

دورکاری

بهمن سهرابی

ویراستار: علی حسین قاسمی

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

۱۳۸۲

فصل اول

کار و دورکاری

این فصل به موضوع کار و دورکاری، دیدگاه‌های صاحب‌نظران در خصوص کار، تعاریف مختلف دورکاری، و ظهور و پیشرفت این پدیده اختصاص دارد.

۱-۱. کار چیست؟

برای کار تعاریف زیادی از جانب اقتصاددانان و مکاتب فکری متفاوت ارائه شده. کار را می‌توان «کوشش جسمی و فکری انسان برای نیل به هدف‌هایی غیر از لذت‌بردن از نفس کوشش» تعریف کرد [۶۷:۲۶۸]. کار یکی از شرایط اولیه و اصلی زندگی انسانی به حساب می‌آید [۶۷:۲۷۰].

کار از جنبه‌های زمانی به دو صورت انجام می‌گیرد: تمام‌وقت و پاره‌وقت. کار تمام‌وقت به کاری گفته می‌شود که ساعات مقرر و معمول کار را به‌صورت پیوسته شامل گردد، مثلاً ۸ ساعت در روز یا ۲۴ ساعت در هفته [۶۷:۳۱۲]. کار پاره‌وقت به کاری گفته می‌شود که به‌طور اختیاری و منظم، و نسبتاً کوتاه‌تر از ساعات کار معمول و قانونی روزانه یا هفتگی است [۶۷:۳۰۹].

از زمانی که راه و رسم زندگی از شکار و شبنانی به کشاورزی تغییر یافت، کار دارای نقش محوری و اصلی در زندگی بشر بوده است [۶۴:۷۱]. به عبارت دیگر، تمدن از همان آغاز عمدتاً پیرامون مفهوم کار، سامان یافته است. از زمان انسان شکارچی و گردآورنده محصول در دوران پالئولیتیک و انسان کشاورز دوران نئولیتیک گرفته تا صنعتکار قرون وسطی و کارگر خط تولید سده حاضر، بخش تام و تمامی از زندگی روزمره بشر را «کار» تشکیل می‌داده و اکنون، کار به شکل منظم آن، در حال حذف‌شدن از فرایند تولید انسانی است. نسل جدیدی از فناوری‌های پیچیده اطلاعاتی و ارتباطی، با شتابی هرچه تمام‌تر در موقعیت‌های بسیار متنوع کاری جا باز کرده‌اند [۶۵:۱۹]. در طول تاریخ، در هر دوره

جهان‌بینی جدیدی جایگزین جهان‌بینی دیگر می‌شود. این تغییر، برخاسته از شیوه ادراک افراد از خود، دیگران، جامعه، جهان طبیعی پیرامون، و ماوراءالطبیعه است؛ بنابراین طرز تلقی و نگرش غالب در عصر صنعتی متفاوت از نگرش‌ها و طرز تلقی‌ها در عصر پیشاصنعتی بوده و وجود این تفاوت بین عصر صنعتی و پساصنعتی نیز صدق می‌کند [۶۴:۷۱]. بر همین اساس، ماهیت کار نیز دگرگون شده است [۶۳:۶۱].

