

دورکاری



مجموعه کتاب علمی دانشگاه شهید بهشتی

حسین خرمشیری

آتش سوزی

آماده سازی و چاپ

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور - معاونت آموزش

و قلم طرح و برنمای دستی

عنوان و نام پدید آورنده	دورکاری چیست؟ چرا؟ چگونه؟ / تالیف کورش پرند ... و دیگران؛ [برای] معاونت آموزش دفتر طرح و برنامه‌های درسی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای.
مشخصات نشر، تهران	تهران، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۲۹۲ ص.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۵۳-۲۴۹-۱، ۶۰۰۰۰ ریال.
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	تالیف کورش پرند، حسین خنیفر، محمدحسین حاجلو، آرش بهرامی.
موضوع	دورکاری
شناسه افزوده	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
شناسه افزوده	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، دفتر طرح و برنامه‌های درسی
رده بندی کنگره	۱۳۹۰ / ۵۸۷ / HD۳۳۳۶
رده بندی دیویی	۶۵۸ / ۳۱۲۸
شماره کتاب شناسی ملی	۳۳۸۶۳۵۳

عنوان کتاب	دورکاری چیست؟ چرا؟ چگونه؟
مؤلف کتاب	کورش پرند - حسین خنیفر - محمدحسین حاجلو - آرش بهرامی
ناشر	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
سال و نوبت چاپ	نوبت چاپ: اول ۱۳۹۰
طراح جلد، حروفچین و صفحه‌آرا	هادی محمدی، زیلا حسینی (مؤسسه گلیانگ دانش)
ناظر فنی و ناظر چاپ	مجید نگهداری
تیراژ	۱۰۰۰
قیمت	۶۰۰۰۰ ریال
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۵۳-۲۴۹-۱

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱	مقدمه وزیر کار و امور اجتماعی
۱۳	پیشگفتار
۱۶	مقدمه مؤلفین
۱۷	کار از راه دور چیست؟
۲۱	بخش اول
۲۳	بخش اول - گفتار اول
۲۳	واژه کاوی
۲۶	کار از راه دور
۲۷	تعریف کار از راه دور
۲۷	مزایای کار از راه دور
۳۰	تعریف دورکاری از نظر سازمان بین‌المللی کار
۳۰	تعریف اتحادیه اروپا
۳۱	تعریف کار در منزل
۳۳	مزایای کار در منزل
۳۳	الزامات برای کار در منزل
۳۴	دورکاری و فناوری
۳۵	دورکاری در مقابل Telecommuting
۳۶	فواید دورکاری در عصر تغییر
۳۷	کارفرما چگونه سود می‌برد؟
۳۸	سایر مزایای دورکاری
۴۰	کنترل کار از راه دور
۴۱	موانع دورکاری
۴۱	چالش‌های مرتبط با نحوه نظارت بر عملکرد کارمند دورکار
۴۲	بخش اول - گفتار دوم
۴۲	دورکاری
۴۵	دورکاری به مثابه راه، به مثابه روش
۴۶	عوامل فنی مورد نیاز در دورکاری



صفحه	عنوان
۴۶	مدل‌هایی بر مفهوم‌شناسی دورکاری
۵۰	تعاریف
۵۰	نیروهای محرک کار از راه دور
۵۳	بخش دوم
۵۵	بخش دوم - گفتار سوم
۵۷	آمایش جدید جهان و کار از راه دور
۵۸	اصطلاح شکافی
۵۸	دورکاری در جامع محققین
۵۹	رابطه دورکاری و مدیریت منابع انسانی
۶۰	رویکرد دورکاری و ماهیت تغییر شغل
۶۰	دورکاری راه حل اشتغال زنان و تعادل اجتماعی
۶۲	تجارب موردی بین‌المللی
۶۴	مثالی در مورد کشور هندوستان
۶۵	تجربه فنلاند
۶۵	تجربه ایرلند
۶۶	تجارب سه کشور در نگرش به دورکاری
۶۷	بخش دوم - گفتار چهارم
۶۷	مطالعات موردی
۶۷	امریکا
۶۸	سنگال
۶۹	اوگاندا
۶۹	مصر
۷۰	مالی
۷۱	بنگلادش
۷۲	مکزیک
۷۲	استرالیا
۷۵	سایر تجارب بین‌المللی
۷۶	دسته‌بندی دورکاران



