتبه سهولت در پاسخگویی مطابق شکل ۲ از نمودار فلش کیو استفاده شده است.



شکل: ماتریس مرتب سازی کیو

یافته‌ها

مرحله قبل پژوهش از روش کیفی استفاده شد، در این مرحله رویه پژوهش‌های کمی به منظور شناسایی ذهنیتهای مشابه بین مشارکت کنندگان پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. بدین منظور از ابزار آماری تحلیل عاملی کیو استفاده می‌شود. روش تحلیل عاملی، اصلی‌ترین روش آماری برای تحلیل

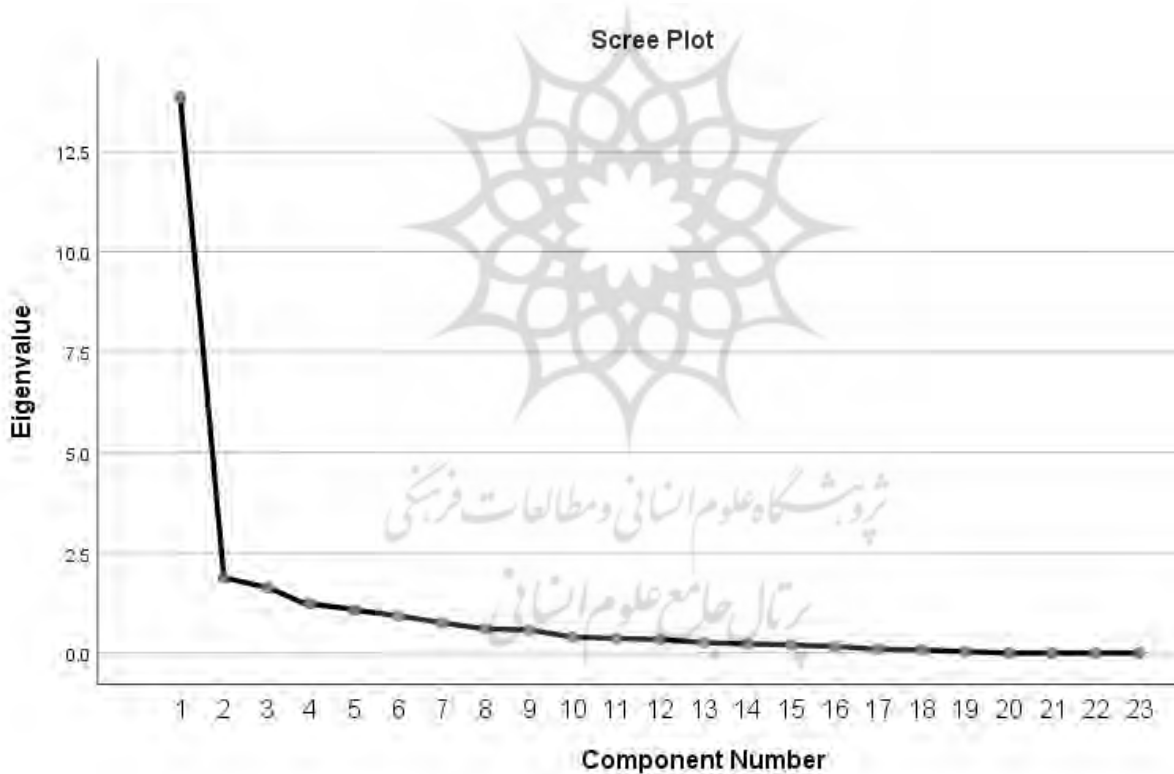
تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

ماتریس داده‌های کیو است. مبنای این روش نیز همبستگی میان افراد است. از این رو از عبارت تحلیل عاملی کیو استفاده می‌شود تا تأکید شود در فرایند تحلیل عاملی، افراد به جای متغیرها استفاده می‌شوند.