۱-۲. آینده کار

عصر اطلاعات فرارسیده است. در سال‌های آینده، فناوری‌های نرم‌افزاری پیچیده‌تر و جدیدتر، تمدن را هرچه‌بیش‌تر به دنیایی تقریباً بدون کارگر نزدیک خواهند کرد [۶۵:۱۱]. تعریف مجدد فرصت‌ها و مسئولیت‌های میلیون‌ها انسان در جامعه‌ای که فاقد کار رسمی در مقیاس وسیع می‌باشد، احتمالاً تنها موضوع اجتماعی بسیار مهم در سده آینده خواهد بود [۶۵:۱۲]. بخش جدیدی که پدیدار گشته، بخش دانش‌بنیاد^۱ است که از نخبگان اندک سرمایه‌گذار، دانشمندان، صاحبان فن، برنامه‌نویسان رایانه، مربیان و مشاوران خبره تشکیل می‌شود [۶۵:۱۴]. تقریباً پنجاه سال پیش «هربرت مارکوزه»^۲ فیلسوف و روانشناس، در هنگام ظهور انقلاب رایانه‌ای اظهار نظری پیشگویانه کرد: «خودکارسازی این امکان را به وجود می‌آورد که رابطه میان زمان آزاد و زمان کار، معکوس شود.» هنگامی که به گذار به عصر صنعتی می‌اندیشیم، درمی‌یابیم که جامعه کنونی ما دستخوش چنین وضعیتی است [۶۵:۳۳۱].

«بل»^۳ (۱۹۷۳) در اشاره به یک ساختار اجتماعی در حال دگرگونی که در طی آن، تطور اقتصادی موجب جایگزینی تولید کالا با ارائه خدمات می‌گردد، اصطلاح

1. Knowledge Sector
2. Herbert Marcuse
3. Bell

«جامعه پسا صنعتی»^۱ را به کار می برد.

به بیان «پارکر»^۲ (۱۹۷۶) بیشترین مشاغل خدماتی عمدتاً در زمره خدمات اطلاعات رسانی قرار دارند [۶۶:۱۹-۲۰]. در جامعه پیشرفته و صنعتی امروز، اشاعه سریع و صحیح اطلاعات امری مبرم است؛ نظام ارتباطی بی کاذب، این سرعت وصحت را تضمین می کند [۶۶:۹].

در عصر ما که عصر نا اطمینانی ها است، افراد مختلف تلقی متفاوتی از آینده دارند. دست کم سه نظریه متمایز درباره آینده کار وجود دارد: واژه کلیدی در دیدگاه اول «استخدام»، در دیدگاه دوم «اوقات فراغت» و در دیدگاه سوم «خویشتر کاری»^۳ است.

این سه نظر مبتنی بر سه ادراک متمایز از آینده جامعه صنعتی است، که عبارت اند از: دیدگاه «شکل متداول»^۴، دیدگاه «توسعه فزاینده»^۵ و دیدگاه «توسعه انسانی»^۶.

دیدگاه «شکل متداول» چنین فرض می کند که جامعه آینده نسبت به جامعه صنعتی کنونی که در اواخر آن هستیم، چندان تفاوتی نخواهد داشت. دو دیدگاه دیگر براساس تصورات خود از یک جامعه پسا صنعتی، آن را نسبت به جامعه فعلی کاملاً متفاوت می بینند [۶۴:۲۰].

یک نظریه درباره جامعه پسا صنعتی، دیدگاه «توسعه فزاینده» است که می باید به درستی به عنوان تصور ابر صنعتی از جامعه آتی به شمار آید. این دیدگاه، از آینده ای که به علم، فناوری و دانش فنی گسترده متکی است نشأت گرفته [۶۴:۱۸].

-
1. Post Industrial Society
 2. Parker
 3. Own Work
 4. Business As Usual
 5. HE (Hyper-Expansionist)
 6. SHE (Sane Human Ecological)

برعکس، تصور دیدگاه «توسعه انسانی» از آینده، شتاب در همان مسیر عصر صنعتی را مدنظر ندارد، بلکه یک تغییر جهت در روند توسعه را پیش‌بینی می‌کند.

با نزدیک‌شدن عصر صنعتی به انتهای خود، نوعی تحول و دگرگونی قابل ملاحظه در پیش خواهد بود: یک انقلاب پسا صنعتی که پیشرفتی در حد آنچه انقلاب صنعتی به وجود آورد، ایجاد می‌کند؛ با این تفاوت که این بار، پیشرفت‌ها عمدتاً در زمینه‌های اجتماعی و روانشناختی خواهد بود، نه در زمینه‌های اقتصادی و فنی [۶۴:۲۱].