صفحه	عنوان
۷۷	آثار و مزایای دورکاری
۷۹	بخش سوم
۸۱	بخش سوم - گفتار پنجم
۸۲	توصیه‌نامه ILO
۸۶	عوامل درونی
۸۷	عوامل بیرونی
۸۸	زمینه‌ها و ضرورت‌های شکل‌گیری کسب و کار خانگی از راه دور
۸۹	سواد اطلاعاتی بانوان
۹۰	بازاریابی اینترنتی
۹۱	مطالعه موردی
۹۲	اثر دورکاری بر شرایط زنان (مطالعه موردی جامعه ژاپن)
۹۴	نگاه متفاوت به دورکاری
۹۵	مطالعه موردی (ژاپن)
۹۶	پنج نکته اساسی در دورکاری
۹۷	بخش سوم - گفتار ششم
۹۷	مقدمه
۹۸	دورکاری و آموزش
۹۹	رویکردهای آموزش و یادگیری
۱۰۰	مفهوم آموزش از راه دور
۱۰۱	مطالعه موردی: تجربه آفریقای جنوبی
۱۰۲	نظام آموزش باز و از راه دور
۱۰۳	مسائل مهم و قابل بررسی در مرحله برنامه‌ریزی
۱۰۴	جستارها و مسائل پداگوژیکی یا دانش تعلیم و تربیت
۱۰۵	جستارها و مسائل سازمانی
۱۰۶	جستارها و مسائل اجرایی
۱۰۷	مطالعه موردی
۱۰۸	طراحی محیط دانشستان
۱۰۸	بنیادهای فلسفی و نظری



صفحه	عنوان
۱۰۹	برنامه‌ریزی سه مرحله‌ای برای طراحی و اجرا
۱۱۱	فلسفه ایجاد خدمات آموزش از راه دور
۱۱۲	نقش کتابخانه‌های دانشگاهی رقومی در اداره خدمات آموزش در راه دور
۱۱۴	امکانات لازم برای ارائه خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه‌های رقومی
۱۱۴	منابع لازم برای ارائه خدمات آموزش از راه دور در کتابخانه‌های رقومی
۱۱۵	مراحل دستیابی به منابع اطلاعاتی
۱۱۶	چالش‌های پیش روی کتابداران
۱۱۶	مبادله اسناد
۱۱۸	هزینه‌ها و مسایل دستیابی
۱۱۸	راهکارها
۱۲۰	مزیت‌ها
۱۲۱	محدودیت‌ها
۱۲۱	جمع‌بندی
۱۲۲	بخش سوم - گفتار هفتم
۱۲۲	دورکاری و شرایط بومی ایران
۱۲۴	جهانی‌نگری و بومی‌اجرائی
۱۲۵	پیش فرض‌های بومی‌نگری در دورکاری
۱۲۵	منابع و هزینه‌های کار از راه دور
۱۲۷	مزایای دورکاری در ایران
۱۲۸	موانع رشد و توسعه دورکاری در ایران
۱۳۲	نسخه پیشنهادی نظام دورکاری برای ایران
۱۳۲	عواملی که پیش‌شرط انفکاک‌ناپذیر دورکاری هستند
۱۳۵	پیش نیازهای راه‌اندازی نظام دورکاری در ایران
۱۳۶	دورکاری در عرصه بین‌المللی
۱۳۶	کار در عصر اطلاعات و ضرورت‌های ملی کشور
۱۳۷	راهکارهای پیشنهادی
۱۳۸	مشاغل قابل تأمل در دورکاری
۱۳۹	مشاغلی که بیش‌ترین استفاده را از کار از راه دور می‌برند
۱۳۹	مزایای ویژه کار از راه دور برای ایران