جهت انجام تحلیل عاملی از ماتریس همبستگی که روشی مرسوم و معمول است، استفاده شد. عامل‌ها به روش واریماکس که نوعی چرخش متعامد است، چرخش یافتند. مقدار واریانس کل تبیین شده در جدول ۲ آمده است:

جدول ۳: واریانس کل تبیین شده

مجموع مجذورات دوران یافته			عوامل (الگوهای ذهنی)
درصد تجمعی	درصد واریانس	کل	
۲۱/۱۰۷	۲۱/۱۰۷	۵/۲۷۷	عامل اول
۳۹/۹۹۴	۱۸/۸۸۸	۴/۷۲۲	عامل دوم
۵۷/۰۴۴	۱۷/۰۵۰	۴/۲۶۳	عامل سوم



شکل ۳: نمودار سنگریزه

جدول ۴: ماتریس چرخش یافته عوامل

الگوی ذهنی ۳	الگوی ذهنی ۲	الگوی ذهنی ۱	
		.748	مدیر ۱
		.784	مدیر ۲
		.779	مدیر ۳

مدیر ۴			.663
مدیر ۵			.813
مدیر ۶			.813
مدیر ۷			.625
مدیر ۸	.640		
مدیر ۹	.692		
مدیر ۱۰		.770	
مدیر ۱۱		.699	
مدیر ۱۲		.584	
مدیر ۱۳		.658	
مدیر ۱۴		.588	
مدیر ۱۵	.604		
مدیر ۱۶	.499		
مدیر ۱۷	.660		
مدیر ۱۸	.850		
مدیر ۱۹	.801		
مدیر ۲۰	.598		
مدیر ۲۱		.858	
مدیر ۲۲		.652	
مدیر ۲۳	.820		
مدیر ۲۴	.699		
مدیر ۲۵	.820		
مدیر ۲۶	.748		
مدیر ۲۷	.784		
مدیر ۲۸	.779		
مدیر ۲۹		.656	
مدیر ۳۰	.858		
مدیر ۳۱	.571		
مدیر ۳۲		.552	

همانطور که در جدول ۴ مدیران مشارکت کننده در تحقیق بصورت الگوی ذهنی زیر دسته بندی می

شوند:

الگوی ذهنی ۱: مشارکت کننده‌های ۸-۹-۱۵-۱۶-۱۷-۱۸-۱۹-۲۰-۲۳-۲۴-۲۵

الگوی ذهنی ۲: مشارکت کننده‌های ۱-۲-۳-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳-۱۴-۲۱-۲۲-۳۰-۳۱

الگوی ذهنی ۳: مشارکت کننده‌های ۳۲-۲۹-۷-۶-۵-۴-۲۶-۲۷-۲۸

بعد از مشخص کردن عواملی که از نظر تجربی به یکدیگر تعلق دارند باید کوشید از اشتراک تجربی مشارکت کننده‌هایی که بر عامل معینی بار می‌شوند به استنتاج اشتراک مفهومی نائل آمد. عوامل را به نحوی که از ادبیات تحقیق حاصل شده است، با توجه به اینکه کدام گزاره‌ها می‌باشد و بار عاملی کدام گزاره‌ها بالاتر است به صورت زیر نامگذاری نموده ایم.

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دور کاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

جدول ۵: نامگذاری مولفه‌ها

مدیر مشارکت کننده	گزاره	الگوی ذهنی
۱۵ و ۱۷ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۰ و ۲۳ و ۲۴ و ۲۵	بیماری همه گیر کرونا و لزوم دور کاری	الگوی ذهنی ۱
۸	توسعه جهانی کسب و کار و فعالیت بین المللی	
۱۶	پیشرفت سریع تکنولوژی و استفاده از کارکنان ماهر بدون توجه به محل جغرافیایی خاص	
۹	برخورنداری از منبع گسترده تر استعدادها	الگوی ذهنی ۲
۱	نگرانی از انزوای اجتماعی کارکنان و مشکلات ناشی از منزوی شدن افراد	
۲	آماده نبودن سازمان برای انجام تغییرات فرهنگی در سازمان	
۳	بی اعتمادی به کارکنان در مورد انجام صحیح کار	
۱۰	مهارت لازم در استفاده از ابزارهای الکترونیکی و..	
۱۱	نیاز به شبکه‌های رایانه‌ای، سخت افزارها و نرم افزارهای پشتیبانی	
۱۲ و ۳۰	نیاز به امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات شبکه‌ای	
۱۳	هزینه‌های مالی اضافی برای تهیه تجهیزات دور کاری	
۱۴ و ۳۱	نیاز مدیریت به برنامه‌ریزی دقیق، توجه به فناوری، رعایت قوانین و مقررات قانونی، انتخاب و آموزش سرپرستان، دور کاران و نظایر آن	
۲۱	نیاز به سرمایه گذاری برای ایجاد فضای کاری در خانه	
۲۲	مشکلات کاهش سرعت اینترنت و قطعی آن	
۴	بهبود شرایط کار کارکنان، افزایش رضایت و بهره‌وری شغلی کارکنان.	الگوی ذهنی ۳
۵	مشکلات مربوط به نظارت بر کارکنان در حین انجام دادن کار	
۶	صرفه جویی در هزینه‌های مختلف زمانی و مالی کارکنان	
۷	افزایش استقلال شغلی و آزادی عمل بیشتر کارکنان	
۲۶	کاهش فشارهای روانشناختی ناشی از محیط کار و تعاملات اجتماعی روزمره	
۲۷	افزایش ارتباطات خانوادگی و بهبود شرایط خانواده کارکنان	
۲۸	کاهش غیبت	
۲۹	کاهش تغییر و تحول در نیروی انسانی	
۳۲	کاهش هزینه های سربار	