۱-۲-۱. آینده سه‌گانه برای کار

اغلب سیاستمداران، اقتصاددانان، مدیران تجاری و رهبران اتحادیه‌های کارگری در تمامی کشورهای صنعتی هنوز دیدگاه «شکل متداول» در مورد آینده کار را قبول دارند. به زعم آنان در آینده، استخدام به عنوان شکل غالب کار باقی خواهد ماند و اشتغال کامل باید برقرار شود: در مواردی از طریق تجدید اشتغال کامل در صنعت تولیدی سنتی، در موارد دیگر با اشتغال جدید و از طریق افزایش مشاغل جدید، جایگزینی مشاغلی مانند خدمات اطلاع‌رسانی، تحقیق و مشاوره در صنایع، و خدمات مربوط به اوقات فراغت به جای مشاغل ازدست‌رفته.

پیش‌بینی دیدگاه «توسعه فزاینده صنعتی» در مورد آینده کار این است که قطب‌بندی موجود بین کارگران ماهر و غیرماهر، و بین کارگران شاغل و غیرشاغل به جایی می‌رسد که همه کارهای مهم، در آینده به وسیله اقلیتی ماهر و مسئول انجام خواهد شد [۶۴:۲۱].

برعکس، دیدگاه «توسعه انسانی» در مورد آینده کار، پیشرفت تاریخی از مرحله اربابان و بردگان به ملاکان و رعایا و سپس به کارفرمایان و کارکنان را نوعی پیشرفت ناتمام به سوی مساوات و تعادل‌گرایی گسترده می‌نگرد. اکنون در گامی دیگر به سوی پیشرفت، همچنان که امید به اشتغال کامل رنگ می‌بازد، شکل

غالب کار نیز دیگر به صورت استخدام نخواهد بود، بلکه به شکل فعالیت خودسامان یافته در خواهد آمد. به عبارت دیگر، بسیاری از مردم، خود بر کارشان نظارت و کنترل می کنند [۶۴:۲۲]. براساس این دیدگاه، اشتغال کامل حفظ نخواهد شد و کار علاوه بر استخدام، در قالب فعالیت های مفید و ارزشمند نیز وجود خواهد داشت. کارهای بادستمزد و کارهای بی دستمزد توزیع نسبتاً مساوی خواهند داشت، استخدام پاره وقت رواج بیشتری خواهد یافت و با توجه به موقعیت و علائق افراد، الگوهای گوناگون کاری ایجاد می شوند و محیط خانه ها و محله ها به مکان ها و مراکز تولیدی بدل خواهند شد [۶۴:۲۸].

به هر حال، تغییر جهتی که براساس دیدگاه «توسعه انسانی» و با ویژگی «خویشن کاری» در جامعه پسا صنعتی به وجود می آید، جامعه را به سوی تمرکززدایی و خودتکایی بیشتر در تهیه و تدارک انرژی سوق خواهد داد [۶۴:۵۵]. تغییر به سوی خودیاری و تمرکززدایی در تولید کالاها و تهیه و ارائه خدمات، موجب تلفیق کار افراد با دیگر جنبه های زندگی آنان می شود و این امر به زندگی معنای جدیدی خواهد بخشید. ارزش های شخصی، زن سالاری و توجه به محیط زیست در زمره مواردی است که در این دیدگاه بر آن تأکید می شود. روش های تجربی در عمل، و شیوه های شناخت شهودی نیز اهمیت پیدا می کنند [۶۴:۳۱].

