



اهمیت و نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک در بهره وری نیروی انسانی

صادق کارشکی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

kareshkis@gmail.com

چکیده

تغییرات فناوری در دهه های اخیر بر روی جنبه های مختلف مدیریت اثر فراگیری داشته است و حوزه مدیریت منابع انسانی نیز از این لحاظ مستثنی نبوده است. مدیریت منابع انسانی الکترونیک شرح می دهد که چطور ابزارهای جدید مثل اینترنت و سایر ابزارهای نوین الکترونیکی بر روی اقدامات منابع انسانی به مانند کارمندیابی، آموزش و جبران خدمات موثر بوده است. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی ذائقه جاری بسیاری از سازمان های بزرگ است و به نظر می رسد این فرصتی (شانسی) برای کارآمدتر کردن متخصصان منابع انسانی از طریق رهاندن آنان از بسیاری از وظایف و کارهای روتین و قادر ساختن آنها بر تمرکز بیشتر بر روی ابعاد استراتژیک شغلشان باشد. نتایج تحقیقات تجربی نشان می دهد که استفاده از e-HRM موجب کاهش هزینه ها، بهبود سطح خدمات منابع انسانی و ایجاد فضایی مثبت برای واحد منابع انسانی است تا کمک کند بعنوان یک شریک استراتژیک سازمانی تلقی شود. ابزارهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک این قابلیت را دارند که منابع انسانی را به یک شریک استراتژیک تبدیل کنند. با این حال بهنگام پیاده سازی، باید عوامل سازمانی و محیطی را که ضامن موفقیت اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی هستند بخوبی شناسایی و تقویت شوند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک توانایی بالقوه ای در هر دو حوزه کارایی و اثر بخشی و در نتیجه بهره وری نیروی انسانی و بهره وری سازمان دارد. ما نیز در این مقاله سعی کردیم حوزه مدیریت منابع انسانی که یکی از حوزه های مهم سازمان به خصوص در امر بهره وری سازمان می باشد را بررسی کنیم. در همین راستا سعی کردیم ابتدا تعریفی از مدیریت منابع انسانی، سپس مدیریت الکترونیک منابع انسانی ارائه دهیم و سپس با تشریح بهره وری نیروی انسانی، تاثیر این حوزه را از طریق پژوهش مروری و کتابخانه ای با مدیریت منابع انسانی الکترونیک بررسی کرده و با تایید مثبت بودن تاثیر مدیریت الکترونیک منابع انسانی بر بهره وری نیروی انسانی نتایج مطرح گردید.

واژگان کلیدی: مدیریت منابع انسانی الکترونیک، بهره وری نیروی انسانی، بهره وری سازمان، e-HRM.

مقدمه

با ظهور مدیریت منابع انسانی در دهه ۱۹۸۰ فصل جدیدی در نگاه به منابع انسانی تکامل یافت. مدیریت منابع انسانی رویکردی جامع به مدیریت منابع کلیدی سازمان یعنی منابع انسانی است (فارسیحانی و عارف نژاد، ۱۳۹۰). منابع انسانی به