بحث

با توجه به نتایج پژوهش سه نوع الگوی ذهنی استخراج گردید:

الگوی ذهنی اول (مدیران وضعیت محور)

الگوی ذهنی این مدیران از دور کاری سازمانی این است که بر اساس وضعیت و عوامل غیر قابل پیش بینی مثل بیماری همه گیر کرونا و یا توسعه کسب و کارها و جهانی سازی و استفاده از تنوع استعدادی دور کاری غیر قابل انکار است. در این الگو دیدگاهها و نظرات مدیران دستگاههای اجرایی نسبت به سایر

الگوها، از بیشترین اهمیت برخوردار است. زیرا مقدار ویژه (۵,۲۷۷ درصد) و میزان واریانس (۲۱,۱۰۷ درصد)، از کل واریانس (۲۱,۱۰۷ درصد) را به خود اختصاص داده است.

الگوی ذهنی دوم (مدیران سازمان محور)

این گروه از مدیران، مخالف دور کاری کارمندان هستند دلایلی که عنوان می کنند عبارتند از: نگرانی از انزوای اجتماعی کارکنان و مشکلات ناشی از منزوی شدن افراد، آماده نبودن سازمان برای انجام تغییرات فرهنگی در سازمان، بی اعتمادی به کارکنان در مورد انجام صحیح کار، مهارت لازم در استفاده از ابزارهای الکترونیکی و... نیاز به شبکه‌های رایانه‌ای، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای پشتیبانی، نیاز به امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات شبکه‌ای، هزینه‌های مالی اضافی برای تهیه تجهیزات دور کاری، نیاز مدیریت به برنامه‌ریزی دقیق، توجه به فناوری، رعایت قوانین و مقررات قانونی، انتخاب و آموزش سرپرستان، دور کاران و نظایر آن، نیاز به سرمایه‌گذاری برای ایجاد فضای کاری در خانه و مشکلات کاهش سرعت اینترنت و قطعی آن. این الگو بعدی از الگوی ذهنی اول در مکان دوم از نظر اهمیت قرار دارد، چرا که مقدار ویژه (۴/۷۲۲ درصد) و میزان واریانس (۱۸/۸۸۸ درصد)، از کل واریانس (۳۹/۹۹۴ درصد) را به خود اختصاص داده است.

الگوی ذهنی سوم (مدیران کارمند محور)

این گروه از مدیران، برخلاف الگوی ذهنی دوم کاملاً موافق دور کاری کارمندان هستند دلایلی که عنوان می کنند عبارتند از: بهبود شرایط کار کارکنان، افزایش رضایت و بهره‌وری شغلی کارکنان، مشکلات مربوط به نظارت بر کارکنان در حین انجام دادن کار، صرفه‌جویی در هزینه‌های مختلف زمانی و مالی کارکنان، افزایش استقلال شغلی و آزادی عمل بیشتر کارکنان، کاهش فشارهای روانشناختی ناشی از محیط کار و تعاملات اجتماعی روزمره، افزایش ارتباطات خانوادگی و بهبود شرایط خانواده کارکنان، کاهش غیبت، کاهش تغییر و تحول در نیروی انسانی و کاهش هزینه‌های سربار. این الگوی ذهنی از نظر اهمیت در آخر این سه الگو قرار دارد، چرا که مقدار ویژه (۴/۲۶۳ درصد) و میزان واریانس (۱۷/۰۵۰ درصد)، از کل واریانس (۵۴/۰۴۴ درصد) را به خود اختصاص داده است.