دیدگاه «توسعه انسانی» برای آینده کار، که پدیده خویشن کاری یکی از ویژگی های مشخص آن است، نظمی نوین را پیش بینی می کند، نظمی که اولاً معقول تر است، یعنی افراد و جوامع بشری کنترل بیشتری بر خود خواهند داشت و برای استفاده از آن در جهت رفع نیازهای خود، از جمله نیاز به رشد و توسعه سالم، فرصت های بیشتری به دست خواهند آورد؛ ثانیاً انسانی تر است، یعنی کار افراد نه تنها برای اموری که با اهداف آنان بیگانه است مورد استفاده قرار نمی گیرد، بلکه موجب استثمار و زیان دیگران نیز نخواهد شد؛ و ثالثاً با محیط

زیست نیز سازگارتر است [۶۱؛ ۲۴-۱۰؛ ۳۱؛ ۵۴؛ ۶۴].

۱-۳. تعریف دورکاری

دورکاری تعاریف مختلفی دارد که در اینجا تعدادی از آن‌ها ارائه می‌گردد:

۱. دورکاری هرگونه شکلی از به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی (مانند ارتباطات راه دور و رایانه) به‌جای مسافرت‌های مربوط به کار و حرکت کار به سمت کارکنان، به‌جای حرکت کارکنان به سوی کار می‌باشد [۱۲:۱؛ ۴۱:۱].
۲. دورکاری عبارت است از کارکردن در فاصله‌ای دور از کسی که به شما پول می‌دهد؛ در خانه، در جاده یا در یک مرکز محلی. دورکاران از پست الکترونیکی، تلفن، فاکس و رایانه برای تماس با کارفرمایان یا مشتریان استفاده می‌کنند [۲۵؛ ۳:۲].

۳. دورکاری شیوه‌ای انعطاف‌پذیر در کارکردن است که طیف وسیعی از فعالیت‌های کاری، و همه آن‌هایی را که امکان کارکردن در بخش مهمی از زمان کاری، در مسافتی دور از کارفرما یا دور از مکان مرسوم کار را دارند، دربرمی‌گیرد. دورکاری ممکن است مبنای تمام‌وقت یا پاره‌وقت داشته باشد، و اغلب شامل پردازش الکترونیکی اطلاعات، و همیشه شامل استفاده از ارتباطات راه دور برای برقراری ارتباط میان کارفرما و کارمند می‌باشد [۲۰:۲؛ ۲۵].
۴. دورکاری در مکانی مستقل از مکان کارفرما یا طرف قرارداد انجام می‌گیرد، مکانی که بنابر تمایل انفرادی شخص دورکار یا سازمانی که او برایش کار می‌کند، می‌تواند تغییر کند؛ و نیز کاری است که اساساً یا تا حد زیادی متکی بر استفاده از تجهیزات الکترونیکی است. نتایج چنین کاری از راه دور برای کارفرما یا طرف قرارداد ارسال می‌شود. لازم نیست که برقراری تماس از طریق مخابراتی باشد بلکه می‌توان از طریق خدمات پستی یا پیک نیز به این کار اقدام کرد [۲۷:۱۰؛ ۲۸:۲۴؛ ۲۵].

۵. دورکاری یک شغل نیست، بلکه یک روش سازماندهی کار است که حول

پردازش اطلاعات ساخته می‌شود. افراد یا گروه‌هایی از افراد، دور از کارفرما، مشتری یا طرف قرارداد، کارشان را انجام می‌دهند؛ کاری که مستلزم استفاده از انواع گوناگون تجهیزات الکترونیکی است و محصول (نتیجه) کار از راه دور منتقل می‌شود. در اغلب مواقع، از ارتباطات راه دور استفاده می‌شود و خدمات پستی یا پیک نیز ممکن است یکی از گزینه‌ها باشد [۲۳:۱۱؛ ۵۳:۱].

۶. مفهوم اصلی نهفته در ورای دورکاری این است که کارکنان می‌توانند دور از محل اداره، در زمان دلخواه خود، با استفاده از فناوری‌های پیشرفته ارتباطات راه دور و رایانه کار کنند و سپس نتایج کار را به صورت الکترونیکی، به اداره یا محل دیگری منتقل کنند [۲۳؛ ۲۳-۱۹:۵؛ ۴۸:۴۸۳۶].