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia

عنوان یکی از با ارزش ترین دارایی های سازمان در نظر گرفته می شود. با جهانی شدن تجارت ، مدیریت منابع انسانی برای کنترل در جهان پیچیده تر و پیچیده تر شده است (Nanayakkara, ۲۰۲۰). مدیریت منابع انسانی در مجموع به معنای مدیریت یک منبع راهبردی سازمان به نام انسان های سازمانی است که سازمان از طریق مدیریت صحیح این منبع راهبردی، می توان کسب مزیت رقابتی نموده و ارزش افزوده بیشتری را نسبت به سایر سازمان ها خلق کند (صفری و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه به لطف جهانی سازی و تحولات اخیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات ، جهان از قبل پیچیده تر ، پویاتر و نامطمئن تر شده است. سازمان ها می توانند با توجه به مشتریانی که انتظارات بالایی در عملکرد ، کیفیت و هزینه کم دارند ، خود را در مسابقات بی پایان ببینند (Nivlouei, ۲۰۱۴). بنابراین ، تحت این خواسته های بسیار رقابتی بازار ، آنها معمولاً به دنبال استراتژی های جدیدی هستند که می تواند آنها را از رقبای خود متمایز کند. به همین دلیل منابع انسانی برای دستیابی به اهداف خود عامل مهمی شدند (Som, ۲۰۰۸). بسیاری از نظریه پردازان، تغییر رویکرد سازمان ها به مدیریت منابع انسانی و هم راستایی آن با اهداف استراتژیک سازمان را نفوذ فناوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی می دانند ، زیرا محور توسعه منابع انسانی، وجود اطلاعات کاربردی و جدید است (Tansley et al, ۲۰۱۴).

امروزه، فناوری اطلاعات در همه بخش های سازمان رسوخ کرده است و حتی مهم ترین منبع سازمان؛ یعنی، منابع انسانی از این تأثیر بی نصیب نمانده است. فناوری اطلاعات باعث شده است تا سازمان ها نسبت به منابع خود مخصوصاً منابع انسانی دید جامع و کاملی داشته باشند. با استفاده از این سیستم می توان بر میزان اختیارات کارکنان افزود و اطلاعات کامل و موردنیاز به آنها داد تا بتوانند وظیفه یا کار سازمان را به بهترین نحو انجام دهند. از سوی دیگر، گسترش فعالیت ها و وظایف مدیران در قلمرو مدیریت منابع انسانی و تعامل مستمر بین این فعالیت ها و لزوم طرح ریزی های هماهنگ در جذب، بهسازی، نگهداری و کاربرد مؤثر منابع انسانی به عنوان مهم ترین منبع استراتژیک هر سازمان، ایجاد سیستم اطلاعات متناسب با آن و به روز نگهداشتن اطلاعات این سیستم را در سازمان های بزرگ ضروری ساخته است. سازمان های بسیاری در کشورهای آمریکای شمالی و اروپایی از جدیدترین یافته های خود در این زمینه سود برده اند و سیستم منابع انسانی الکترونیک را وارد بازار نموده اند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک یکی از مهم ترین پایه های توسعه پایدار سازمان ها می باشد، که در دهه های اخیر به یکی از راهبردهای کسب مزیت رقابتی از طریق بهبود عملکرد در سازمان ها مبدل شده است. در کشور ما نیز مدیران درصدد ایجاد بسترهای مناسب شگل گیری آن هستند (Khatri & Gupta, ۲۰۱۵). مدیریت منابع انسانی الکترونیک، پاسخی به چالش های امروزه مدیریت منابع انسانی است. پیدایش این مفهوم، اهداف، عملکرد و اثربخشی حوزه منابع انسانی را دستخوش تحولات زیادی کرده است. به طوری که مدیریت منابع انسانی با به کارگیری فناوری های وب می توانند همزمان منعطف تر، مقرون به صرفه تر، مشتری محورتر و استراتژیک تر شود و بر تمامی حوزه های مدیریت منابع انسانی از قبیل ارائه آموزش، مدیریت عملکرد کارکنان، سیستم تنبیه و تشویق کارکنان، سیستم حقوق و دستمزد ، برنامه ریزی منابع انسانی، استخدام، انتخاب، بررسی جریان کاری (Stone & Dulebohn, ۲۰۱۳) کاهش هزینه های مدیریتی و افزایش بهره وری تأثیرگذار باشند (Strohmeier & Kabst, ۲۰۰۹). بنابراین مدیران منابع انسانی علاوه بر مسئولیت های خود مانند یافتن فرد مناسب برای موقعیت مناسب ، استخدام ، بهبود عملکرد کلی کارمندان ، مسئولیت های جدیدی هم دارند، مانند پاسخ به افزایش رقابت برای استعداد های متحرک جهانی ، تغییر در نگرش نیروی کار و ترکیب ، تغییر در روابط