نتیجه گیری

دور کاری یک مدل کاری است که ریشه‌های اولیه آن به دوران پیش از انقلاب صنعتی و شاید حتی شکل‌گیری اولین تمدن‌های انسانی باز می‌گردد. رشد و توسعه فن آوری و شکل‌گیری اینترنت، تولید کامپیوترهای شخصی و تسهیل دسترسی افراد به ابزارها و تجهیزات کامپیوتری و ساخت و توسعه نرم‌افزارهای گوناگون ارتباطی و مدیریت پروژه، منجر به گسترش مشاغل دور کاری و رقابت افراد بیشتر برای این جایگاه‌های شغلی شد. دور کاری نیز مانند مدل کاری حضور در محل کار، دارای مزایا، معایب

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

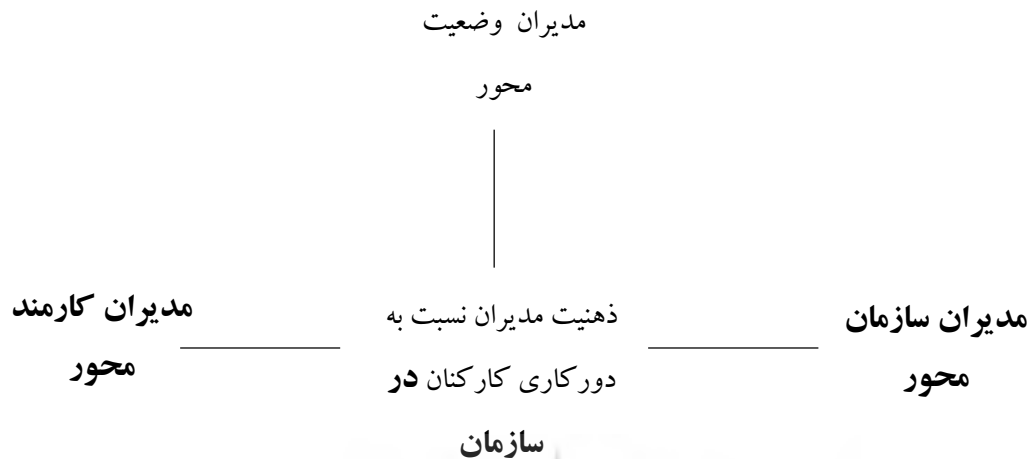
و چالش‌های خاص خود است. در نهایت، باید گفت که دورکاری طی سال‌های آتی احتمالاً آینده شغلی در جهان را بیش از پیش تحت تاثیر خود قرار خواهد داد و بنابراین بهتر است که هم سازمان‌ها و هم نیروهای کاری، از هم‌اکنون هر چه بیشتر خود را برای آن آماده کنند (موکر^۱ و همکاران، ۲۰۱۵). به واسطه به وجود آمدن کامپیوترها، شبکه‌های ارتباطی، نرم افزارهای ارتباطی و نرم افزارهای اداری و تخصصی علوم مختلف است که امروزه می‌توانیم از کار از راه دور صحبت کنیم. پس با پیشرفت این ابزارها می‌توانیم انتظار داشته باشیم که در آینده تعداد مشاغل از راه دور بیشتر و کارهای از راه دور با کیفیت تر شوند. از سوی دیگر در این ایام بی‌سابقه، روال جهان همانطور که همه می‌دانند مثل همیشه نیست. از آنجا که بسیاری از فعالیت‌های جهانی تحت تاثیر شیوع بیماری کشنده COVID-19 قرار گرفته است، موسسات در تلاشند که تجارت خود را سرپا نگه دارند و به طور مداوم در تلاشند راه‌های ابتکاری برای این کار پیدا کنند. شیوع همه‌گیر ناخوشایند ویروس کرونا باعث شده است که هم کارفرمایان و هم کارمندان با سوالات بی‌شماری روبرو شوند و عدم اطمینان زیادی را به همراه داشته باشند. از آنجا که افراد یا نسبتاً باید بیکار بمانند و یا موج‌های ویروس را به طرق مختلف جذب کنند، برخی از کارکنان ترجیح می‌دهند در خانه به کار خود ادامه دهند. در چنین مواردی، فشار روانی ناشی از دست دادن کار کارکنان را تهدید می‌کند چرا که نمی‌توانند عکس‌العمل و ذهنیت مدیران خود نسبت به دورکاری را درک نمایند (دیاب بهمن^۲ و الانزی^۳، ۲۰۲۰). با توجه به یافته‌های پژوهش، دیدگاه‌های متمایز به عنوان الگوهای ذهنی مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان مشخص شده‌اند که گونه‌های متفاوت تفکر و ادراکات ذهنی مدیران مشارکت‌کننده پژوهش را نسبت به دورکاری کارکنان نشان می‌دهد. بنابراین بر اساس بازنمایی محتوای دیدگاه‌ها، به نام‌گذاری و تفسیر هر الگوی ذهنی اقدام شده است (شکل ۴) و کل مشارکت‌کنندگان از نظر مشابهت و اختلاف دیدگاه‌ها، به ۳ الگوی ذهنی شناسایی و دسته‌بندی شده‌اند که با توجه به ماتریس بارهای عاملی استخراج شده و تعداد افراد در هر ستون این ماتریس و میزان بار عاملی استخراج شده از نمودار تکمیلی آنان، الگوی ذهنی اول، از اهمیت بالاتری نسبت به سایر الگوهای ذهنی، برخوردار می‌باشد و به عنوان الگوی ذهنی غالب شناسایی شده است. به نظر می‌رسد بحران بیماری کرونا بیش از حد تصور ذهنیت مدیران به دورکاری را تحت تاثیر قرار داده و به نحوی الزام و ضرورت دورکاری را بصورت موثری بین مدیران جا انداخته است. شاید این تحقیق در سالیان قبل انجام می‌شد نتایج اینگونه رقم نمی‌خورد با این حال هستند مدیرانی که در هر صورت با توجه به محدودیتهایی که پیش روی سازمان قرار می‌گیرد در هر صورت مخالف دورکاری