در یک جمع‌بندی از تعاریف قبل، می‌توان گفت که «دورکاری روشی برای سازماندهی کار بر مبنای ایجاد انعطاف زمانی و مکانی در انجام کار، با استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات است.»

۴-۱. تاریخچه دورکاری

تاریخچه دورکاری را با گفته‌ها و نوشته‌های «جک ام. نیلز» که در کتاب‌های مختلف با عنوان پدرخوانده دورکاری از او یاد کرده‌اند پی می‌گیریم؛ زیرا اولین کسی بود که به صورت رسمی به تحقیق در این خصوص پرداخت. وی که دانشمند ساخت موشک بود و طراحی فضاپیماهای گوناگونی را در امریکا انجام داده و مدیریت تعدادی از برنامه‌های تحقیق و توسعه را بر عهده داشته، می‌گوید: «همواره این سؤال را از خودم می‌پرسیدم که چرا کارها را به این روش انجام می‌دهیم؟ چرا نمی‌توانیم از فناوری برای انجام بهتر کارها استفاده کنیم؟ تا اینکه دو رخداد، جهت فکر من را تغییر داد:

۱. پیش‌بینی برنامه بیست‌ساله «ناسا» در خصوص کاربردهای غیر نظامی امور فضایی؛

۲. مجموعه ملاقات‌هایی با برنامه‌ریزان شهری در سال ۱۹۷۱ که موضوع تکراری

بحثشان، مسئله کاهش رفت و آمدها و در نتیجه کاهش آلودگی بود. باز هم سؤالات قبلی در ذهنم تداعی شد و ما به بررسی امکان استفاده از ارتباطات راه دور و رایانه برای انجام کار پرداختیم. فکری به ذهنم رسید که می‌توانست جهان را تغییر دهد: چرا باید به سر کار برویم وقتی که فناوری به بیش‌تر ما امکان کارکردن در خانه یا در نزدیکی خانه را- حداقل در بعضی اوقات- می‌دهد؟ در آن سال تلاش زیادی برای متقاعدکردن «بنیاد ملی علوم» به‌منظور حمایت از بعضی تحقیقات درباره آنچه که من «مصالحة بین ارتباطات راه دور و حمل و نقل» می‌نامم، صورت گرفت.

در سال ۱۹۷۳ رهبری یک تیم تحقیق بین‌رشته‌ای را بر عهده داشتم که از سوی «بنیاد ملی علوم» حمایت مالی می‌شد. هدف از این حمایت، مطالعه موضوعات مربوط به سیاست دولت فدرال در «مصالحة بین ارتباطات راه دور و حمل و نقل» بود.

به‌هرحال، توسعه سیاست «مصالحة بین ارتباطات راه دور و حمل و نقل» عنوان بزرگی بود و راحت به زبان نمی‌آمد. بنابراین مجبور بودم فکر کنم و یک اصطلاح مرتبط و گویا برای این مفهوم پیدا کنم؛ در نتیجه واژه Telecommuting را برگزیدم، اما طولی نکشید که واژه Teleworking برای بیان کاربردهای وسیع‌تر، جایگزین آن گشت.

در سال ۱۹۷۴ ما گزارش نهایی را منتشر کردیم و در ادامه آن کتابی با عنوان «مصالحة بین ارتباطات راه دور و حمل و نقل: گزینه‌هایی برای آینده» در سال ۱۹۷۶ در آمریکا و در سال ۱۹۷۷ در ژاپن منتشر شد.