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia

کارفرما / کارگر و همچنین انطباق سریع پیشرفت فن آوری ها برای فرآیند HR (منابع انسانی). همچنین ، تعداد فزاینده ای از محققان اظهار می کنند که e-HRM (مدیریت منابع انسانی الکترونیک) در حال رایج شدن است و ممکن است منجر به تغییرات چشمگیری در هسته های سازمانی شود (Afacan Findıklı et al, ۲۰۱۵). e-HRM را می توان به عنوان استفاده موثر از توابع منابع انسانی از طریق شبکه یا رسانه اینترنتی که با اهداف مشترک سازمانها مرتبط هستند ، تعریف کرد. بنابراین با فناوری سریع و ارزیابی صنعت HRM ، IT اکنون به سمت مدیریت الکترونیکی منابع انسانی در حال حرکت است (Nanayakkara, ۲۰۲۰). مدیریت منابع انسانی الکترونیک ذائقه جاری بسیاری از سازمان های بزرگ است و به نظر می رسد این فرصتی برای کارآمدتر کردن متخصصان منابع انسانی از طریق رهاندن آنان از بسیاری وظایف و کارهای روزمره و قادر ساختن ایشان بر تمرکز بیشتر روی ابعاد استراتژیک شغلشان باشد، زیرا امروزه شرکت ها در جستجوی امکاناتی هستند که بتوانند عملیات منابع انسانی را به نحو کاراتری انجام دهند. ترکیب نیاز به عملیات کاراتر از یک طرف و امکانات تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات از طرف دیگر، منجر به تکامل سریع سیستم های الکترونیک منابع انسانی شده است. انتظار می رود معرفی مدیریت منابع انسانی الکترونیک به شیوه کارآمد و استراتژیکی، کار را برای متخصصان منابع انسانی تسهیل کند (Gardner, ۲۰۰۳).

۳

همچنین در دنیای رقابت آمیز امروز، بهره وری به عنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر استراتژی بهبود ، مهم ترین هدف یک سازمان را تشکیل می دهد که می تواند همچون زنجیری، فعالیت های کلیه آحاد جامعه را در برگیرد (ابطحی و کاظمی، ۱۳۹۲). به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات می باشد. این امر سبب شده است که در کلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسب تر از مجموع عوامل تولید (اعم از کالا و خدمات) به اولویتی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره وری ممکن نیست. به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات می باشد. این امر سبب شده است که در کلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسب تر از مجموع عوامل تولید (اعم از کالا و خدمات) به اولویتی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره وری ممکن نیست (طاهری، ۱۳۹۰). از بهره وری نیروی انسانی به عنوان بقای سازمان و عامل دستیابی به عملکرد مناسب تر یاد می شود. اعتقاد سازمان ها نیز بر آن است که کارکنان را باید پایه و اساس بهره وری کلیه فرآیندهای سازمانی دانست و باید این عامل را به عنوان با ارزش ترین سرمایه در نظر گرفت (Vemić-Đurković, ۲۰۰۹). در میان انواع منابع ورودی (نیروی کار ، سرمایه و غیره) بهره وری نیروی کار نقش خاصی در افزایش بهره وری دارد. هرچند که در دهه گذشته میزان سرمایه گذاری بر عامل سرمایه در کسب و کار به شدت افزایش یافت اما بهره وری نیروی کار در این دهه نسبت به عامل سرمایه پویایی بیشتری داشت (Demeter et al, ۲۰۱۱). بهره وری از عواملی است که دوام و بقای سازمان ها را در دنیای پر رقابت فعلی تضمین می کند، منابع انسانی با ارزش ترین و مهم ترین عامل توسعه هر کشوری محسوب می شود. مطالعه در این زمینه نشان داده است که کشورهای دارای تولید خالص ملی زیاد، معمولاً دارای نیروی انسانی آموزش دیده و



تعلیم یافته تر هستند. بنابراین مطالعه در زمینه نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک در بهره وری نیروی انسانی امری ضروری به نظر می رسد.