¹ Mokyr

² Diab-Bahman

³ Al-Enzi

هستند و در مقابل مدیرانی هم هستند که اینگونه فکر نمی‌کنند و در کل موافق دور کاری کارکنان هستند.



شکل ۴: دسته بندی ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دور کاری کارکنان در سازمان

پیشنهادات

به نظر می‌رسد رفع چالش‌های کنونی که الگوی ذهنی دوم را شکل داده اند می‌تواند راهگشای موافقت مدیران با دور کاری کارکنان باشد چالش‌هایی مانند: نگرانی از انزوای اجتماعی کارکنان و مشکلات ناشی از منزوی شدن افراد، آماده نبودن سازمان برای انجام تغییرات فرهنگی در سازمان، بی‌اعتمادی به کارکنان در مورد انجام صحیح کار، مهارت لازم در استفاده از ابزارهای الکترونیکی و...، نیاز به شبکه‌های رایانه‌ای، سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای پشتیبانی، نیاز به امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات شبکه‌ای، هزینه‌های مالی اضافی برای تهیه تجهیزات دور کاری، نیاز مدیریت به برنامه‌ریزی دقیق، توجه به فناوری، رعایت قوانین و مقررات قانونی، انتخاب و آموزش سرپرستان، دورکاران و نظایر آن، نیاز به سرمایه‌گذاری برای ایجاد فضای کاری در خانه و مشکلات کاهش سرعت اینترنت و قطعی آن.

بدیهی است برای رفع این مشکلات و چالشها نیازمند منابع مالی و بودجه می‌باشد که با توجه به ضرورت دور کاری کارکنان در آینده ای نزدیک می‌بایست این بودجه تامین گردد. همچنین در جهت تقویت زیرساختهای الکترونیکی و مخابراتی کشور، آموزش کارکنان، سرپرستان و... جهت دور کاری، ایجاد قوانین مشخص برای دور کاری کارکنان، امنیت شبکه و... باید اقدامات اساسی صورت پذیرد.

