

## بررسی تاثیر دورکاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان

مجله علمی پژوهش در مدیریت و مطالعات اجتماعی (سال سوم) شماره ۱۲ / تابستان ۱۳۹۷ / ۳۰-۱۴

اسمعیل کمالی فرد<sup>۱</sup>، دکتر مهدی یداللهی<sup>۲</sup>، سید مجید احمدی شعار<sup>۳</sup>

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

۲. عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور کشور

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

اسمعیل کمالی فرد

S.kamali1359@gmail.com

### چکیده:

ایجاد تحول اداری در کشور می‌تواند با اهداف اصلی از قبیل ایجاد تغییرات بنیادی به منظور تحول و تکامل در ساختار نظام مدیریتی حاکم دنبال گردد، علیرغم اجرای برنامه‌های تحول و اصلاحات اداری از گذشته‌های دور تاکنون، هنوز نظام اداری ایران با مشکلات اساسی مواجه است، از طرفی روش‌های شغلی معمول، به واسطه تغییر فناوری، به سرعت در حال ادغام شدن هستند، اینترنت و دیگر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را به وجود می‌آورند که کارهای گروهی بدون محدودیت جغرافیایی سازماندهی می‌شوند و بصورت دورکاری انجام شوند، دورکاری یک نوع مدیریت جدید در کشور محسوب می‌شود و در این طرح یک ارتباط جدید بین کار و کارمند و کارمند با مدیر اجرا می‌شود، دورکاری می‌تواند زمینه اشتغال و پشتیبانی درآمد بیشتر برای کارکنان را تدارک ببیند. و این امر می‌تواند باعث کسب رضایت شغلی در کارکنان بشود، اصولاً رضایت شغلی از طریق مغایرت بین آنچه که افراد از شغل خود انتظار دارند و آن چه که شغل حقیقتاً به آن‌ها ارزانی می‌دارد، مشخص می‌شود. بر این اساس تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر دورکاری در تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت مندی شغلی در استانداری کرمان انجام شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی بوده است و جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان استانداری کرمان به تعداد ۶۳۸ نفر بوده است که طبق جدول مورگان ۲۴۲ کارمند به روش تصادفی طبقه‌ای از معونت‌های مختلف به عنوان نمونه انتخاب شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (۱۹۸۷)، پرسشنامه‌های محقق ساخته ۳۰ سوالی دورکاری و ۲۴ سوالی تحول اداری استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم افزار spss20 از آزمونهای رگرسیون دو متغیره و چند متغیره، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون VAF استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد دوری کاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی دارد. دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد و بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری به ترتیب تمام وقت و دورکاری در خانه می‌باشد. رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد و بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری، رضایت از حقوق و مزايا می‌باشد. دوری کاری بر رضایت شغلی کارکنان در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

**کلید واژگان:** دوری کاری، تحول سیستم اداری، رضایت شغلی و استانداری

## مقدمه و بیان مساله

بقای سازمان‌ها در شرایط پیچیده و متغیر محیطی مستلزم به کارگیری نگرشی نو در تدوین استراتژی‌های سازمانی است و کاملاً بجاست که در دنیای تجاری امروز فقط «تغییر» را ثابت و پایدار بدانیم (هیت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۱: ۲۳). گری هامل، استاد مدیریت استراتژیک مدرسه بین‌المللی تجارت لندن، شیوه‌های سنتی در تدوین استراتژی را در محیط‌های امروز کارا و مؤثر نمی‌داند. به اعتقاد اوی، سازمان‌ها می‌بایست علاوه بر اینکه در وضعیت کنونی و محیط فعلی از چالش رقابت‌های فشرده خارج شوند، رقابت در آینده را نیز مد نظر قرار دهند. او بحث رقابت در آینده را چالش کنونی مدیریت مطرح می‌داند (احمدی و هاشمیان، ۱۳۸۱: ۳۵).

در عصر اطلاعات دنیا با تغییرات بی‌پایانی چون ظهور اینترنت و ابزارهای ارتباط جمعی وسیعی که در اختیار عامه مردم می‌باشد، روپرتو شد (می‌بر، هرسکاویتچ<sup>۲</sup>: ۲۰۰۲: ۱۰۷) که این امر از دیدگاه تافلر باعث عبور کشورها از عصر صنعتی به عصر اطلاعات گردید. چالش این عصر برنامه ریزی برای تغییر نیست، بلکه یادگیری این امر است که انسانها و سازمان‌ها چگونه می‌توانند با تغییرات پر شتاب دنیای امروز به زندگی خود ادامه دهند (کوچی<sup>۳</sup>: ۲۰۰۶: ۲۱۸) در چنین شرایطی مدیریت مؤثر تغییرات قابلیت بسیار مهم و مورد نیاز سازمان‌هاست (پاتن و دیگران<sup>۴</sup>: ۲۰۰۰: ۳۲) چون سازمان‌ها بایستی به منظور بقاء، عملکرد خود را به صورت بی‌سابقه ای بهبود بخشنند. لذا مدیران بایستی علاوه بر افزایش کارایی و اثر بخش سازمان‌ها، توانایی مدیریت تحول سازمان را در خود ایجاد کنند. اما با این وجود، مطالعات جدید نشان داده است که ۷۵٪ از کوشش‌ها جهت تغییر در سازمان‌ها منجر به نتایج مورد انتظار نمی‌شود (استالیگ<sup>۵</sup>: ۲۰۰۸: ۳۴) که در این بین می‌توان عدم وجود چارچوب منسجم<sup>۶</sup> برای درک و تشریح تحول سازمانی – به طوری که قادر به پاسخ‌گویی تقاضاهای چند گانه توسعه و تحول سازمانی باشد – را به عنوان یکی از چالش‌های پیش رو در تحول سازمانی نام برد (کرد ناییج و همکاران، ۱۳۸۸: ۷۵).

از عده مشکلات تحول سیستم اداری می‌توان به عدم استفاده از رویکردهای علمی و تجارب (در واقع قبل از پیاده‌سازی تغییرات هیچگونه بررسی علمی یا تجربی بمنظور توفیق یا عدم توفیق تغییرات حاصل نمی‌شود)، مقاومت در برابر تغییر (نگرانی مخالفان از تهدید منافع، نظرات، عادات و خواسته‌های ایشان پس از انجام تغییرات)، شیوه مدیریتی فرد محورانه (بعبارت دیگر هرگونه تغییر سازمانی که توزیع قدرت را برهم زند، فعالیتهای سیاسی درون سازمان را بر می‌انگیزد) اشاره کرد. بدین ترتیب ریشه مشکلات جاری در تحول اداری را همچنین می‌توان در فقدان شایسته سalarی، فساد اداری، عدم انطباق فرهنگ سازمانی با مبانی اعتقادی، فقدان رابطه منطقی میان سیاستهای کلان نظام با خطمشی‌های اجرایی، فقدان نگرش راهبردی و بلندمدت، عدم پاسخگوئی و نظارت در نظام مدیریتی جستجو نمود (میرسپاسی و اعتباریان، ۱۳۸۷: ۱۱۰).

تحول اداری در کشور ایران نیز در دهه‌های اخیر به صورت پراکنده اما با شتاب بیشتری نسبت به گذشته دنبال شده است ولی هنوز نظام اداری ایران تا رسیدن به نتیجه مطلوب و هماهنگ شدن با تغییرات محیطی و جهانی راه زیادی را در پیش دارد و داشتن مدل جامع و منسجم تحول اداری به عنوان یک ضرورت اجتناب ناپذیر برای نظام اداری می‌باشد که این تحقیق سعی دارد به آن پردازد. نقش اساسی «نظام اداری» به عنوان شریان حیاتی در کلیه نظام‌های سیاسی به اشکال مختلف در طول تاریخ تداوم داشته است (رفیق الرحمن، ۱۳۸۴: ۵) و بوروکراسی و نظام اداری برای جامعه انسانی ابزار مهم و اساسی در پیشبرد اهداف نظام‌های سیاسی به شمار می‌آید (نیکولاوس، ۱۳۸۶: ۲۱).