لذا تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی انجام گرفته است. بدین منظور سوال اصلی تحقیق این است که آیا مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی تاثیر معناداری دارد یا خیر؟ و در صورت وجود تاثیر، میزان تاثیرگذاری تا چه حد می باشد؟

پیشینه تحقیق

ارچندانی و یعقوبی پور (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: شرکت نفت شهر کرمان) پرداختند. آنها بیان کردند با توجه به حساسیت های کنونی در صنعت نفت و با عنایت به تاثیر اینترنت و فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، در این تحقیق درصدد بررسی نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت نفت برآمده ایم، به این امید که بتوانیم از گویه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک در راستای افزایش بهره وری نیروی انسانی در صنعت نفت به خوبی بهره مند گردیم. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شرکت نفت کرمان می باشد که نمونه آماری به صورت تصادفی ساده، کلیه کارکنان به تعداد ۱۴۹ نفر در نظر گرفته شد که فقط ۱۰۶ پرسشنامه بدست آمد. جهت اندازه گیری مدیریت منابع انسانی الکترونیک از پرسشنامه محقق ساخته و جهت سنجش بهره وری از پرسشنامه استاندارد هرسی و گلداسمیت (۱۹۶۸) استفاده شد. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار spss و lisrel استفاده شد. پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مقادیر (۰/۹۶۱) برای متغیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک و مقادیر (۰/۹۴۷) برای متغیر بهره وری بدست آمد. پس از جمع آوری داده ها از آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون برای بررسی فرضیه ها استفاده شد، نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که مدیریت منابع انسانی الکترونیک به میزان ۰/۵۱۲ در حد قوی با بهره وری همبستگی دارد، به طور کلی تمام فرضیه های تحقیق تایید شدند، و ابعاد مدیریت منابع انسانی الکترونیک، تامین منابع انسانی الکترونیک، ارزیابی منابع انسانی الکترونیک، توسعه منابع انسانی الکترونیک، پاداش دهی منابع انسانی الکترونیک و برنامه ریزی منابع انسانی الکترونیک به ترتیب بیشترین همبستگی را دارند و تغییرات بهره وری را پیش بینی می کنند.

رجائی و همکاران (۱۳۹۶) در مطالعه ای به بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری سازمانی پرداختند. آنها بیان کردند امروزه محدودیت منابع در دسترس لزوم استفاده مفید و کارا و ثمربخش را می طلبد و افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته های شهری و کمیابی منابع باعث شده که متصدیان عرصه شهری، سیاست و مدیریت جامعه و سازمان ها، ارتقای بهره وری سازمان های دولتی را درصدد برنامه های خود قرار دهند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک توانایی بالقوه ای در هر دو حوزه کارایی و اثربخشی و در نتیجه بهره وری سازمان دارد. از این رو در تحقیق حاضر به بررسی تاثیر استقرار مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری در سازمان دارائی بیرجند پرداخته است. تحقیق حاضر کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل تمامی کارمندان دارائی شهرستان بیرجند می باشد که نرخ پاسخگویی به پرسشنامه ۶۵ درصد بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه شاخصهای الگوی استقرار مدیریت منابع انسانی



الکترونیک در سازمان های دولتی «خان زاده و همکاران» و «پرسش نامه بهره وری شریفی» استفاده شده است. مسیره های فرض شده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره وری در سازمان معنی دار بوده و از نظر کارکنان کسب بهره وری از طریق EHRM درگرو عوامل متعددی از جمله استقرار منابع انسانی الکترونیک به لحاظ بعد ساختاری، بعد فرهنگی، بعد استراتژیک، بعد تکنولوژیک و سایر عوامل می باشد. همه فرضیه متناظر با مسیره های مورد نظر نیز با ۹۵ درصد اطمینان مورد تایید قرار گرفت به جز مسیر استقرار منابع انسانی الکترونیک به لحاظ بعد فرهنگی بر بهره وری سازمان که رد شد.