تحلیل ذهنیت مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به دورکاری کارکنان در سازمان با کاربری روش کیو

منابع

- جباری، اقبال و انواری، سیدتوفیق، (۱۳۹۶)، دورکاری و شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با نگاهی به مبانی قانونی، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران،
- حکاک، محمد، شریعت نژاد، علی، ساعدیف عبدالله، (۱۳۹۶)، شناسایی الگوهای ذهنی مدیران در راستای توانمندسازی روانشناختی کارکنان با استفاده از روش کیو، **فراآیند مدیریت و توسعه**، ۳۰ (۲)، ۱۰۷-۸۶.
- دانایی فرد، حسن؛ حسینی، سیدیعقوب و شیخها، روزبه، (۱۳۹۲)، **روش شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش**، انتشارات صفار، چاپ اول، تهران.
- شجاع نوری، فروغ الصباح، خادمی، فاطمه، سدیدپور، سمانه، (۱۳۹۴)، تحلیل اثرات دورکاری زنان شاغل و متاهل بر تعادل کار-زندگی، **مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان**، ۱۳ (۳)، ۴۲-۷.
- شیدایی، سایه، محرابی، جواد، (۱۳۹۷)، بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد دورکاری در دستگاه‌های اجرایی کشور با رویکرد فصل اول قانون تحول اداری دولت، **مجله مدیریت توسعه و تحول**، ۳۴، ۸۰-۷۳.
- عندلیب اردکانی، داود، رستمی، خدامراد، (۱۳۹۵)، دورکاری و ارتقای عملکرد سازمانی، **دوفصلنامه علمی پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی**، ۸ (۱۶)، ۱۵۹-۱۴۱.
- قادی پاشا، مسعود، نجیب زاده، حوریه، قره‌داغی، جابر، حسن مرادی، نرگس، مهدوی، موسی، (۱۳۹۴)، شناسایی عوامل موثر بر ضرورت پذیرش دورکاری از نگاه مدیران مورد مطالعه: سازمان پزشکی قانونی کشور، **مجله پزشکی قانونی ایران**، ۲۱ (۲)، ۱۳۸-۱۲۷.
- میررضایی، سیدمحمدعلی، (۱۳۹۹)، بررسی تاثیر دورکاری بر عملکرد کارکنان در سطح فردی و سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی عطار.
- Aguilera, Anne, Virginie Lethiais, Alain Rallet, and Laurent Proulhac. (2016), Home-Based Telework in France: Characteristics, Barriers and Perspectives, Transportation Research Part A: **Policy and Practice**. 92, 1-11.
- Beauregard, Kelly Basile, Esther Canonico, Richard N. Landers(2019). Telework: Outcomes and facilitators for employees. In book: The Cambridge handbook of technology and employee behavior (pp.511-543)Chapter: 19Publisher: Cambridge University Press
- Berkery, Elaine, Michael J. Morley, Siobhan Tiernan, Helen Purtill, and Emma Parry. (2017), "On the uptake of flexible working arrangements and the association with human resource and organizational performance outcomes", **European Management Review**, 14(2), 165-183.
- Diab-Bahman, Randa, and Abrar Al-Enzi. (2020), "The impact of COVID-19 pandemic on conventional work settings", **International Journal of Sociology and Social Policy**, 40(9/10), 909-927.
- Dumas, Marc, and Caroline Ruiller. (2014), "Le télétravail: les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle?", **Management & Avenir**, 2014(8):71-95.
- Giddens, A. (1990). **The consequences of modernity**. Cambridge: Polity Press.

Hambly, Helen, and Jamie Donghoon Lee. (2018). The rural telecommuter surplus in Southwestern Ontario, Canada. *Telecommunications Policy*, 43(3), 278–286.

Kazekami, Sachiko (2018). Does teleworking improve labor productivity? Presented at 27th Eurasia business and economics society conference on January 11th 2019

Kazekami, Sachiko(2019). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework Contents lists available at ScienceDirect *Telecommunications Policy*,1;44(2):101868.

Lister, k. And Harnish, T. (2020), " work shifting benefits: The Bottom line ", telework research network /Aerodite, Inc

Mitchell, William . (1999). E-topia: "Urban life, Jim -- but not as we know it" Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.

