



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (M.A)

موضوع

بررسی وضعیت اجرای آیین نامه دورکاری در سازمان بیمه خدمات درمانی
با استفاده از مدل کریک پاتریک

استاد راهنما

دکتر سید سعید مظلومی محمودآباد

استاد مشاور

دکتر یحیی زارع مهرجردی

نگارنده

محمدحسین جعفری منصورآبادی

سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱

Archive of SID

استاد محمد



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (M.A)

موضوع

بررسی وضعیت اجرای آیین نامه دورکاری در سازمان بیمه خدمات درمانی
با استفاده از مدل کریک پاتریک

استاد راهنما

دکتر سید سعید مظلومی محمودآباد

استاد مشاور

دکتر یحیی زارع مهرجردی

نگارنده

محمدحسین جعفری منصورآبادی

سال تحصیلی ۱۳۹۲-۱۳۹۱



Islamic Azad University

E-Campus

SUBMITTED TO THE GRADUATE STUDIES FOR THE DEGREE OF MASTER
OF SCIENCE IN
INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT

Subject

USING KIRKPATRICK'S MODEL TO EXPLORE
SITUATION OF TELEWORKING REGULATION
IMPLEMENTATION IN MEDICAL SERVICES INSURANCE
ORGANIZATION

Supervisor

Dr. Seyed Saeed Mazloomi Mahmoudabad

Advisor

Dr. Yahia Zare Mehrjerdi

By

Mohammad Hossein Jafari Mansourabadi

February 2013

فهرست مطالب

۱	چکیده.....
۱	واژه‌های کلیدی.....
۲	فصل اول.....
۳	۱-۱ مقدمه.....
۵	۱-۲ مدل ارزیابی کریک پاتریک.....
۶	۱-۳ فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
۶	۱-۴ آئین نامه دورکاری.....
۷	۱-۵ معرفی کریک پاتریک.....
۸	۱-۶ بیان مساله.....
۹	۱-۷ تغییر نام سازمان بیمه خدمات درمانی به سازمان بیمه سلامت ایرن.....
۱۰	۱-۸ ضرورت انجام تحقیق.....
۱۱	۱-۹ جنبه جدید بودن و نوآوری در تحقیق.....
۱۱	۱-۱۰ اهداف پژوهش.....
۱۱	۱-۱۰-۱ اهداف کلی.....
۱۱	۱-۱۰-۲ اهداف ویژه.....
۱۲	۱-۱۱ سوالات تحقیق.....
۱۲	۱-۱۲ فرضیه‌های تحقیق.....
۱۴۱۴	۱-۱۳ مدل مفهومی.....
۱۵	فصل دوم.....

۱۶	۱-۲ تعریف کار از راه دور یا دورکاری.....
۱۷	۲-۲ تفاوت Teleworking و Telecommuting.....
۱۷	۳-۲ تاریخچه دورکاری.....
۱۹	۴-۲ اهداف دورکاری.....
۲۰	۵-۲ نقش آموزش در دورکاری.....
۲۰	۶-۲ مزایای دورکاری.....
۲۲	۷-۲ برخی مشکلات و محدودیت‌های دورکاری.....
۲۳	۸-۲ مشاغل مناسب برای دورکاری.....
۲۳	۹-۲ دورکاری در سازمان بیمه خدمات درمانی.....
۲۴	۱۰-۲ دورکاری و مقوله مدیریت.....
۲۴	۱۱-۲ ارزیابی چیست؟.....
۲۵	۱۲-۲ مطالعات KAP.....
۲۵	۱۳-۲ پیشینه مدل ارزیابی چهارسطحی کریک پاتریک.....
۲۷	۱۴-۲ پیشینه پژوهش‌ها در زمینه دورکاری.....
۲۷	۱۴-۲-۱ پژوهش‌ها در ایران.....
۳۴	۱۴-۲-۲ پژوهش‌ها در خارج از ایران.....
۴۱	فصل سوم.....
۴۲	۳-۱ روش شناسی تحقیق.....
۴۲	۳-۲ جامعه آماری.....
۴۳	۳-۳ روش نمونه‌گیری و حجم نمونه.....
۴۴	۳-۴ تصحیح حجم نمونه.....