صفحه	عنوان
۱۳۹	چالش‌های پیش روی کار از راه دور برای سازمان‌های بومی (ایران)
۱۴۰	راه‌های گسترش کار از راه دور
۱۴۱	آمارهایی از گسترش کار از راه دور
۱۴۲	آمارهایی از شاغلان کار از راه دور در ایران
۱۴۲	کارهای شاغلان از راه دور
۱۴۳	بخش چهارم
۱۴۵	بخش چهارم - گفتار هشتم
۱۴۵	مقدمه
۱۴۶	دورکاری امر ناگزیر در دنیای تغییر
۱۴۷	گونه‌شناسی برخی مشاغل از راه دور
۱۴۸	تولید از راه دور
۱۴۸	باغبانی از راه دور
۱۴۹	جراحی از راه دور
۱۴۹	آزمایشگاه‌های از راه دور
۱۴۹	وسایل خانگی قابل کنترل از راه دور
۱۵۱	عصر حکمروایی الکترونیک بر مشاغل مختلف (بزرگراه دورکاری)
۱۵۲	بخش چهارم - گفتار نهم
۱۵۲	مقدمه
۱۵۲	دورکاری از بعد زمانی
۱۵۳	الگوهای مختلف مکانی در دورکاری
۱۵۳	دسته‌بندی دیگر
۱۵۴	۱. خانه. اداره
۱۵۵	۲. ادارات اقماری (تابعه)
۱۵۵	۳. مراکز محلی
۱۵۶	۴. خانه کاری (کار مبتنی بر خانه)
۱۵۷	۵. دورکاری مکان سیار
۱۵۸	دورکاری و گونه‌های رایج آن
۱۶۰	دورکاری رهیافتی برای چابکی سازمان‌ها



صفحه	عنوان
۱۶۱	بخش‌هایی از آیین‌نامه دورکاری
۱۶۲	دورکاری، کار و زندگی
۱۶۲	مزایای دورکاری برای سازمان‌ها
۱۶۳	مزایای دورکاری برای کارمندان
۱۶۳	راه‌های گسترش دورکاری
۱۶۴	دورکاری در جهان
۱۶۴	کدام مشاغل برای دورکاری مناسب نیستند
۱۶۴	برخی مشاغل مناسب برای دورکاری
۱۶۵	پیوست‌ها
۱۶۷	پیوست ۱ - دوره‌های آموزشی معین برای کار در منزل
۱۷۱	پیوست ۲ - آئین‌نامه دورکاری (کار در خانه)
۱۸۹	پیوست ۳ - مفاد قانونی، شیوه‌نامه‌ها و تعهد نامه دورکاری
۲۰۳	پیوست ۴ - مفاهیم پایه IT برای دورکاران
۲۸۷	منابع و مآخذ

مقدمه وزیر کار و امور اجتماعی

"بسمه تعالی"

امروزه فناوری ارتباطات و اطلاعات، جهان را به سمت یکپارچگی سوق داده و کمتر حوزه‌ای از علوم را می‌توان یافت که خارج از نفوذ و سیطره آن قرار گرفته باشد. اشتغال در حال حاضر به میزان قابل ملاحظه‌ای تحت تاثیر کاربرد این فناوری قرار گرفته و به تبع آن تغییراتی در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، روابط شغلی و حقوق کار ایجاد شده است.

موضوع نوین سازی و ایجاد تحول در نظام اداری نیز از جمله موضوعاتی است که متناسب با پیشرفت فناوری در راستای تحقق خواست‌های جامعه، دغدغه خاطر دولت‌ها بوده و تدابیر و ساز و کارهای مختلفی به این منظور در برنامه‌ریزی‌ها لحاظ گردیده است.