توکلی و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله ای به بررسی بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی مطالعه موردی شرکت نفت استان لرستان پرداختند. آنها عنوان کردند با توجه به حساسیت های کنونی در صنعت نفت و با عنایت به تاثیر اینترنت و فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی ، در این مقاله درصدد بررسی نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی در صنعت نفت برآمده ایم ، به این امید که بتوانیم از گویه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک در راستای افزایش بهره وری نیروی انسانی در صنعت نفت به خوبی بهره مند گردیم . جامعه آماری تحقیق کلیه ی کارکنان شرکت نفت استان لرستان می باشد ، که برای آزمون فرضیه های تحقیق یک نمونه ۲۲۲ نفری از کارکنان که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند ، استفاده شده است . جهت تحلیل داده ها از تحلیل عاملی تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار آماری Lisrel استفاده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که مدیریت منابع انسانی الکترونیک ۸۶ درصد تغییرات بهره وری نیروی انسانی را نشان می دهد ، به طور کلی تمام فرضیه های تحقیق تایید شدند. ابعاد مدیریت منابع انسانی الکترونیک شامل یادگیری الکترونیک ، استخدام الکترونیک ، انتخاب الکترونیک ، ارزیابی الکترونیک و سیستم پاداش دهی الکترونیک به ترتیب بیشترین تغییرات بهره وری نیروی انسانی را پیش بینی می کنند.

۵

عرفانیان و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی مدیریت منابع انسانی الکترونیک ابزار تحول در بهره وری سازمان (ارائه مدل به روش کیو) پرداختند. آنها بیان کردند در دهه های گذشته، فناوری، تاثیر چشم گیری بر فرآیندها و عملکردهای مدیریت منابع انسانی داشته است. برای مثال، فناوری، خصوصا اینترنت، کمک کرده است تا بسیاری از فرآیندهای منابع انسانی با بهره وری بالاتری طی شود. سیستم های جدید متخصصان منابع انسانی را قادر ساخته تا خدمات بهتری برای ذینفعان سازمان خود فراهم کنند، مدیریت منابع انسانی الکترونیک بهترین مصداق این نوع از سیستم هاست، کاربرد آن در عصر حاضر آنقدر گسترده شده است که کاربرد آن به یک ضرورت تبدیل شده است. البته این سیستم در ایران با مسائلی روبروست؛ از طرفی تبیین مناسبی از مفهوم نشده است، از طرفی به علت بی توجهی به عوامل موثر بر استقرار آن با مشکلاتی مواجه شده است. این مقاله پژوهشی با رویکردی آمیخته اقدام به شناسایی عوامل موثر بر استقرار EHRM نموده که این عوامل با توجه به الگوی جامع استراتژیک شناسایی گردیده، لذا آنچه مقاله را کم نظیر نموده، کثرت گرایی روش گردآوری اطلاعات است. همچنین در انتها با روش «کیو» که روشی کمی کیفی می باشد، مدل مفهومی استقرار مدیریت منابع انسانی الکترونیک در سازمان های دولتی استان خراسان رضوی ارائه گردیده است.