<sup>1</sup> Hitt<sup>2</sup> Herscovitch and meyer<sup>3</sup> Kuchi<sup>4</sup> Paton and Mc Calman<sup>5</sup> Stanleight<sup>6</sup> Integrative Theoretical Framework

مطالعات نشان می دهد که علیرغم اجرای برنامه های تحول و اصلاحات اداری از گذشته های دور تاکنون، هنوز نظام اداری ایران با مشکلات اساسی مواجه است. با توجه به اینکه کشورهای مختلف در دنیا از دهه های ۱۹۸۰ به بعد میلادی بر اساس پارادایم جدید در حوزه های مدیریت دولتی تغییرات اساسی در خود ایجاد کرده اند، اما هنوز نظام اداری ایران از الگوی سنتی پیروی می کند. ضمن اینکه لزوم تغییرات اساسی (بر اساس پارادایم جدید مدیریت دولتی) در چارچوب سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به دولت ابلاغ شده است. هرولد لویت<sup>۷</sup> (۲۰۰۰) با نگاهی نظام مند به مسئله تغییر، تحولات اداری را در چهار زیر سیستم شامل استراتژی تغییر فناوری و تکنولوژی، استراتژی تغییر ساختار، استراتژی تغییر وظایف و فرایندها، و استراتژی تغییر رفتار و نیروی انسانی بررسی کرده است و به خاطر جامعیت داشتن این تقسیم بندی در تحقیق حاضر جهت مطالعه و سنجش تحول اداری از این مدل استفاده شد.

از طرف دیگر منابع مختلفی در هر سازمان جهت نیل به اهداف آن وجود دارد. تردیدی نیست که نیروی انسانی شاغل در هر سازمان مهمترین منبع در این راستا می باشد. لزوم بکارگیری توان و استعداد تخصصی موجود در نیروی انسانی وجود انگیزه مناسب، رضایت شغلی و تعهد بالا نسبت به سازمان در میان آنها می باشد (رابینز، ۱۳۸۰: ۴۵).

در سال های اخیر رضایت شغلی به عنوان یک مفهوم کلیدی در تحقیقات مدیریتی موردتوجه بسیاری قرار گرفته است ، این توجه ناشی از تاثیر گسترده و قابل ملاحظه‌ی رضایت شغلی بر روی کارکنان است. (ترور<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵: ۲۹۸). رضایت شغلی حالت عاطفی و مثبتی است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارت شغلی خود میباشد. رضایت شغلی سازه ای چندوجهی است که شامل رضایت از درآمد و حقوق، کار، سرپرست، فرصت های شغلی، مزايا، تجربه های حرفه ای و رابطه با همکاران می شود. (لو<sup>۹</sup>، ۲۰۰۷: ۵۷۹). رضایت شغلی نتیجه ادراکات کارکنان است که در محظوظ و زمینه شغلی و آن چیزی که برای کارکنان سودمند است فراهم می کند. رضایت شغلی یک احساس مثبت یا متبع است که پیامد رضایت شغلی با توجه به تجربه فرد است. این حالت و احساس مثبت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند (سید جوادی، ۱۳۸۶: ۲۸۹).

رضایت شغلی کارکنان موجبات افزایش بهره وری<sup>۱۰</sup>، افزایش روحیه و تعهد سازمانی<sup>۱۱</sup> را فراهم می نماید. کارکنانی که از کار خود رضایت شغلی دارند در مقایسه با آنان که احساس رضایت نمی کنند بازدهی یا تولید بیشتری دارند. رضایت شغلی اگر کاهش یابد عواملی همچون ترک سازمان، اعتراض، کاهش وفاداری<sup>۱۲</sup>، کاهش بهروری وسایر اقدامات منفی رابه دنبال دارد (آزاد مرز آبادی، ۱۳۸۶: ۱۲۷). بنابرایت توجه به رضایت شغلی کارکنان در سازمانهای دولتی مسئله ای اساسی است چون در صورتی که کارکنان بدون رضایت و با انگیزشی در سازمانهای مهمی همچون استانداری فعالیت کنند، بازده خوبی نخواهند داشت و کیفیت خدمات آنها هم پایین خواهد بود و نارضایتی خود می تواند تحول سازمانی را تحت تاثیر قرار دهد.

روش های شغلی معمول، به واسطه تغییر فناوری، به سرعت در حال ادغام شدن هستند، اینترنت و دیگر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را به وجود می آورند که کارهای گروهی بدون محدودیت جغرافیایی سازماندهی می شوند، آن چه که زوال فاصله نامیده می شود. چنین کار توزیع شده که به مدد فناوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی ممکن شده است، با عنوان کلی "دور کاری" شهرت یافته است. ارتقاء سطح خوداگاهی کارکنان سازمان ها، آن ها را بر آن داشته تا در جستجوی الگوهای متفاوت کاری و طراحی ساختار جدید اجزای کار باشند تا بتوانند ضمن برنامه ریزی بهینه انجام کار، مدیریت زمان خود را بر حسب الوبت ها و نقش های چندگانه ای که بر عهده دارند، طراحی کنند (جزنی، ۱۳۸۸: ۳۶).

<sup>7</sup>.Harold Leavitt

<sup>8</sup>Trevor

<sup>9</sup>Lu

<sup>10</sup>- Productivity

<sup>11</sup>-Organizational Commitment

<sup>12</sup>-Loyalty

امروزه سازمان‌ها دورکاری را به عنوان وسیله مستقیمی برای افزایش بهره‌وری و انعطاف‌پذیری می‌دانند. دورکاری می‌تواند هم در بهبود عملکرد فردی و هم عملکرد سازمانی موثر باشد و بنابراین می‌تواند برای متخصصان توسعه منابع انسانی مهم باشد. بعلاوه این نکته قابل ذکر است که در دنیا تعداد دورکاران روزانه بیشتر و بیشتر می‌شود و به نظر می‌رسد یکسری عوامل در این گسترش دخالت داشته باشند (ممدوحی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵).

حرکت به سوی جهانی شدن، از بین رفتن مرزهای فیزیکی و زندگی در دهکده جهانی ما را ناگزیر به پذیرش فن آوری اطلاعات به عنوان بخش جدایی ناپذیری از زندگی ساخته است. تغییرات سریع و لحظه به لحظه در دنیای فن آوری اطلاعات یکی از خصوصیات بارزی است که به صحنۀ رقابت جهانی شکل تازه بخشیده است (پرز<sup>۱۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۲: ۷۷۵).

همچنین دورکاری یک نوع مدیریت جدید در کشور محسوب می‌شود و در این طرح یک ارتباط جدید بین کار و کارمند و کارمند با مدیر اجرا می‌شود، به طوری که کارمند به جای اینکه در اداره حاضر شود و کار را انجام دهد، کاری که برایش تعریف شده را در خانه انجام می‌دهد و مدیر به جای اینکه کارمند را در اداره نظارت کند، این کنترل از طریق فرایندهای الکترونیکی از داخل خانه انجام می‌شود (الوانی، ۱۳۷۹: ۱۵۷). دورکاری از نظر ممدوحی و همکاران (۱۳۸۳: ۶۹) به دو قسمت کلی دوری بر اساس محل کار و دوری بر اساس زمان تقسیم شده‌اند، که در این تحقیق مبنای سنجش دوری کاری قرار خواهد گرفت.

مشکلات دورکاری شامل عدم آشنایی مدیران با مزایا و کاربردهای دور کاری، عدم وجود دوره‌های آموزشی با موضوع دورکاری و دیگر موضوعات مربوطه، عدم آشنایی مدیران با سیستم‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی و موضوعات *ict*<sup>۱۴</sup>. بی ثباتی و نامطمئن بودن و کمبود شبکه‌های ارتباطی اینترنتی، آی‌تی، سیستم‌های الکترونیکی و نرم افزارهای لازم، هزینه بالای بهره برداری از خطوط ارتباطی و اطلاعاتی، هزینه نسبت بالای نصب تجهیزات سخت افزاری، ناکارایی و دانش اندک کارکنان بخش *it*<sup>۱۵</sup>، ضعف زبان خارجی اکثر افراد، نبود ضوابط و مقررات شفاف و روشن برای سیستم دورکاری، عدم امکان دورکاری برای برخی از پستهای سازمانی، موارد قانونی در نحوه پرداخت اضافه کاری، مزایای بیشتر افراد دورکار و رهایی از قید و بندهای اداری و نحوه استفاده از مخصوصی‌ها توسط دورکار می‌باشد. در طرح دورکاری کارمند دورکار وسایلی که در دستگاه با آن کار می‌کند را باید به خانه ببرد که این موضوع نیز به نوبه خود مشکلات قانونی دارد. یکی دیگر از نقاط منفی این سیستم نبود نظارت است. به عبارتی سازو کارهای لازم برای نظارت بر کار کارمند دور کار وجود ندارد و نحوه نظارت بر کار مقداری مشکل است. هر چند در بحث دورکاری سیستم پاداش و تشویق و تنبیه بر اساس میزان کاری است که فرد ارائه می‌دهد ولی کیفیت کار یکی از مهمترین بحث‌هایی است که در نظر می‌گیرند. البته موضوعات دیگر که لازم است بر عملکرد کارمند نظارت‌های سازمانی و درون سازمانی وجود داشته باشد در دورکاری خیلی انجام نمی‌شود (ربیعی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۶).