در شرایط فعلی، زمینه بازنگری و تجدید ساختارهای مدیریتی، طراحی سازو کارهای مناسب و مدرن در جهت تحول اداری و طرح مفاهیم نوین مدیریتی، متناسب با شرایط و مقتضیات بومی و ملی فراهم آمده است، لذا با توسعه فناوری‌های اطلاعات و اداری، در حال حاضر امکان ابداع روش‌ها و تکنیک‌های جدید و قابل اتکاء به منظور ارتقاء سطح کارایی سازمان‌ها به عنوان یک راهبرد اصلی در تحول و نوسازی نظام اداری فراهم شده است.

در این راستا، دورکاری به عنوان یکی از محورهای دهگانه تحول اداری و آخرین دستاورد سیستم‌های نوین اداری، با استفاده مناسب و به موقع از فناوری‌های اداری و اطلاعات، به عنوان اقدامی در جهت تحول نظام اداری محسوب شده و نتایج مطلوبی از جمله سرعت و دقت در عملیات، ارتقاء کیفیت و مطلوبیت ارائه خدمات به مردم، بکارگیری خرد مدیریتی توسط افراد و در نتیجه افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری در نظام اداری را در پی خواهد داشت.

با توجه به عدم تعادل در عرضه و تقاضای نیروی کار، لزوم تناسب هر گونه سیاست‌گذاری در راستای ایجاد فرصت‌های شغلی جدید با تغییرات ناشی از فناوری‌های نوین در ساختار اشتغال امری انکار ناپذیر بوده و از ضرورت‌های تسهیل در نیل به اهداف و نتایج



مطلوب به شمار می رود. از این منظر، کار از راه دور به عنوان رویکردی موثر برای ایجاد فرصت های شغلی جدید تلقی می گردد.

نظر به اینکه استفاده هر گونه رویکرد و مفاهیم جدید مدیریتی، مستلزم ایجاد عزم و باور در مدیریت عالی کشور، توسعه زیرساخت ها و رفع ابهامات موجود در فرآیندها و روش های انجام کار می باشد، جهت موفقیت در تحقق دورکاری نیز، استقرار سیستم های مناسب، مدرن و موثر برای افزایش کارایی و کارآمدی نظام اداری، تکالیف و ساز و کارها اجتناب ناپذیر می باشد.

کتاب حاضر که حاصل زحمات اساتید صاحب نظر در این زمینه می باشد، ضمن توجه به زیرساخت های کشور و بهره گیری از تجارب بین المللی با معرفی مزایای دورکاری در ایران خصوصاً "در کلان شهرها، تلاش نموده با رویکرد مناسب جامعه اسلامی، گامی در جهت تحول نظام اداری بردارد.

بدیهی است اجرا و عملیاتی نمودن این مهم، نیاز به عزم و اراده ی مدیران عالی، مشارکت و همکاری مدیران و کارکنان دستگاه های اجرایی کشور و همچنین حمایت و هدایت سازمان ها دارد تا اقدامات پیش بینی شده از قوه به فعل درآمده و شاهد تغییر در روش ها و سیستم های اداری کشور باشیم.

امید است مدیران، صاحب نظران و دست اندرکاران با تلاش بیشتر موجبات نهادینه شدن این رویکرد را در تحول و نوسازی اداری فراهم نمایند.

عبدالرضا شیخ الاسلامی

وزیر کار و امور اجتماعی



وَإِن لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

و برای آدمی جز آنچه به سعی خود انجام داده نخواهد بود.

قرآن کریم، سوره بقره، آیه ۲۷۰

پیشگفتار

دنیای حاضر، عصر تغییر در سازمان‌ها و منابع انسانی است که شتابان به سمت تحولات خواسته و ناخواسته پیش می‌رود و به قول پیتر دراگر در سال ۲۰۰۸ آینده از آن جوامعی است که دارای سرعت عمل و انطباق با تغییر با حفظ زیرساخت‌های خویش می‌باشند.