Mokyr, Joel, Chris Vickers, and Nicolas L. Ziebarth. (2015). The history of technological anxiety and the future of economic growth: Is this time different?. *Journal of economic perspectives*, 29(3), 31-50.

Onyemaechi, Uchenna, Uruakpa Peter Chinyere, and Uche Emmanuel. (2018). Impact of Telecommuting on Employees' Performance. *Journal of Economics and Management Sciences*. 54-54.

Ruiller, Caroline, Beatrice Van Der Heijden, Frédérique Chedotel, and Marc Dumas. (2019), "'You have got a friend': The value of perceived proximity for teleworking success in dispersed teams", *Team Performance Management*,25(1/2).2-29.

Saremi, Hamid. (2015). Empowerment as a New Approach in the Management, Proceedings of the International Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, ISBN: 978-1-941505-22-9, pp. 1-16.

Soroui, Sarah T. (2020). Understanding the drivers and implications of remote work from the local perspective: An exploratory study into the dis/reembedding dynamics. *Technology in Society*, 64, 101328.

Taconelli, Wance, and Neil Wrigley. (2008). Organizational challenges and strategic responses of retail TNCs in post- WTO-entry China. *Economic Geography*, 85(1), 49-73.

Taskin, Laurent, and Valérie Devos. (2005). Paradoxes from the individualization of human resource management: The case of telework. *Journal of Business Ethics*, 62(1), 13-24.

Tielen, Petra, Max Schobert, Elisabeth Härtig, and Dieter Jahn. (2008). Anaerobic regulatory networks in bacteria. *Bacterial regulatory networks. Horizon Academic Press, Norwich, United Kingdom*.

Toffler, A. (1980). The third wave. New York: William Morrow & Company.

Tuler, Seth, Caron Chess, Susan Santos, Stentor Danielson, and Thomas Webler. (2005). Selecting The Right Tool for Evaluations: Guidance for Community Involvement Practitioners, EPA's Public Involvement Policy is Available at:www.epa.gov/public involvement/ pdf/ Policy 2003.pdf.

Tulsa Remote. (2018). Tulsa Remote. Retrieved November 5, 2018, from <https://tulsaremote.com/>

Vega, Ronald P., Amanda J. Anderson, and Seth A. Kaplan. (2015), A Within-Person Examination of the Effects of Telework, *Journal of Business and Psychology*, 30(2), 313–323.

Vignikin, Aristide, Daniel Leroy, and Frédérique Chédotel. (2016), L'improvisation en tant que situation managériale? Comment évolue-t-elle durant la vie d'un projet, @grh, numéro dédié aux Best Papers du congrès de l'AGRH, Vol. 18, pp. 65-98.

Analysis of the mentality of executive device managers towards telecommuting employees in the organization using Q method

Ali Yaghoubipour¹, Mohammad Ghasemi², Ismail Kamalifar³

Abstract

The aim of this study was to analyze the mentality of executives towards telecommuting employees in the organization using the Q method. The research method in terms of applied purpose, in terms of exploratory nature and in terms of data collection, is a descriptive survey that was calculated using the Q method (qualitative-quantitative) different mental patterns of executives to telecommuting employees in the organization. Among the managers of Qom executive bodies, 32 managers were selected as the target community by purposeful and non-probabilistic sampling method and interviewed with Q-based method and cards related to Q propositions were distributed among them. . Based on the distributed cards, out of 40 statements, 23 final statements were identified and then prioritized by the participants. Finally, based on the findings and results of Q factor analysis, it was found that there are three different mental models (mind model of status-oriented managers, organization-oriented and employee-centered) to telecommuting employees. Based on the final conclusion, it can be interpreted that a large percentage of the statements and mental patterns identified by managers are situation-oriented and believed that telecommuting is necessary due to the current situation such as the Corona crisis, but some other managers have an organization-oriented perspective. They considered teleworking to be to the detriment of the organization as a whole. In contrast to the third mental model, they emphasized the usefulness of teleworking for employees and the organization.

Keywords: executive device managers mentality, employee telecommuting, Q method

¹ Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Sirjan Branch, Sirjan, Iran (Corresponding Author), Email: yaghoubipoor@yahoo.com

² Associate Professor, Department of Management, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran

³ PhD Student, Department of Management, Islamic Azad University, Sirjan Branch, Sirjan, Iran