Ishrata و همکاران (۲۰۲۰) در مقاله ای با عنوان "تأثیر روشهای E-HRM بر بهره وری کارکنان در بیمارستانهای کراچی" به بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیک و بهره وری نیروی انسانی پرداختند. آنها بیان کردند در محیط کنونی ، نقش فناوری به منظور ایجاد ارزش و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان الزامی شده است. در حال حاضر ، شرکت ها باید به



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia

شیوه ای پیشرفته تر پاسخ دهند تا در محیط رقابتی زنده بمانند که منجر به پیشرفت در تکنیک های منابع انسانی می شود. امروزه سازمانها و موسسات غول پیکر پدیده e-HRM را اتخاذ کرده اند زیرا معتقدند ایجاد ارزش برای مشتریان داخلی آنها روش موثرتری برای دستیابی به اهداف استراتژیک است. هدف از این مطالعه ، بررسی این اصطلاح به صورت مختصر و آزمایش رابطه بین شیوه های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی (عملیاتی ، استخدام الکترونیکی ، جبران الکترونیکی و تغییر) و بهره وری کارکنان در نمونه ای از ۵ بیمارستان کراچی بود. این مطالعه با تکیه بر ادبیات مقالات قبلی ، چارچوبی ایجاد کرد و رابطه بین سازه ها را برقرار کرد. با استفاده از نرم افزار PLS ، نویسنده مدل اندازه گیری را برای ارزیابی قابلیت اطمینان و اعتبار داده ها انجام داده و سپس مدل ساختاری را برای آزمون رگرسیون انجام داده است. نتایج نشان می دهد که شیوه های E-HRM ، عملیاتی ، تحول آفرین و جبران خسارت الکترونیکی به طور مثبت بر بهره وری کارکنان تأثیر می گذارد ، بنابراین مطابق با ادبیات قبلی است. با این حال ، استخدام الکترونیکی هیچ ارتباطی با بهره وری کارکنان ندارد زیرا در کشوری مانند پاکستان ، مفهوم استخدام اغلب بر اساس منابع است. علاوه بر این ، پیامدها ، محدودیت ها و توصیه های آینده نیز در پایان مقاله مورد بررسی قرار گرفت.

NURLINA و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه ای با عنوان "تاثیر کیفیت خدمات منابع انسانی الکترونیکی و منابع انسانی بر عملکرد کارکنان" به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر عملکرد کارکنان پرداختند. این مطالعه با هدف تجزیه و تحلیل رابطه پیاده سازی منابع انسانی الکترونیکی با عملکرد کارکنان به صورت مستقیم و غیر مستقیم از طریق مداخله متغیر کیفیت خدمات منابع انسانی ، به صورت عملی و نظری انجام شده است. این مطالعه از تکنیک های مدل سازی معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس (SEM) با ابزارهای آماری حداقل مربع جزئی (PLS) برای آزمایش رابطه مستقیم e-HRM و عملکرد و رابطه تعدیل شده با کیفیت خدمات منابع انسانی که روی ۲۰۰ کارمند دولتی در پنج مورد آزمایش شده است ، استفاده می کند. دفاتر تحت هماهنگی دولت استان سولاوسی جنوبی اندونزی هستند. مدل گردآوری داده ها در این مطالعه از نظرسنجی آنلاین استفاده می کند. مراحل تجزیه و تحلیل داده ها از طریق مفهوم توضیحی شامل: اول ، تفسیر توزیع میانگین فراوانی پاسخ های پاسخ دهندگان است. دوم ، بارگذاری خارجی ؛ سوم ، تعیین اعتبار و پایایی ؛ چهارم ، ضریب آزمون تعیین و آزمون جزئی ؛ پنجم ، مدل GoF ؛ ششم ، آزمون اعتبار ؛ و هفتم ، آزمون فرضیه ها. این مطالعه چهار فرضیه را به شیوه ای جامع مورد بررسی قرار می دهد. نتایج این مطالعه نشان می دهد که همه فرضیه ها از طریق روابط مستقیم و مداخله ای دارای تأثیرات مثبت و معنی داری هستند. در بین سه رابطه مستقیم ، رابطه متغیرهای e-HRM با کیفیت خدمات منابع انسانی بیشترین و غالب است.