نتایج بررسی این تحقیق در سازمان‌ها از چند جنبه حائز اهمیت است. توجه سازمان‌ها به تحول اداری باعث می‌شود که کارکنان و مدیران ضمن آگاهی از اهمیت تحول اداری، تلاش بیشتری در این زمینه داشته باشند، از طرفی، اجرای درست دورکاری، زمینه موفقیت و پیشرفت کارکنان و مدیران مستعد را بیش از پیش فراهم می‌کند و از سوی دیگر، تأکید و توجه سازمان‌ها به رضایت شغلی کارکنان موجب خواهد شدتا با فراهم نمودن زمینه مناسب برای پیشرفت و موفقیت کارکنان، رضایت از شغل و انگیزه انها برای ماندن در شغل افزایش یابد و در نهایت زمینه رسیدن به اهداف سازمان‌ها و موفقیت روزافزون آن فراهم می‌گردد. از طرفی، نتایج این بررسی از آن جهت برای محقق اهمیت دارد که مشخص می‌گردد تحول سیستم اداری و میزان دورکاری و رضایت شغلی کارکنان در استانداری کرمان چگونه است. در ضمن مشخص می‌شود کارکنان و مدیرانی که دوری کاری دارند، از نظر تحول در سیستم اداری و رضایت شغلی در چه وضعیتی قرار دارند.

<sup>۱۳</sup> Pe'rez

همچنین اهمیت و ضرورت این پژوهش نیز از آن جا برمی خیزد که با انجام این پژوهش ما در پی آن هستیم تا بدانیم که آیا دورکاری به عنوان یک رویکرد مدیریتی در عصر جدید با تمام مزايا و فوایدش، می تواند در تحول اداری در استانداری کرمان به عنوان یک سازمان دولتی، تاثیر بگذارد که البته در این بین متغیر رضایت شغلی کارمندان نیز دارای اهمیت می باشد که آیا دورکاری می تواند رضایت شغلی را بالا ببرد و با بالا رفتن میزان رضایت شغلی، سیستم اداری را تحول کند..

بنابراین دورکاری نیز همانند بسیاری از تکنولوژی ها و روش های جدید، برای اینکه بتواند منافع خود را به عرصه ظهور برساند، نیازمند پیاده سازی به روش صحیح و در محیط مناسب می باشد. از اقدامات اساسی در این زمینه شناسایی موانع و رفع یا کاهش اثرات منفی آها است. بنابراین در این تحقیق، محقق بر آن است تا بررسی نماید که آیا دورکاری بر تحول سیستم اداری تاثیر دارد؟ و اگر تاثیر دارد، آیا رابطه این دو متغیر تحت تاثیر رضایت مندی شغلی کارکنان قرار می گیرد یا خیر؟

## ادبیات نظری تحقیق

### تعاریف رضایت شغلی

رضایت شغلی کارکنان، یکی از متغیرهای مهم در حیطه رفتار سازمانی می باشد که تا سال ۱۹۸۰، بیش از ۴۰۰۰ مقاله در مورد جنبه های مختلف آن منتشر شده است. به طور کلی، رضایت شغلی کارکنان از شغل خود امری روانشناسی و جنبه فردی دارد ولی ویژگی های محیط، ماهیت کار، رضایت از سرپرستی و عوامل اجتماعی بسیاری نیز بر آن تاثیر می گذارد و هر گونه تغییر در این عوامل، در میزان رضایت کارکنان تغییر حاصل می نماید.

پژوهشگران با توجه به چهار چوب های نظری گوناگون خود، تعریف های متفاوتی برای رضایت شغلی ارائه نموده اند که هر کدام از این تعریف ها، جنبه هایی از رضایت شغلی را بیان می نمایند.

سايمونز و همکاران<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۲: ۸۱) رضایت شغلی را نگرش کلی فرد به شغلش می دانند.

ساعتچی (۱۳۷۲: ۴۶) رضایت شغلی را درجه ای از خشنودی می داند که کارمند از اراضی نیازهای خودبه وسیله شغلش تحصیل می کند.

بارن و گرینبرگ<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۰: ۸۳) رضایت شغلی را واکنش های شناختی، عاطفی و ارزشیابی کارکنان نسبت به شغل خود می دانند.

رضایت شغلی عبارت است از میزان کلی تاثیر یا احساسات مثبتی است که افراد در مورد کارهایشان کسب می کنند . زمانی که می گوییم یک فرد از رضایت شغلی بالایی برخوردار است منظور این است که شخص به طور کلی کارش را دوست دارد و برای آن ارزش فراوانی قائل است و نسبت به کارش نگرش مثبتی دارد (پور سلیمانی و آزاده دل ، ۱۳۸۰: ۱۷۴).

به طور کلی سه بعد مهم در رضایت شغلی تشخیص داده شده است که عبارتند از (عباس زادگان، ۱۳۸۰: ۷۹)

۱- رضایت شغلی یک پاسخ عاطفی نسبت به شرایط یا وضعیت شغل است .

۲- رضایت شغلی اغلب در رابطه با برآورده شدن نیازها<sup>۱۶</sup> و انتظارات تعیین می شود.

۳- رضایت شغلی منبعش از چند نگرش مهم وابسته می باشند.

### تعریف دورکاری

تعاریف مختلفی از دورکاری ارائه شده است که هر یک ناظر بر یکی از وجوده این مفهوم هستند. در تحقیقی دورکاری را شیوه ای متفاوت از انجام کار می داند که با بهبود زمینه های تکنولوژیکی و افزایش به کار گیری فناوری اطلاعات مطرح گردیده

<sup>14</sup>. Simoens

<sup>15</sup> Baron & Greenberg

<sup>16</sup> Needs

است. از این منظر، کار به عنوان آن چه باید انجام شود و نه به عنوان جایی که افراد موظفند به آن جا مراجعه نمایند، تبیین می‌شود(داونپورت و پرلسون<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۵).

دورکاری یعنی استفاده از رایانه و ارتباطات راه دور به منظور تغییر موقعیت جغرافیایی محل کار و انجام وظایف شغلی. نیز دورکاری را به کارگیری کامل و یا نسبی فناوریهای اطلاعات به کمک رایانه به منظور انجام کار از راه دور تعریف می‌کند. "انجمان بین المللی کار از راه دور"<sup>۱۸</sup> کار از راه دور را اینگونه تعریف می‌کند: "به طور کلی کار از راه دور نوعی آرایش کاری است که طی آن، افراد به شکل انعطاف پذیر از نظر زمان (پاره وقت یا تمام وقت) و از نظر مکان (در خانه، مرکز از راه دور، دفتر شرکت یا به شکل سیار) به انجام وظیفه و پاسخ به امور محوله می‌پردازند". دورکاری یک سازماندهی منعطف کاری است که به کارکنان اجازه می‌دهد در محیط غیر از محیط معمول کار، به انجام فعالیت‌های خود بپردازند. این نوع از سازماندهی مستلزم به کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات و فرایندهای کنترلی کافی برای حصول نتایج است. لازمه‌ی دورکاری استقلال و پویایی در انجام کار از منظر فرد دورکار و نیز از جهت ماهیت کاری است که به صورت دورکاری بایستی انجام گردد. (بویارو<sup>۱۹</sup>: ۲۰۱۱، ۹۶).

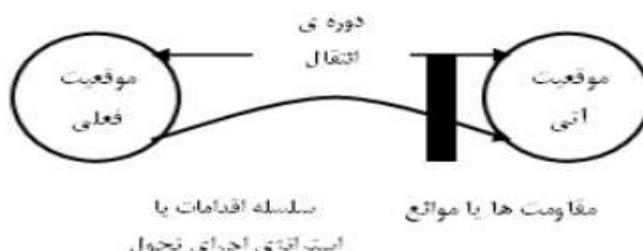
### تحول اداری

تحول یا دگرگونی<sup>۲۰</sup> مفهوم نوینی نیست، در غیر این صورت بشر هنوز در مراحل آغازین زندگی خود بر روی این سیاره در جا می‌زد و متأثر به جای قلم از پر استفاده می‌کرد. طی سال‌های اخیر، دو موضوع زیر مفهوم تحول را دستخوش تغییر کرده است :

الف ) تحول یا دگرگونی به پدیده‌ای دائمی تبدیل شده است.

ب) روند تحول تسریع شده و نشانی از کند شدن در آن دیده نمی‌شود.

شكل ۲-۱ ماهیت و مفهوم تحول را نشان می‌دهد ؛ و یا به تعبیری بیانگر ساده ترین شکل یا سناریوی دگرگونی است :



شکل ۲-۱: مفهوم تحول (کوهی، ۱۳۸۷).