۴۴ ۳-۵ ابزار گردآوری اطلاعات
۴۵ ۳-۶ روش گردآوری اطلاعات
۴۶ ۳-۷ روایی پرسشنامه
۴۷ ۳-۸ پایایی پرسشنامه
۴۷ ۳-۹ روش آلفای کرونباخ
۴۸ ۳-۱۰ عوامل موثر بر ضریب قابلیت اعتماد
۴۹ ۳-۱۱ پایایی پرسشنامه‌های تحقیق
۴۹ ۳-۱۲ روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۰ ۳-۱۲-۱۱ آنالیز واریانس
۵۰ ۳-۱۲-۲ آزمون t
۵۱ ۳-۱۲-۳ آزمون فریدمن
۵۱ ۳-۱۲-۴ ضریب همبستگی پیرسون
۵۲ ۳-۱۲-۵ آزمون کولموگروف - اسمیرنف
۵۲ ۳-۱۲-۶ آزمون توکی
۵۳ ۳-۱۲-۷ آزمون LSD
۵۳ ۳-۱۲-۸ آزمون کروسکال - والیس
۵۳ ۳-۱۳ سطح معنی‌داری
۵۴ ۳-۱۴ فاصله اطمینان
۵۴ ۳-۱۵ مقیاس لیکرت
۵۵ فصل چهارم
۵۶ ۴-۱ مقدمه

۵۶ ۲-۴ آمار توصیفی
۵۶ ۱-۲-۴ وضعیت آماری پاسخ کارکنان دورکار
۶۲ ۲-۲-۴ وضعیت آماری پاسخ مدیران
۶۳ ۳-۲-۴ آمار فراوانی اطلاعات دموگرافیک کارکنان دورکار
۶۴ ۴-۲-۴ سن کارکنان دورکار شرکت کننده در نظرسنجی
۶۵ ۳-۴ بررسی اهمیت سازه‌های تحقیق
۶۵ ۱-۳-۴ ارزیابی اهمیت متغیرهای رضایت‌مندی
۶۶ ۲-۳-۴ ارزیابی اهمیت متغیرهای آگاهی
۶۶ ۳-۳-۴ ارزیابی اهمیت متغیرهای عملکرد
۶۷ ۴-۳-۴ ارزیابی اهمیت متغیرهای سازه نگرش
۶۷ ۴-۴ میانگین سازه‌های تحقیق
۶۸ ۵-۴ آمار استنباطی
۶۸ ۱-۵-۴ آزمون فرضیه‌ها
۶۸ ۱-۱-۵-۴ بررسی ارتباط بین سازه‌ها و جنسیت
۷۰ ۲-۱-۵-۴ بررسی ارتباط بین سازه‌ها و سطح تحصیلات
۷۲ ۳-۱-۵-۴ بررسی ارتباط بین سازه‌ها و گروه‌های سنی
۷۴ ۲-۵-۴ بررسی ارتباط متغیرهای وابسته با متغیرهای مستقل
۷۴ ۱-۲-۵-۴ بررسی ارتباط متغیرهای وابسته با متغیر مستقل جنسیت
۷۶ ۲-۲-۵-۴ بررسی ارتباط متغیرهای وابسته با متغیر مستقل تحصیلات
۷۷ ۳-۲-۵-۴ بررسی ارتباط متغیرهای وابسته با متغیر سن
۷۹ ۳-۵-۴ تحلیل داده‌های پرسشنامه مدیران

۸۰ فصل پنجم
۸۱ ۱-۵ مقدمه
۸۲ ۲-۵ نتایج آزمون فرضیه‌ها
۸۳ ۳-۵ بحث
۸۳ ۱۱-۳-۵ اهمیت متغیرهای سازه‌های تحقیق
۸۳ ۱۱-۳-۵ اهمیت پارامترهای سازه رضایت‌مندی
۸۳ ۱۲-۳-۵ اهمیت پارامترهای سازه آگاهی
۸۴ ۱۳-۳-۵ اهمیت پارامترهای سازه نگرش
۸۴ ۱۴-۳-۵ اهمیت پارامترهای سازه عملکرد
۸۵ ۲-۳-۵ بررسی فرضیه‌های تحقیق
۸۵ ۱-۲-۳-۵ بررسی رضایت‌مندی از دورکاری
۸۵ ۱-۱-۲-۳-۵ ارتباط رضایت‌مندی با جنسیت
۸۷ ۲-۱-۲-۳-۵ ارتباط رضایت‌مندی با تحصیلات
۸۷ ۳-۱-۲-۳-۵ ارتباط رضایت‌مندی با گروه سنی
۸۷ ۲-۲-۳-۵ بررسی آگاهی در خصوص دورکاری
۸۷ ۱-۲-۲-۳-۵ ارتباط آگاهی با جنسیت
۸۸ ۲-۲-۲-۳-۵ ارتباط آگاهی با سطح تحصیلات
۸۸ ۳-۲-۲-۳-۵ ارتباط آگاهی با گروه سنی
۸۹ ۳-۲-۳-۵ بررسی نگرش به دورکاری
۸۹ ۱-۳-۲-۳-۵ ارتباط نگرش با جنسیت
۹۰ ۲-۳-۲-۳-۵ ارتباط نگرش با سطح تحصیلات