Iqbal و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه ای با عنوان "آیا e-HRM بهره وری نیروی کار را بهبود می بخشد؟ مطالعه محل کار بانک های تجاری در پاکستان" به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی کار پرداختند. با استفاده از داده های یک نظرسنجی منحصر به فرد و در مقیاس بزرگ ، ما ارتباط بین e-HRM و بهره وری نیروی کار را به طور مستقیم و از طریق نقش واسطه ای کیفیت خدمات منابع انسانی در محیط های کاری بانک های تجاری در پاکستان ، که بسیاری از آنها خدمات الکترونیکی را معرفی کرده اند ، بررسی می کنند. آنها از مدل معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی برای بررسی پیوندهای مستقیم بین e-HRM و بهره وری و همچنین ارتباطات واسطه ای بین e-HRM ، کیفیت خدمات و



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia

بهره وری منابع انسانی استفاده می کنند. آنها نشان می دهند که روش های e-HRM از نظر آماری تأثیر مثبت و مثبتی بر ادراک مدیران از بهره وری نیروی کار دارد. آنها همچنین فاش می کنند که شیوه های e-HRM بر کیفیت خدمات منابع انسانی تأثیر می گذارد و کیفیت خدمات منابع انسانی به طور کامل رابطه بین شیوه های e-HRM و ادراک مدیران از بهره وری کار را واسطه می کند. نتایج آنها اهمیت طراحی و پیاده سازی سیستم های e-HRM را مشخص می کند به طوری که آنها از گردش کار سازمان پشتیبانی می کنند و کارگران را قادر می سازند تا مجموعه ای از فعالیت های منابع انسانی و غیر HR را به طور موثرتری انجام دهند. به طور خاص ، این مطالعه نشان می دهد که مدیران باید بر نحوه تأثیر e-HRM بر کیفیت خدمات منابع انسانی به صورت جامع تمرکز کنند ، زیرا این "مسیری" است که از طریق آن e-HRM می تواند بهره وری نیروی کار را بهبود بخشد.

DATA و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان "مدیریت منابع انسانی و بهره وری کار: آیا صنعت اهمیت دارد؟" به بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی بر بهره وری نیروی کار پرداختند. علاقه به میزان مشارکت سیستم های منابع انسانی در اثربخشی سازمان در حال افزایش است ، اما توجه محدودی به شرایط زمینه ای که اثر بخشی این شیوه ها را تعدیل می کند، شده است. در این مطالعه ، چگونگی تأثیر ویژگی های صنعت بر اهمیت و ارزش نسبی سیستم های کاری با عملکرد بالا را بررسی کردیم. یافته ها نشان می دهد که تأثیر این سیستم های منابع انسانی بر بهره وری تحت تأثیر شدت ، رشد و تمایز سرمایه صنعت است.