بر این اساس، تحول نه به معنای یک تغییر صرف بلکه بیانگر تغییری سودمند است که لزوماً منجر به بهبود و ارتقاء قابلیت و توانمندی می‌شود یعنی یک حرکت برنامه ریزی شده از یک وضعیت کمتر مطلوب یا نا مطلوب گذشته به موقعیت بسیار مطلوب آینده است (کوهی، ۱۳۸۷: ۲۲).

تحول اداری تغییر نگرش مدیریت در کارگزاران و مدیران سازمانها در بکارگیری و بازنگری و اصلاح صحیح محورهای ذیل می‌باشد:

۱ - سرمایه انسانی: (مهارت‌ها، دانش، ساختار تشکیلاتی، استعداد کارکنان و ...)

<sup>17</sup>- Davenport & Pearlson

<sup>18</sup>ITAC

<sup>19</sup>- Boiarov

<sup>20</sup> Transformation

- ۲ - سرمایه اطلاعاتی: ( پایگاه داده ها، نظام اطلاعاتی، شبکه و زیر ساختها و نرم افزارها ... )
- ۳ - سرمایه پیوندی انسجام و هماهنگی کارکنان: ( کار سیستمی و مدیریت دانش )
- ۴ - سرمایه سازمانی ( فرهنگی و راهبری سازمان ) (اکبری و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۵)

هدف برنامه تحول در نظام اداری که نشأت گرفته از متن سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، سند چشم ماندار، لایحه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و در چارچوب سیاست های کلی دولت است، توانمندسازی دستگاه های اجرایی کشور و تربیت مدیران و کارشناسان کارآمد و تحول آفرین می باشد(برنامه راهبردی تحول نظام اداری، ۱۳۷۹: ۴۵).

به عبارت دیگر به منظور رفع مشکلات اساسی نظام اداری کشور در حوزه های سازماندهی، مدیریت، منابع انسانی، فن آوری و فرایندهای انجام کار و قوانین و مقررات هفت برنامه تحت عنوان «تحول در نظام اداری کشور » توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی در مورخ ۱۱/۱۱/۸۱ ارائه و به تصویب هیئت وزیران رسید و در کلیه دستگاه های اجرایی لازم الاجرا گردید.

این هفت برنامه عبارتند از:

- ۱) برنامه منطقی نمودن اندازه دولت.
- ۲) برنامه تحول در ساختار تشکیلاتی دولت.
- ۳) برنامه تحول در نظام های مدیریتی.
- ۴) برنامه تحول در نظام های استخدامی.
- ۵) برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت.
- ۶) برنامه اصلاح فرآیندها، روشهای انجام کار و توسعه ف ناؤری اداری.
- ۷) برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری(حکیم زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۵).

تحول سازمان تلاشی است برنامه ریزی شده، در سراسر سازمان که به وسیله مدیریت عالی سازمان اداره شده و اثر بخشی و سلامتی سازمان را از راه برنامه های تغییر برنامه ریزی شده در فرایندهای سازمان ، با استفاده از علوم رفتاری افزایش می دهد. هدف های تحول سازمان عبارت است از: ۱) افزایش سازگاری بین ساختار ، فرایندها،استراتژی، افراد و فرهنگ سازمان (۲) ایجاد و توسعه راه حل های نو و خلاقانه در سازمان<sup>۳</sup>(توسعه توانایی نوسازی (الوانی ، ۱۳۸۵: ۲۶).

هرولد لویت<sup>۲۱</sup> (۲۰۰۰) با نگاهی نظام بند به مسئله تغییر، تحولات اداری را در چهار زیر سیستم، شامل ساختار، فن آوری، فرایند و رفتار بررسی کرده است که در این تحقیق این مدل مبنای چارچوب نظری و تدوین فرضیه های تحقیق بوده است.

- ۱ - تغییرات ساختاری: این گونه برنامه ها به سازمان در جایگاه مجموعه ای از بخش های دارای وظایف<sup>۲۲</sup> نگاه می کنند. در تغییرات ساختاری، مدیران عالی همراه با مشاوران، به شکل دهی مجدد بخش ها برای رسیدن به عملکرد بهتر اقدام می نمایند. ادغام، خرید یک مؤسسه، جد اسازی و تحکیم یک بخش، از روش های تغییرات ساختاری است.
- ۲ - . تغییرات رفتاری: این برنامه ها بر بعد انسانی سازمان توجه می کند؛ برای نمونه، می توان به تغییر رهیافت عمومی بنگاه در مورد ارتباط میان مدیران و کارکنان به جای استفاده از مدیریت دستور<sup>۲۳</sup> نام برد و یا روی آوردن به مدیریت مشارکتی<sup>۲۴</sup> و تغییر ذهنیت عمومی بنگاه از تأکید بر نگاه داخلی فروش محصول<sup>۲۵</sup> به نگاه بیرونی و توجه به مشتری و مشتری مداری به عنوان نمونه های دیگری از این تغییرات نام برد(هاروارد<sup>۲۶</sup>، ۲۰۰۳: ۱۰۷)

<sup>21</sup>.Harold Leavitt

<sup>22</sup>. Functions

<sup>23</sup>.Command and control

<sup>24</sup>.Participative management

<sup>25</sup>.Product Push

<sup>26</sup>Harvard

- ۳- تغییرات فناوری: تغییر در مفهوم خاص، می تواند تغییرات مبتنی بر فناوری را شامل شود، تغییرات رفتاری افراد در سطح جوامع و حتی سازمان را پوشش دهد یا جایه جایی های مکانی و زمانی را در بر گیرد (دین آندرسون<sup>۲۷</sup>، ۲۰۰۲: ۳۶). رفتار سازمانی با اجزای مختلف در برگیرنده آن، نظری فرهنگ، ارزش ها، تیم سازی و ... مطرح شده است.
- ۴- تغییرات فرآیندی: این تغییرات برنامه هایی را شامل می شود که تمرکز آن بر اصلاح روش های انجام امور است؛ برای مثال، تغییرات فرآیندی در نظر دارد فرآیند تولید را سریع تر، مؤثرتر، قابل اطمینان تر و کم هزینه تر کند(هاروارد، ۲۰۰۳: ۱۰۷)

یکی از نظریه های سنجش رضایت شغلی، نظریه کندال و هاپلین (۱۹۸۷) می باشد. ابعاد رضایت شغلی از نظر کندال و هاپلین (۱۹۸۷). عبارتند از: رضایت از کار، رضایت از سرپرست یا مدیر، رضایت از همکاران، رضایت از فرضت ارتقاء در سازمان و رضایت از پرداخت ها و حقوق و مزایا، با توجه به جامعیت و کامل بودن این تقسیم بندی، نظریه فوق مبنای سنجش رضایت شغلی در این تحقیق خواهد بود.

۱- رضایت از حقوق و دستمزد : مطالعات لاک نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است بویژه زمانی که از یک دیدگاه کارمند این پرداخت عادلانه است.

۲- رضایت از ترفیعات : شامل تغییر مثبت در حقوق ، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن ، چالش کاری بیشتر ، مسئولیت بیشتر افراد ، آزادی بیشتر در تصمیم گیری است. به علت اینکه ارتقاء افراد میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می دهد بویژه در سطوح عالی تر.

۳- رضایت از سرپرست : هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته باشد رضایت شغلی بالاتر است.

۴- رضایت از همکاران کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در خشنودی افراد دارد. هرچه گروه کاری بزرگتر باشد رضایت شغلی نیز کاهش می یابد. زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیفت ر شده و احساس همبستگی کمتر شده و در نهایت شناخت افراد دچار مشکل می شود. همچنین گروه کاری به عنوان یک اجتماع سیستم حمایتی به عنوان یک روحیه برای کارکنان محسوب می شود. اگر افراد دارای ویژگی های اجتماعی مشابه و نگرش ها و باورهای مشابه باشند جوی را به وجود می آورند که در سایه آن رضایت شغلی را فراهم می آورد.

۵- رضایت از کار : کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی افراد دارد محتوای شغل دارای دو جنبه است:

الف) محدوده شغل<sup>۲۸</sup>: که شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری، بازخوردادست. هرچه این عوامل سریعتر باشد باعث افزایش حیطه شغل می شود، که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی افراد را فراهم می آورد.

ب) تنوع کاری<sup>۲۹</sup> : تحقیقات نشان می دهد که تنوع کاری متوسط موثرتر است. تنوع وسیع باعث ابهام و سردرگمی می شود. از طرف دیگر تنوع کم باعث یکنواختی شغل و در نهایت منجر به عدم رضایت شغلی می شود. (میر سپاسی، ۱۳۸۲: ۶۶)

دورکاری از نظر ممدوحی و همکاران (۱۳۸۳: ۶۹) به دو قسمت کلی دور کاری بر اساس محل کار و دور کاری بر اساس زمان تقسیم شده اند.