۹۰ ارتباط نگرش با گروه سنی ۳-۳-۲-۳-۵
۹۰ بررسی عملکرد ناشی از دورکاری ۴-۲-۳-۵
۹۰ ارتباط عملکرد با جنسیت ۱-۴-۲-۳-۵
۹۱ ارتباط عملکرد با تحصیلات ۲-۴-۲-۳-۵
۹۱ ارتباط عملکرد با گروه سنی ۳-۴-۲-۳-۵
۹۱ ۴-نتیجه گیری ۴-۵
۹۲ ۵-پیشنهادات ۵-۵
۹۲ ۱-۵-۵-پیشنهاداتی برای سازمان بیمه سلامت ۱-۵-۵
۹۴ ۲-۵-۵-پیشنهاداتی برای تحقیقات بعدی ۲-۵-۵
۹۴ ۶-محدودیت‌های تحقیق ۶-۵
۹۵ فهرست منابع و مآخذ ۹-۵
۱۰۱ پیوست‌ها ۱۰-۱
۱۰۲ ۱-۷-پیوست الف ۱۰-۲
۱۰۳ ۲-۷-پیوست ب ۱۰-۳
۱۰۸ ۳-۷-پیوست ج ۱۰-۸
۱۱۰ ۴-۷-پیوست د ۱۱-۰
۱۱۲ Abstract ۱۱-۲

فهرست جداول

جدول ۱-۳: تعداد کارکنان دورکار استان‌های محل اجرای تحقیق به تفکیک استان.....	۴۳
جدول ۱-۴: میانگین پارامترهای رضایت‌مندی از دید کارمندان دورکار بر حسب جنسیت.....	۵۷
جدول ۲-۴: میانگین پارامترهای رضایت‌مندی از دید کارمندان دورکار بر حسب سطح تحصیل.....	۵۷
جدول ۳-۴: میانگین پارامترهای رضایت‌مندی از دید کارمندان دورکار بر حسب گروه سنی.....	۵۸
جدول ۴-۴: میانگین پارامترهای آگاهی از دید کارمندان دورکار بر حسب جنسیت.....	۵۸
جدول ۵-۴: میانگین پارامترهای آگاهی از دید کارمندان دورکار بر حسب سطح تحصیل.....	۵۹
جدول ۶-۴: میانگین پارامترهای آگاهی از دید کارمندان دورکار بر حسب گروه سنی.....	۵۹
جدول ۷-۴: میانگین پارامترهای نگرش از دید کارمندان دورکار بر حسب جنسیت.....	۶۰
جدول ۸-۴: میانگین پارامترهای نگرش از دید کارمندان دورکار بر حسب سطح تحصیل.....	۶۰
جدول ۹-۴: میانگین پارامترهای نگرش از دید کارمندان دورکار بر حسب گروه سنی.....	۶۱
جدول ۱۰-۴: میانگین پارامترهای عملکرد از دید کارمندان دورکار بر حسب جنسیت.....	۶۱
جدول ۱۱-۴: میانگین پارامترهای عملکرد از دید کارمندان دورکار بر حسب سطح تحصیل.....	۶۲
جدول ۱۲-۴: میانگین پارامترهای عملکرد از دید کارمندان دورکار بر حسب گروه سنی.....	۶۲
جدول ۱۳-۴: فراوانی متغیرهای عملکرد از دید مدیران.....	۶۳
جدول ۱۴-۴: آمار فراوانی کارکنان دورکار شرکت کننده در نظرسنجی به تفکیک جنس.....	۶۳
جدول ۱۵-۴: آمار فراوانی کارکنان دورکار شرکت کننده در نظرسنجی به تفکیک تحصیلات.....	۶۴
جدول ۱۶-۴: آمار فراوانی کارکنان دورکار شرکت کننده در نظرسنجی به تفکیک گروه‌های سنی.....	۶۴
جدول ۱۷-۴: رتبه بندی متغیرهای سازه رضایت‌مندی با استفاده از آزمون فریدمن.....	۶۵
جدول ۱۸-۴: رتبه بندی متغیرهای سازه آگاهی با استفاده از آزمون فریدمن.....	۶۶
جدول ۱۹-۴: رتبه بندی متغیرهای سازه عملکرد با استفاده از آزمون فریدمن.....	۶۶
جدول ۲۰-۴: رتبه بندی متغیرهای سازه نگرش با استفاده از آزمون فریدمن.....	۶۷
جدول ۲۱-۴: میانگین سازه‌های تحقیق و نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن سازه‌ها.....	۶۸
جدول ۲۲-۴: نتایج آزمون χ^2 دونمونه‌ای مستقل جهت بررسی رابطه رضایت، آگاهی، نگرش و عملکرد با جنسیت.....	۶۹
جدول ۲۳-۴: نتایج آزمون χ^2 یک نمونه‌ای نظر مدیران در خصوص ارتباط عملکرد با جنسیت.....	۷۰
جدول ۲۴-۴: مقایسه میانگین سطوح مختلف تحصیلی با استفاده از ANOVA.....	۷۰
جدول ۲۵-۴: آزمون پس از تجربه جهت تعیین تفاوت معنی‌داری بین میانگین عملکرد سطوح مختلف تحصیلی.....	۷۱
جدول ۲۷-۴: مقایسه میانگین سطوح گروه‌های سنی با استفاده از ANOVA.....	۷۲
جدول ۲۸-۴: آزمون پس از تجربه جهت تعیین تفاوت معنی‌داری بین میانگین آگاهی گروه‌های سنی مختلف.....	۷۳
جدول ۳۰-۴: نتایج آزمون χ^2 یک نمونه‌ای نظر مدیران در خصوص ارتباط عملکرد با گروه سنی.....	۷۴
جدول ۳۱-۴: نتایج آزمون کروسکال - والیس جهت بررسی ارتباط متغیرهای تحقیق با جنسیت.....	۷۵
جدول ۳۲-۴: نتایج آزمون کروسکال - والیس جهت بررسی ارتباط متغیرهای تحقیق با تحصیلات.....	۷۶
جدول ۳۳-۴: نتایج آزمون کروسکال - والیس جهت بررسی ارتباط متغیرهای تحقیق با گروه سنی.....	۷۸
جدول ۳۴-۴: نتایج آزمون χ^2 یک نمونه‌ای داده‌های پرسشنامه مدیران بر اساس نقطه پرش = ۳.....	۷۹
جدول ۱-۵: نتیجه آزمون فرضیه‌های تحقیق.....	۸۲