یکی از مؤلفه‌های مهم در عصر جدید و خصوصاً در هزاره سوم که از دیرینگی نیز برخوردار است ولی در حال حاضر اهمیتی دو چندان پیدا کرده است، مقوله توسعه کار از راه دور است که تابعی از تغییر فن‌آوری است. از سال ۱۹۷۰ تاکنون که بشر وارد دهه دوم هزاره سوم شده است، فن‌آوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی در بسیاری از تغییراتی که در محیط کار و جامعه رخ داده‌اند نقش محرک را ایفا نموده‌اند.

موج جدید صنعت، خدمات و تحولات شگرف در زیرساخت‌های دنیای ^۱ IT/IS چالش‌های جدیدی ایجاد کرده است، همچنین فرصت منحصر به فردی را برای مشاهده آثار و مفاهیم ضمنی نوآوری فنی برای کارهای آتی و طراحی بهترین شیوه‌ها جهت زمینه‌های نوپدید ارائه نموده است.

سرعت شگفت‌انگیز و همه‌جانبه فن‌آوری و کاهش فوق‌العاده هزینه‌های ارتباطی و امکان ارتباط همزمان صوت، تصویر و تکلیف (اسناد، مدارک و نوشتار) و ورود به عرصه سه بعدی و چهار بعدی دنیای فن‌آورانه همه و همه مقوله دورکاری را معنادارتر و زمینه را برای رقم زدن آن در جای جای عالم فراهم‌تر کرده است.



از طرفی، ظهور اینترنت، ماهواره‌ها، بنگاه‌های بزرگ خبری، روزنامه‌ها، شبکه‌های رادیویی کشور ما نیز به دلیل وسعت جغرافیایی، تلاش در جهت غنی کردن فن‌آوری و زیرساخت‌های آن، منابع انسانی فرهیخته و در مرحله پا گذاشتن به باشگاه کشورهای در حال توسعه و متقدم در امر فن‌آوری است تا زمینه‌های لازم را برای فراهم ساختن انواع مختلف تجارب دورکاری را رقم بزند که در کلان شهرها می‌تواند بسیاری از مشکلات و معضلات زیست محیطی، انرژی، اقتصادی و هزینه‌ای، ارتباطی و آسیب‌های اجتماعی را کاهش داده و فصل نوینی از زندگی اداری و صنعتی را رقم بزند.

در این اثر سعی و تلاش وافری شده است تا ضمن تبارشناسی واژه و مفهوم دورکاری، به مباحث مربوط به تجارب بین‌المللی و پیشینه این بحث پرداخته شود. همچنین از نظرات خبرگان و اهل فن نهایت استفاده و بهره‌برداری شده و به ابعادی مانند دورکاری و جنسیت، دورکاری و آموزش، تحلیل محیط بومی ایران زمین و دورکاری و مقوله IT و دورکاری پرداخته شده است.

پیشرفت بی‌سابقه فن‌آوری به خصوص در زمینه‌های اطلاعات و ارتباطات برای بسیاری از مسائلی که آنها مستلزم صرف هزینه و وقت زیاد است، از طریق بکارگیری این فن‌آوری‌ها راه حل‌های کم هزینه فراهم کرده است.

در روش «دورکاری» با استفاده از فن‌آوری پیسررفته ارتباطات، بخشی از تقاضای سفرهای روزانه به محل کار حذف شده (دورکاری در منزل) و یا توزیع آن به مناطق محلی و نزدیک به منزل (دورکاری در دور از مراکز) تغییر می‌یابد به عبارت دیگر، استفاده از این روش باعث حذف سفر و یا تغییر مقصد سفر (به محلی نزدیک‌تر به محل سکونت فرد و بنابراین کاهش طول سفر) می‌شود. این تغییر مقصد ممکن است موجب تغییر وسیله سفر نیز بشود که به علت کوتاهی مسیر با دوچرخه و یا حتی به صورت پیاده نیز انجام شود. آنچه که برای اجرای این روش‌ها ضروری به نظر می‌رسد، برنامه‌ریزی و مدیریت است. یعنی، استفاده مناسب و کارا تر از منابعی که هم اکنون موجودند. برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح نیز نیازمند پژوهش و شناخت روابط و مکانیزم‌های رفتاری است.