#### ۱- از بعد محل دورکاری

<sup>27</sup> Anderson

<sup>28</sup>- Job Confine

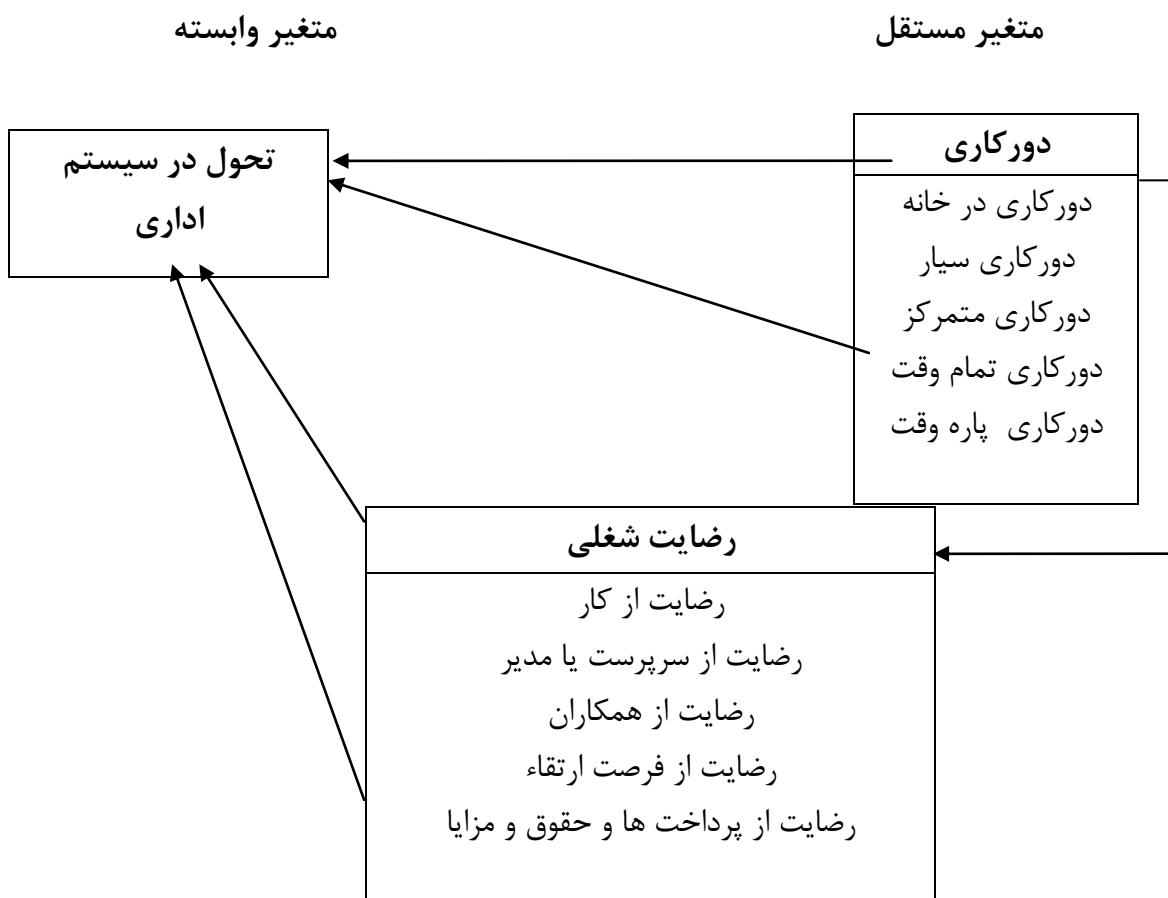
<sup>29</sup>- Job Variety

- دورکاری درخانه: دورکارانی که در زمرة این گروه قرار دارند، محل سکونت خود را تبدیل به دفترکار و محل انجام وظایف شغلی خود می کنند. این گروه از رایانه و وسایل ارتباطی راه دور برای انجام کار بهره می گیرند .
- دورکاری سیار: دورکاران این گروه، در خارج از محل کار و نیز سکونت خود به انجام وظایف شغلی می پردازند. آنان در هین انجام وظیفه، بصورت برخط با شبکه در ارتباط هستند و معمولاً کمتر از ۵ ساعت در هفته و خارج از محل کار و سکونت(حین مسافرت، مأموریت و ...) فعالیت می کنند .
- دورکاری متمرکز: دورکاران این گروه در دفترکار از راه دور اعم از مراکز ارتباط از راه دور و... به فعالیت می پردازند.
  - ۲- از بعد مدت دورکاری
- دورکاری تمام وقت: دورکاران این گروه، مدت معینی(عموماً بیش از یک هفته) را که مدیران سازمان مشخص می کنند بدون حضور مقطعي درسازمان، به انجام وظایف شغلی خود می پردازد. وی در پایان مدت دورکاری به سازمان مراجعت می کند .
- دورکاری پاره وقت: دورکاران این گروه، مجری برنامه متنابو زمانی خاصی هستند که مدیران سازمان مشخص می کنند. مثلاً ممکن است بخشی از هفته ویا بخشی از روز را از طریق دورکاری و بخش دیگر را در محل سازمان به انجام کار مشغول باشد (ممدوحی و همکاران، ۱۳۸۳: ۶۹).

یافته های لیونگ (۲۰۰۶) نشان داد هر چه کارمندان از شغل فعلی خود ناراضی تر باشند، تمایل آن ها به پذیرش دورکاری بیشتر می شود. یافته های ادواردز (۲۰۰۱) نشان داد دور کاری باعث ایجاد تغییر و تحول در سازمان می شود. یافته های فقیهی و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد یکی از پیامدهای تحول اداری، ایجاد رضایت شغلی بیشتر در بین کارکنان است و یافته های شاهرخ شهرکی (۱۳۹۱) که نشان داد توانمندسازی منابع انسانی که باعث کسب رضایت شغلی بیشتر کارکنان می شود در ایجاد تحول اداری نقش تعیین کننده ای دارد. استالیگ<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۸) در تحقیق نشان داد که یکی از ابعاد فناوری اطلاعات در عصر جدید دور کاری کارمندان و بخصوص مدیران میانی بیشتر سازمانها است و این امر خود باعث ایجاد تحول در سیستم اداری سازمانها شده است. با توجه به یافته های تحقیقات فوق چارچوب نظری تحقیق حاضر شکل گرفته و فرضیه های تحقیق بر اساس این یافته ها تدوین شده است.

<sup>30</sup> Stanleigh

## مدل مفهومی تحقیق



## روش تحقیق

تحقیق موجود از نوع کاربردی است که با روش توصیفی و پیمایشی انجام گرفته است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روشهایی است که هدف آنها توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به تصمیم‌گیری باشد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۷). در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از ۳ پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت<sup>۳۱</sup> کندال<sup>۳۲</sup> و هالین<sup>۳۳</sup>، دورکاری و تحول سیستم اداری محقق ساخته استفاده شده است.

پرسشنامه رضایت شغلی<sup>۳۴</sup> (JDI) یا شاخص توصیفی شغل توسط اسمیت<sup>۳۴</sup> کندال<sup>۳۵</sup> و هالین<sup>۳۶</sup> (۱۹۸۷) طراحی شده است (زمینی و همکاران، ۱۳۸۹). این ابزار در ابتدا شامل ۷۲ سوال بود که به علت تعداد زیاد سوالات از کارایی لازم برخوردار نبود، محققان در سال ۱۹۸۷ در تحقیقی سعی در کاهش تعداد سوالات پرسشنامه نمودند و تعداد سوالات را به ۳۰ سوال کاهش دادند. این ابزار پنج جنبه‌ی مختلف رضایت شغلی را ارزیابی می‌کند. برای هر وجه، تعدادی معیار وجود دارد که