فهرست فرمول‌ها

- فرمول ۱-۳: فرمول کوکران..... ۴۳
- فرمول ۲-۳: حجم نمونه نهایی بعد از اعمال ضریب جامعه محدود..... ۴۴
- فرمول ۳-۳: ضریب آلفای کرونباخ..... ۴۸
- فرمول ۴-۳: ضریب همبستگی..... ۵۱
- فرمول ۵-۳: آماره آزمون توکی..... ۵۲

فهرست نمودارها

- نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق..... ۱۴
- نمودار ۲: نمودار سن کارکنان دورکار شرکت کننده در نظرسنجی..... ۶۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت اجرای آیین‌نامه دورکاری در سازمان بیمه خدمات درمانی از دیدگاه کارکنان دورکار و مدیران صورت گرفته است. این بررسی با استفاده از مدل ارزیابی کریک پاتریک و تا سطح سوم آن انجام گرفت.

۳۹/۳ درصد از کارکنان شرکت‌کننده در نظرسنجی مرد و ۶۰/۳ درصد زن بودند. از حیث تحصیلات ۴/۴ درصد دیپلم و کمتر، ۱۰/۳ درصد کاردانی، ۶۳/۲ درصد کارشناسی، ۱۱/۸ درصد کارشناسی ارشد و ۱۰/۳ درصد دکتری حرفه‌ای بودند. از نظر سنی ۴/۴ درصد زیر سی سال، ۶۱/۸ درصد بین سی تا چهل سال، ۳۰/۹ درصد بین چهل تا پنجاه سال و ۲/۹ درصد بین پنجاه تا شصت سال داشتند. متوسط سن شرکت‌کنندگان ۳۹/۱ سال بود.

با استفاده از آزمون‌های آماری استنتاج گردید که بین جنسیت و هر چهار سازه تحقیق یعنی رضایت‌مندی، آگاهی، نگرش و عملکرد رابطه معنی‌دار وجود دارد. سطح تحصیلات با عملکرد رابطه معنی‌دار داشت. بین سن و آگاهی رابطه معنی‌دار یافت شد. تحلیل داده‌های پاسخ مدیران در رابطه با عملکرد نشان داد که مدیران معتقد به ارتباط معنی‌دار جنسیت با عملکرد هستند.

واژه‌های کلیدی

سازمان بیمه خدمات درمانی، مدل ارزیابی آموزش کریک پاتریک^۱، آیین‌نامه دورکاری، فناوری

اطلاعات و ارتباطات

^۱ -Donald L. Kirkpatrick