آقای «نیلز» یکی از تجارب خود را در اوایل سال ۱۹۷۴ به‌عنوان انگیزه و محرک Telecommuting چنین بیان می‌کند: «یک روز تنها از منزل به‌طرف دانشگاه می‌رفتم. مطابق معمول بزرگراه «سانتا مونیکا» ترافیک سنگینی داشت. در این بزرگراه تابلوهای بزرگ الکترونیکی با فواصلی در وسط خیابان نصب شده‌اند که

توصیه‌های ترافیکی را به اطلاع سرنشینان خودروها در بزرگراه برسانند. آن روز صبح من در این بزرگراه، در پشت ردیف بی‌پایان خودروها متوقف شدم. به تابلوهای الکترونیکی روبرو نگاه کردم؛ تابلو عبارت «سرعت خود را حفظ کنید» را نشان می‌داد. سرعت من صفر بود و زمان در حرکت؛ و من مطمئن شدم که Telecommuting آینده دارد» [۵۱؛ vii-viii: ۴۱].

برخی از نویسندگان دیگر هم در سال‌های ۱۹۸۲-۱۹۷۴ به این موضوع اشاره کرده‌اند [۱۶-۱۵: ۱۶].

بعد از آن، آینده‌نگران مختلف در دیدگاه‌های تاریخی وسیعی که منتشر کردند، پیش‌بینی کردند که دورکاری شکل غالب سازماندهی کار در آینده خواهد بود. از جمله این افراد «آلویس تافلر» مشهور است که دیدگاه «کلبه الکترونیکی» را ارائه داد [۳۴؛ ۸: ۳۱؛ ۲۸: ۳]. در سال ۱۹۸۳ «فردریک ویلیامز»^۱ عبارت «رنسانس الکترونیکی» را به کار برد.

در دهه ۱۹۸۰ در اروپا و آمریکا تحقیقات زیادی در خصوص جنبه‌های مثبت و منفی دورکاری و نیز طراحی شغل و ساختار سازمانی انجام گرفت [هشت تا پانزده: ۲۷].

در سال ۱۹۸۷ «فرانسیس کینزمن»^۲ که بیش از ۲۰ سال تجربه آینده‌نگری داشت، در موضوع «تغییر اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فناورانه و تأثیر آن بر کار و هنر مدیریت» سخنرانی کرد و کتابی با عنوان «دورکاران» منتشر کرد. این اولین کتابی است که در انگلیس به پیش‌بینی دورکاری و انقلاب «کار انعطاف‌پذیر» پرداخته است.

در سال ۱۹۸۹ «هندی»^۳ بیان کرد که سازمان‌ها به انعطاف‌پذیری بیشتری برای توسعه و ارائه خدمات به مشتریان خود نیاز دارند. در سال ۱۹۹۱

1. Frederick Williams
2. Francis Kinsman
3. Handy

«استنورث» بیان کرد که با یک نگرش منطقی برای اجرای زمان‌بندی‌شده دورکاری به شکل برنامه‌ریزی‌شده، بخت بیشتری برای موفقیت وجود دارد تا این که به یک واکنش بدون برنامه^۱ اقدام شود. در سال ۱۹۹۲ «هادسن»^۲ در گزارش شرکت «بریتیش تلکام» با عنوان «اقتصاد دورکاری» اعلام کرد که در تحقیقی بر روی ۲۵۰ سازمان بزرگ بریتانیایی که دورکار استخدام کرده‌اند، متوسط افزایش بهره‌وری ۴۵ درصد ثبت شده است. در سال ۱۹۹۵ کمیسیون اروپایی اعلام کرد که ممکن است دورکاری بخشی از زندگی کاری آینده افراد باشد. بنابراین همان‌طور که «نیلز» پیش‌بینی می‌کرد، هم‌اکنون دورکاری در اکثر سازمان‌های دولتی و خصوصی در اکثر کشورهای جهان اجرا می‌شود و از مزایای آن بهره‌مند می‌گردند [۲۴ ; ۱۹ ; ۳۴].

1. Ad Hoc Reaction
2. Hodson

فصل دوم

مزایا، موانع، و انواع دورکاری

در این فصل مزایای فردی، سازمانی و اجتماعی دورکاری، موانع اجرای دورکاری و انواع دورکاری از دیدگاه‌های مختلف مطرح می‌شود.