<sup>2</sup>-Smith

<sup>3</sup>- Kendal

<sup>1</sup> - job descriptive index

<sup>2</sup>-Smith

<sup>3</sup>- Kendal

<sup>4</sup>- Hulin

احساسات فرد را نسبت به شغلش مورد سنجش قرار می دهد. وجود پنج گانه ای که این شاخص می سنجد برای سنجش رضایت شغلی پرسشنامه رضایت شغلی بروی فیلد وروث که توسط دکتر عبدالله شفیع آبادی ترجمه شده است، مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه پنج حوزه رضایت از کار (سوالات ۱ تا ۶)، رضایت از سرپرست (سوالات ۷ تا ۱۲)، رضایت از همکاران (سوالات ۱۳ تا ۱۸)، رضایت از سازمان (سوالات ۱۹ تا ۲۴) و رضایت از حقوق و مزايا (سوالات ۲۵ تا ۳۰) را مورد سنجش قرار می دهد و از ۳۰ سوال بسته و ۵ گزینه ای براساس طیف لیکرت تشکیل شده است. جهت سنجش دور کاری از پرسشنامه ۳۰ سوالی محقق ساخته استفاده شد، این پرسشنامه دارای ۳۰ سوال پاسخ بسته به مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) می باشد که دوری کاری را در ۵ بعد دور کاری در خانه با سوالات ۱ تا ۱۰، دور کاری سیار با سوالات ۱۱ تا ۱۶، دور کاری متمنکر با سوالات ۱۷ تا ۲۱ و دور کاری تمام وقت با سوالات ۲۲ تا ۲۶ و دور کاری پاره وقت با سوالات ۲۷ تا ۳۰ می سنجد. جهت سنجش تحول اداری از پرسشنامه ۲۴ سوالی محقق ساخته استفاده شد، این پرسشنامه دارای ۲۴ سوال پاسخ بسته به مقیاس لیکرت ۵ گزینه ای (کاملاً موافق، موافق، بی نظر، مخالفم، و کاملاً مخالفم) می باشد که تغییرات ساختاری (سوالات ۱ تا ۷)، رفتاری (سوالات ۸ تا ۱۳)، فرایندی (سوالات ۱۴ تا ۱۷) و فناوری (سوالات ۱۸ تا ۲۴)، می سنجد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان استانداری کرمان به تعداد ۶۳۸ نفر می باشد. روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای متناسب با حجم جامعه (طیقات بر اساس جنسیت در هر معاونت) می باشد. در این تحقیق هر معاونت به عنوان یک طبقه در نظر گرفته شده است و با توجه به حجم جامعه هر طبقه، حجم نمونه هر طبقه به دست می آید. تعداد نمونه با توجه به جدول مورگان ۲۴۲ نفر می باشد.

#### یافته های تحقیق

##### فرضیه اصلی

۱- دوری کاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که ۰/۲۲۳ از اثر کل دوری کاری بر تحول سیستم اداری در کارکنان از طریق غیر مستقیم توسط متغیر تعديل گر رضایت شغلی تبیین می شود. و فرضیه تحقیق تایید می شود یعنی دوری کاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

##### فرضیه های فرعی

۱- دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد

تجزیه و تحلیل داده ها نشان از طریق ضریب همبستگی آزمون پیرسون نشان داد بین دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه معنی داری وجود دارد و بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. و متغیر دوری کاری ۰/۰۴۳ واریانس تحول سیستم اداری را تبیین می کند.

۲- ابعاد دوری کاری (دور کاری سیار، دور کاری متمنکر، تمام وقت و پاره وقت) بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون بین دور کاری در خانه، دور کاری سیار، دور کاری متمنکر، تمام وقت و پاره وقت بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه خطی معنی داری وجود دارد و متغیر های وارد شده در این مدل ۰/۰۷۹ واریانس تحول سیستم اداری را تبیین می کنند، بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری به ترتیب دور کاری تمام وقت و دور کاری در خانه می باشد.

۳- رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد بین رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه معنی داری وجود دارد بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. و متغیر رضایت شغلی در این مدل  $0.027$  واریانس تحول سیستم اداری را تبیین می کند.

۴- ابعاد رضایت شغلی (رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از سازمان و رضایت از حقوق و مزايا) بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتایج حاصل از رگرسیون خطی چند متغیره نشان داد بین رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران ، رضایت از سازمان و رضایت از حقوق و مزايا بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه خطی معنی داری وجود دارد. متغیر های وارد شده در این مدل  $0.031$  واریانس تحول سیستم اداری را تبیین می کنند و بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری، رضایت از حقوق و مزايا می باشد.

۵- دوری کاری بر رضایت شغلی کارکنان در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که دوری کاری بر رضایت شغلی کارکنان در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. و متغیر دوری کاری در این مدل  $0.131$  واریانس رضایت شغلی کارکنان را تبیین می کند.

۶- دوری کاری و رضایت شغلی کارکنان بر تحول سیستم اداری کرمان تاثیر معنی داری دارد.

نتایج حاصل از رگرسیون خطی چند متغیره نشان داد بین دوری کاری و رضایت شغلی کارکنان با تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه خطی معنی داری وجود دارد. و متغیر های وارد شده در این مدل  $0.045$  واریانس تحول سیستم اداری را تبیین می کنند و بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری در این مدل دوری کاری می باشد.

## بحث و نتیجه گیری

ایجاد تحول اداری در کشور می تواند با اهداف اصلی از قبیل ایجاد تغییرات بنیادی به منظور تحول و تکامل در ساختار نظام مدیریتی حاکم بر وظایف دولت و رفع موانع و معضلات نظام اداری و اجرایی در راه توسعه و رشد کشور، بازنگری در تفکر حاکم بر مدیریت منابع انسانی به عنوان با ارزش ترین منبع اجتماعی و سازمانی و همچنین بازنگری در مبانی فلسفی و تفکر حاکم بر طراحی و سازماندهی تشکیلات کلان دولت به گونه ای که تأثیر اصلی خود را در توسعه بر جای گذارد، دنبال گردد (صغری یالقوز اغاجی، ۱۳۹۳). علیرغم اجرای برنامه های تحول و اصلاحات اداری از گذشته های دور تاکنون، هنوز نظام اداری ایران با مشکلات اساسی مواجه است . با توجه به اینکه کشورهای مختلف در دنیا از دهه های  $1980$  به بعد میلادی بر اساس پارادایم جدید در حوزه های مدیریت دولتی تغییرات اساسی در خود ایجاد کرده اند، اما هنوز نظام اداری ایران از الگوی سنتی پیروی می کند. ضمن اینکه لزوم تغییرات اساسی (بر اساس پارادایم جدید مدیریت دولتی) در چارچوب سیاست های کلی اصل  $44$  قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به دولت ابلاغ شده است. از طرفی روش های شغلی معمول، به واسطه تغییر فناوری، به سرعت در حال ادغام شدن هستند، اینترنت و دیگر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را به وجود می آورند که کارهای گروهی بدون محدودیت جغرافیایی سازماندهی می شوند، آن چه که زوال فاصله نامیده می شود. چنین کار توزیع شده که به مدد فناوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی ممکن شده است، با عنوان کلی "دور کاری" شهرت یافته است. ارتقاء سطح خودآگاهی کارکنان سازمان ها، آن ها را بر آن داشته تا در جستجوی الگوهای متفاوت کاری و طراحی ساختار جدید اجزای کار باشند تا بتوانند ضمن برنامه ریزی بهینه انجام کار، مدیریت زمان خود را بر حسب الوبت ها و نقش های چندگانه ای که بر عهده دارند، طراحی کنند (جزئی، ۱۳۸۸). دورکاری یک نوع مدیریت جدید در کشور محسوب می شود و در این طرح یک ارتباط جدید بین کار و کارمند و کارمند با مدیر اجرا می شود، به طوری که کارمند به جای اینکه در اداره حاضر شود و کار را انجام دهد، کاری که برایش تعریف شده را در خانه انجام می دهد و مدیر به جای اینکه کارمند را در اداره نظارت کند، این کنترل از طریق فرایندهای الکترونیکی از داخل خانه انجام می شود (الوانی، ۱۳۷۹: ۲۵).

توانند محل فعالیت های شغلی خود را در محل زندگیشان (خانه، محله، منطقه محل سکونت) انتخاب کنند و زمان بیشتری را صرف کارهای درآمدزای دیگر (مشهور به شغل دوم) کنند. بنابراین دورکاری می تواند زمینه استغال و پشتیبانی درآمد بیشتر برای کارکنان را تدارک ببیند. و این امر می تواند باعث کسب رضایت شغلی در کارکنان بشود، اصولاً رضایت شغلی از طریق مغایرت بین آنچه که افراد از شغل خود انتظار دارند و آن چه که شغل حقیقتاً به آن ها ارزانی می دارد، مشخص می شود. به عنوان مثال اگر فردی انتظار داشته باشد طی مدت شش ماه آینده ترفیع بگیرد و بعد چنین اتفاقی نیافتد ، فرد ناراضی خواهد بود. در صورتی که هیچ تضادی میان وضعیت دلخواه فرد و وضعیت حقیقی وجود نداشته باشد ، فرد راضی خواهد بود. زمانی که می گوییم یک فرد از رضایت شغلی بالایی برخوردار است منظور این است که شخص به طور کلی کارش را دوست دارد و برای آن ارزش فراوانی قائل است و نسبت به کارش نگرش مثبتی دارد بر این اساس می توان گفت که اگر کارکنان از کارخودشان راضی باشد و گوشه گیری نکنند، از سرپرستان خود دلسرب نباشند و سرپرستان انعطاف پذیر باشند و از سیاست ترفیع در سازمان راضی باشند، به کارخود علاقمند می شوند، میزان سود دهی آنها برای سازمان بیشتر خواهد شد.