دورکاری به عنوان پدیده مهم عصر اطلاعات، همپای توسعه سریع فناوری توسعه یافته است. علاوه بر فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات که انجام کار در هر زمان و مکان را ممکن نموده، اظهار علاقه اقشار مختلف اجتماعی، به ویژه زنان و طبقات خاص همانند معلولان و مددجویان به این پدیده، تبعات و اثرات انسانی، اقتصادی، اجتماعی آن، همانند انعطاف‌پذیری در استفاده از زمان، کاهش هزینه و زمان صرف شده برای رفت و آمد به محل کار و به تبع آن کاهش حجم ترافیک و کاهش مصرف سوخت، امکان ایجاد توان بین کار و زندگی خانوادگی، امکان برخورداری از فرصت‌های مناسب شغلی، توسعه آن را تسریع بخشیده است.

در این اثر از همکاری‌ها و مساعدت‌های فراوان دوستان و همکاران بهره‌های بسیاری بردیم که جا دارد از آقایان علی‌اکبر رضائی (مشاور شورای انتشارات سازمان)، آقای مهندس وزیری (مدیر کل روابط عمومی سازمان) و همکارانشان و همچنین سرکار خانم حسینی، شیر، موسوی و بابائیان و سرکار خانم مهندس مدرسی و همچنین آقای محمدزاده که تلاش‌های فراوانی در به سامان رسیدن این اثر متحمل شدند، تقدیر نماییم.

همچنین از کلیه عزیزان و سرورانی که در به سامان رسیدن این اثر یاریگر ما بودند و نامی از آنها برده نشد، تشکر و تقدیر بعمل آید.

مؤلفین

«کار صرفاً جایی نیست که فقط حاضر شویم بلکه

فعالیت‌ها اموری است که باید انجام شود.»

«پیترو دراکر ۲۰۰۷»

مقدمه مولفین

دنیای جدید، دنیای لجام‌گسیخته عصر تغییر است و به دوران غافل‌گیری انسان تعریف شده است. رونق صنعت ارتباطات در سه دهه اخیر و شگفتی‌های عصر فن‌آوری، زمینه را برای بحث‌های جدید سازمانی فراهم کرده است که یکی از این مباحث مقوله «دورکاری» است.

بشر با گذر از دوران چماقی و پا گذاشتن به دوران شلاقی و حرکت به سمت دوران حماری پا در مرحله فن‌آوری اطلاعات گذاشت و این موج هر روز بخش‌های مختلف و زیادی از جهانیان را تحت تأثیر قرار داد و یکی از جنبه‌های عمده‌ای که به شدت تحت تأثیر این پدیده قرار گرفته است، بحث کسب و کار است.

از طرفی، چون یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های این عصر را تغییرات سریع و ناپیوسته می‌دانند، این تغییرات خود سبب تغییر پارادایم‌های ذهنی شهروندان جوامع و کارکنان سازمان‌ها و به تبع آن مطرح شدن موضوعات جدید مانند ارتقاء کیفیت کالاها و خدمات، رضایت مشتری و ارباب رجوع، حفظ منافع ذی‌نفعان و مهم‌تر از آن توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان و حفظ توازن میان زندگی فردی و کاری شده است.

ارتقاء سطح خودآگاهی کارکنان سازمان‌ها، آنها را بر آن داشته تا در جستجوی الگوهای متفاوت کاری و طراحی ساختاری جدید برای اجرای کار خود باشند تا بتوانند ضمن برنامه‌ریزی بهینه انجام کار، مدیریت زمان خود را بر حسب اولویت‌ها و نقش‌های چندگانه‌ای که بر عهده دارند، طراحی کنند.

به ویژه زمانی که این کارکنان مادران جوانی باشند که ترجیح می‌دهند ضمن کسب درآمد و بهره‌گیری از دانش تخصصی خود، از عهده نقش‌های مهم دیگری نیز برآیند.

(جزنی، ۱۳۸۸: ۳۶)