نتایج حاصل از فرضیه اصلی تحقیق نشان می دهد یعنی دوری کاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. یعنی دور کاری باعث ایجاد تحول سیستم اداری می شود و میزان تاثیر پذیری تحول سیستم اداری از دورکاری تحت تاثیر میزان رضایت شغلی کارکنان دور کار قرار می گیرد و هر چقدر رضایت شغلی کارکنان بیشتر باشد، بهتر می توان از طریق ایجاد دورکاری در سازمان تحول بوجود آورد. که این نتایج با یافته های لیبیونگ (۲۰۰۶) که نشان داد هر چه کارمندان از شغل فعلی خود ناراضی تر باشند، تمایل آن ها به پذیرش دورکاری بیشتر می شود. به طور کلی کارمندانی که نیاز بیشتری به نوآوری و رضایت کم تری از شغل خود دارند، تمایل بیشتری به پذیرش دورکاری دارند. و یافته های استالیگ (۲۰۰۸) که نشان داد یکی از ابعاد فناوری اطلاعات در عصر جدید دور کاری کارمندان و بخصوص مدیران میانی بیشتر سازمانها است و این امر خود باعث ایجاد تحول در سیستم اداری سازمانها شده است. بنابراین می توان گفت که هرچقدر امکان انجام کار از راه دور و غیر حضوری برای کارکنان در سازمان بیشتر محیا باشد، سطح تحول اداری در سازمان هم بیشتر می شود و در این میزان رضایت شغلی بالاتر باعث تسریع تحول سیستم اداری از طریق اجرای سیاستهای دور کاری می شود.

نتایج فرضیه فرعی ۱ نشان داد دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد، یعنی هر چقدر دور کاری در سازمان بیشتر باشد تحول سازمانی بیشتری در سازمان رخ می دهد، و این نتایج با یافته های استالیگ (۲۰۰۸) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد تحول در سیستم اداری سازمانها شده است و یافته های ادواردز (۲۰۰۱) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد تغییر و تحول در سازمان می شود، همسویی دارد، بر این اساس وقتی که در سازمانهای دولتی امکان انجام وظایف کارمندان در خارج از سازمان محیا باشد، امکان تصمیم گیری بیرون از سازمان وجود داشته باشد، ارتباط کارکنان از منزل با دفتر کاری خود وجود داشته باشد، امکان هماهنگی انجام امور از بیرون از سازمان برای همکاران وجود داشته باشد، هنگام خالی بودن یک پست سازمانی وظایف و امور آن از طریق ارتباط از راه دور صورت بگیرد، در آنصورت ساختار سازمانی دچار تغییر و تحول می گردد، شوراهای هماهنگی در سازمان تغییرات محسوسی پیدا می کند و رسیدگی به درخواست های ارباب رجوع تسریع می شود.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۲ نشان می دهد که بین دورکاری در خانه، دورکاری سیار، دورکاری متمرکز، تمام وقت و پاره وقت بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه خطی معنی داری وجود دارد و دورکاری تمام وقت و دورکاری در خانه بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری می باشند، که این نتایج با یافته های استالیگ (۲۰۰۸) که نشان داد دور کاری کارمندان و بخصوص مدیران میانی، باعث ایجاد تحول در سیستم اداری سازمانها شده است و یافته های منوریان و همکاران (۱۳۹۰:۴۲) که نشان داد دورکاری باعث مجازی سازی امور سازمانی در کشورهای توسعه یافته شده است و یافته های ادواردز (۲۰۰۱) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد تغییر و تحول در سازمان می شود، همسویی دارد. بنابراین اگر امکان انجام بعضی از امور سازمان برای کارکنان کلیدی و مهم در منزل وجود داشته باشد، و آنها بتوانند در خارج از سازمان و

موقع که در ماموریت یا مسافرت هستند هماهنگی های لازم را از راه دور انجام دهند، امکان هماهنگی و مدیریت امور از طریق ویدوکنفرانس و ارتباط از راه دور مقدور باشد، و سازمان از افراد متخصص و باتجربه که در خارج از سازمان هستند بصورت مداوم استفاده کند و در صورت لزوم بعضی از افراد حرفه ای را بصورت پاره وقت از راه دور بکار گیرد، در آنصورت میزان تغییر و تحول در امور سازمانی و نحوه انجام ماموریت ها و خدمات رسانی به ارباب رجوع چشمگیر و قابل توجه خواهد شد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۳ رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. یعنی هر چقدر رضایت شغلی کارکنان بیشتر باشد امکان تحول در سیستم اداری بیشتر می شود، و این نتایج با یافته های فقهی و همکاران (۱۳۹۰) که نشان داد یکی از پیامدهای تحول اداری، ایجاد رضایت شغلی بیشتر در بین کارکنان است و یافته های شاهرخ شهرکی (۱۳۹۱) که نشان داد توانمندسازی منابع انسانی که باعث کسب رضایت شغلی بیشتر کارکنان می شود در ایجاد تحول اداری نقش تعیین کننده ای دارد، همسو می باشد، بنابراین وقتی که کارمندان از ماهیت کار خود، از سرپرستان و مدیریت، همکاران، حقوق و مزايا و نحوه ترفیع دادن در شغل خود رضایت داشته باشند و برای شغل خود ارزش زیادی قائل شوند، نسبت به کارشن نگرش مثبتی داشته باشند، در آنصورت احتمال تغییر و تحول در سازمان بیشتر می شود و سازمان هر سال می تواند نحوه مدیریت خود را مورد بازبینی و تغییر قرار دهد، با ورود فناوری های جدید نحوه ارتباط کارکنان با ارباب رجوع هم تغییر پیدا می کند و در کل روش های خدمات رسانی به شهروندان تغییرات زیادی پیدا می کند.

نتایج فرضیه فرعی ۴ نشان داد بین رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از سازمان و رضایت از حقوق و مزايا بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان رابطه خطی معنی داری وجود دارد. و رضایت از حقوق و مزايا، بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری است. که این نتایج با یافته های مرتضوی (۱۳۹۱) که نشان داد عوامل محیطی و سازمانی در اصلاح ساختار اداری بخش دولتی ایران تاثیر دارند، همسو می باشد، و یافته های فقهی و همکاران (۱۳۹۰) که نشان داد یکی از پیامدهای تحول اداری، ایجاد رضایت شغلی بیشتر در بین کارکنان است و یافته های شاهرخ شهرکی (۲۸:۱۳۹۱) که نشان داد توانمند سازمانی که باعث کسب رضایت شغلی بیشتر کارکنان می شود در ایجاد تحول اداری نقش تعیین کننده ای دارد، همسو می باشد. بر این اساس می توان گفت که اگر کارکنان از کارخودشان راضی باشند و گوشه گیری نکنند، از سرپرستان خود دلسوز نباشند و سرپرستان انعطاف پذیر باشند و از سیاست ترفیع در سازمان راضی باشند، به کارخود علاقمند می شوند، و بخصوص وقتی که از درآمد خود و حقوق دریافتی راضی باشند و آن را متناسب با میزان زحمتی که در سازمان می کشد تلقی کنند، در آنصورت تمایل بیشتری به ایجاد تغییر و تحول در سازمان خواهد داشت و به نوآوری در سازمان و ارائه خدمات خواهند پرداخت.

نتایج فرضیه فرعی ۵ نشان داد دوری کاری بر رضایت شغلی کارکنان در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. یعنی هر چقدر امکان انجام امور از راه دور برای کارکنان بیشتر محبی باشد، میزان رضایت آنها از شغلشان هم بیشتر خواهد شد. این نتایج با یافته های لیبیونگ (۲۰۰۶) که نشان داد هر چه کارمندان از شغل فلی خود ناراضی تر باشند، تمایل آن ها به پذیرش دور کاری بیشتر می شود. به طور کلی کارمندانی که نیاز بیشتری به نوآوری و رضایت کم تری از شغل خود دارند، تمایل بیشتری به پذیرش دور کاری دارند. و یافته های ربیعی و همکاران (۱۳۹۲) که نشان داد اجرای دور کار در سازمان، سبب افزایش تعهد، وفاداری، رضایت شغلی و روحیه کارکنان و کاهش غیبت و مرخصی استعلامی و ترک کار آنان شده و به سازمان برای برخورداری از نیروی کاری بایثبات تر و حفظ دانش سازمانی کمک نموده است. و یافته های حسین پور و علیزاده (۱۱۰:۱۳۹۱) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد احساس رضایت شغلی می شود، همسو است، بنابراین وقتی که در سازمان امکان انجام امور برای کارکنان خاص یا کارکنانی که دارای شرایط ویژه هستند وجود داشته باشد در آنصورت میزان رضایت مندی آنها از شغلشان هم بیشتر می شود.

طبق نتایج حاصل از فرضیه فرعی ۶ تحقیق دوری کاری و رضایت شغلی کارکنان بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر معنی داری دارد. و در بین این دو متغیر دور کاری تاثیر بیشتری بر تحول سیستم اداری دارد تا رضایت شغلی ، این نتایج با یافته های استالیگ (۲۰۰۸) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد تحول در سیستم اداری سازمانها شده است و یافته های ادواردز (۲۰۰۱) که نشان داد دور کاری باعث ایجاد تغییر و تحول در سازمان می شود، یافته های فقیهی و همکاران (۱۳۹۰) که نشان داد یکی از پیامدهای تحول اداری، ایجاد رضایت شغلی بیشتر در بین کارکنان است و یافته های مرتضوی (۱۳۹۱) که نشان داد عوامل محیطی و سازمانی در اصلاح ساختار اداری بخش دولتی ایران تاثیر دارند، همسو می باشد. بر این اساس می توان گفت وقتی که سیستم دور کاری در سازمان اجرا شود و به کارشناسان و افراد با تجربه اجازه انجام امور سازمانی بصورت پاره وقت و کنترل و مدیریت از راه دور داده شود و رضایت شغلی انها فراهم شود، در آنصورت سازمان می تواند بهتر تحول پیدا کند و منطبق با تغییرات در دنیای کنونی خود را تغییر دهد و براساس سیستم های اداری و مدیریت جدید اداره شود.

### پیشنهادات تحقیق

- ۱) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد: دوری کاری بر تحول سیستم اداری با نقش میانجی رضایت شغلی در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد، بنابراین پیشنهاد می شود مسئولین استانداری امکان انجام کار از راه دور را برای کارکنان و مدیران خاص و دارای شرایط ویژه محیا کنند تا از این طریق رضایت شغلی انها تقویت شود و به طبع آن تحول سازمانی راحت‌ صورت بگیرد.
- ۲) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد: دوری کاری بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد، پیشنهاد می شود شرایط سازمان طوری طراحی و برنامه ریزی شود که امکان انجام امور سازمانی در زمانی کارکنان و مدیران به دلایل مختلف در سازمان حضور فیزسکس ندارند، از راه دور محیا باشد.
- ۳) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد: دورکاری تمام وقت و دورکاری در خانه بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری می باشند، بنابراین توصیه می شود امکان استفاده و بکارگیری افراد متخصص و با تجربه که در خارج از سازمان هستند بصورت مداوم در استانداری وجود داشته باشد، همچنین امکان برقراری ارتباط بین خانه و سازمان برای کارکنان و مدیرانی که دارای شرایط ویژه هستند و یا در مرخصی هستند محیا شود.
- ۴) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد: رضایت شغلی بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر مثبت و معنی داری دارد، بنابراین پیشنهاد می شود از طریق ایجاد تنوع شغلی، برقراری روابط عمیق با همکاران و سرپرستان و ایجاد انگیزه و ... رضایت شغلی کارکنان در استانداری تقویت شود
- ۵) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد رضایت از حقوق و مزايا، بهترین پیش بینی کننده تحول سیستم اداری است، توصیه می شود مسئولین استانداری به وضعیت اقتصادی و معیشتی کارکنان توجه ویژه داشته باشند، همچنین حقوق و مزايا را منطبق با نیازهای واقعی آنها پرداخت کنند و مشکلات اقتصادی کارکنان را کاهش دهند
- ۶) با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان داد: دوری کاری و رضایت شغلی کارکنان بر تحول سیستم اداری در استانداری کرمان تاثیر معنی دارد. توضیه می شود سیستم دور کاری در سازمان بصورت عملی اجرا شود و به کارشناسان و افراد با تجربه اجازه انجام امور سازمانی بصورت پاره وقت و کنترل و مدیریت از راه دور داده شود و رضایت شغلی انها از طریق برآورده شدن نیازهای آنها و توجه به خواسته های آنها فراهم شود.

منابع

۱. آزاد مرز آبادی، اسماعیل و طرخوارانی، حمید. (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس های شغلی و رضایت مندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، شماره ۲: ۱۲۱-۱۲۹.
۲. اکبری، فیض الله، کوکی، فاطمه، محمودی، محمد، عرب، محمد. (۱۳۸۷). تعیین میزان تحقق اهداف برنامه تحول نظام اداری در دانشگاه های علوم پزشکی کشور، فصلنامه طب و تزکیه، شماره ۲۰، ۱۷-۱۲.
۳. پور سلیمانی، علی قلی و آزاده دل، محمد رضا. (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی. تهران: وارسته. جزئی، نسرین. (۱۳۸۸). بررسی مسائل و راه کارهای ایجاد اشتغال با تأکید بر دو محور کار از راه دور و کار در منزل، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی گار و جامعه، شماره ۱۱۴-۱۱۳.
۴. ربیعی، علی و همکاران. (۱۳۹۲). رابطه دور کاری با بهبود توازن میان کار و زندگی اجتماعی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، دوره ۵، شماره ۵۱.
۵. رفیق الرحمن، ابوطیب. (۱۳۸۴). بهبود عملکرد دولت از طریق اصلاح دستگاه اداری. ترجمه محمد صفار. تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
۶. سید جوادیان، سید رضا. (۱۳۸۶). نظریه های مدیریت و سازمان. تهران: نگاه دانش.
۷. شاهرخ شهرکی، زهرا. (۱۳۹۱). بررسی موانع اجرای برنامه توامندسازی منابع انسانی در راستای تحقق تحول اداری در سازمان های دولتی استان چهارمحال و بختیاری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.
۸. عباس زادگان، سید محمد. (۱۳۸۰). مدیریت بر سازمان های ناآرام. تهران: کویر.
۹. فقیهی، فربنا. (۱۳۹۰). ارائه مدل تحول اداری در راستای سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران - با رویکرد بازآفرینی دولت. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد همدان
۱۰. کرد ناییج، اسدآ. و طاهری، فاطمه و نیاکان لاهیجی، نازیلا. (۱۳۸۹). ماهیت هولوگرافیکی تحول در سازمان های عصر اطلاعات، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۸، شماره ۲۱: ۶۳-۸۶.
۱۱. کوهی، صغیری. (۱۳۸۷). تحول در سازمان و اعضاء، دفتر آمار و فناوری اطلاعات.
۱۲. ممدوحی، امیررضا و کرمانشاه، محمد و پورزاهدی، حسین. (۱۳۸۳). مدل سازی میزان امکان پذیری دور کاری بر پایه فعالیتهای شغلی. فصلنامه امیرکبیر، ۱۵(ج-۵۹): ۶۸-۷۷.
۱۳. ممدوحی، امیررضا و مینا مجتبهزاده و مهرداد علی مرادی. (۱۳۸۹). برآورده از دور کاری برای نمونه ای از کارکنان دولتی بر اساس ویژگی های سازمانی، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۷۴-۲۱: ۲۱-۳۵.
۱۴. میرسپاسی، ناصر و اعتباریان، اکبر. (۱۳۸۷). اصلاح و تحول در نظام اداری ایران بر اساس الگوی توازن قدرت. تهران: انتشارات میر
۱۵. نیکولاوس، هنری. (۱۳۸۶). اداره امور عمومی و مسائل حکومتی. ترجمه عباس منوریان و ناصر عسگری. تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

16. Boiarov, S. (2011). Telework Argentina: Telework for sustainable development. United States and Argentina: The International Telework Academy.
17. Dean Anderson & Linda Ackerman Anderson, (2002). Beyond Change Management, San Francisco: A Wiley Company.
18. Harvard Business Essentials, (2003) Managing Change and Transition, Boston: Harvard Business School Press.

19. Herscovitch, L., Meyer, J. P. (2002), "Commitment to organizational change: extension of a three-component model", *Journal of Applied Psychology*, 87 (3) , 474-87.
20. Hitt, Michael A.; Ireland R. Duane & Hoskisson, Robert E. (2001). "Strategic Management: Competitiveness and Globalization "; South – Western College Publishing.
21. Paton, R.A. and McCalman, J. (2000), "Change Management: A Guide to Effective Implementation", London: Sage
22. Pe'rez, M., Martí'nez, A. and De Luis, P. (2002), Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company"s operations strategy, *The International Journal of Technological Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 22 No. 12, pp. 83-775.
23. Stanleigh, M. (2008), "Effecting successful change management Initiatives", Emerald Group Publishing Limited, 40 (1) , 34-37.
24. Trevor M, Clinton M, Robinson S. (2005). "Job satisfaction in nursing: validation of a new instrument for the UK" ,*Journal of Nursing Management*, 13(4), 296-311