مبانی نظری

مدیریت منابع انسانی

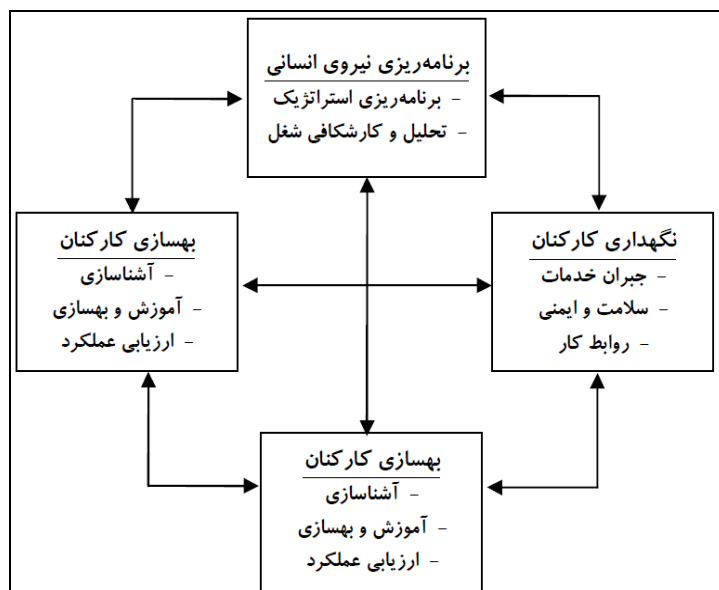
مدیریت منابع انسانی عبارت است از شناسایی و انتخاب و تربیت و پرورش نیروی انسانی سازمان به منظور نیل به اهداف سازمان (پورکیانی و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی سیاست ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظایف مدیریت است که با جنبه های از فعالیت کارکنان به ویژه برای کارمند یابی، آموزش به کارکنان، ارزیابی عملکرد، اعطای پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان و سازمان بستگی دارد (دعایی و همکاران، ۱۳۹۰). در دنیای درحال تحول و پیشرفت امروز، کامیابی از آن جوامع و سازمان هایی است که بین منابع کمیاب و قابلیت های مدیریتی و توانمندی های منابع انسانی خود روابط معناداری برقرار کنند. مدیران نمی توانند از کارکنان خود انتظار نتایج عالی داشته باشند، مگر آنکه زمینه های ایجاد چنین نتایجی را در کارکنان خود ایجاد کنند (Hayton, ۲۰۰۵). به عبارتی دیگر جامعه و سازمانی می تواند در مسیر توسعه و پیشرفت، حرکت روبه جلو و با شتابی داشته باشد که با ایجاد بسترهای لازم، منابع انسانی خود را به دانش و مهارتهای لازم تجهیز کند، تا آنها با استفاده از این توانمندی ارزشمند ، سایر منابع جامعه و سازمان را به سوی حصول رشد و توسعه هدایت کنند. لازمه این امر اعمال صحیح مدیریت منابع انسانی در سازمان است. مدیریت منابع انسانی که در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد، منجر به تکامل فصل جدیدی در نگاه به منابع انسانی گشت. مدیریت منابع انسانی، رویکردی جامع به مدیریت منابع کلیدی سازمان یعنی منابع انسانی است. مدیریت منابع انسانی نه تنها رویکردی از روی سودآوری به مدیریت کارکنان است بلکه رویکردی ویژه به روابط کارکنان با تأکید بر تعهد و دو طرفه بودن آن است (MacMillan, ۱۹۸۷).



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia

پژوهش ها نشان داده اند که با افزایش تعداد کارمندان سازمان به بیش از ۱۰ نفر مدیریت منابع انسانی در اولویت های مدیریت قرار می گیرد (Dunn et al, ۲۰۰۸) تا به صورت رسمی در ساختار سازمانی جایگاه ساختار یافته ای پیدا می کند. فعالیت های مدیریت منابع انسانی با تأثیرگذاری بر رفتارهای افراد، منجر به تغییر در روند کاری و متعاقباً بهبود روش انجام کار از بعد کمی و کیفی می شود که پژوهش های متعددی اثر مثبت انجام فعالیت های مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی را نشان داده اند (Zheng et al, ۲۰۰۹). به عبارت دیگر مدیریت منابع انسانی (HRM)، به عنوان یک بازیگر اصلی در ایجاد و توسعه نیروی کار با بهره وری بالا، در مرکز بحث در مورد رقابت کسب و کارها قرار دارد (LEPAK et al, ۲۰۰۶). شیوه هایی که انگیزه و تلاش کارکنان، دانش، مهارت ها و توانایی ها و فرصت های مشارکت کارکنان را ارتقا می دهد (JIANG et al, ۲۰۱۲) ایجاد شرایط مطلوب برای توسعه منابع و قابلیت هایی که برای سازمان ارزش ایجاد می کنند و کمک به عملکرد آنها و ظهور مزایای پایدار رقابتی می کند (BARNEY & WRIGHT, ۱۹۹۸). Turner (۲۰۱۰) معتقد است فرآیند مدیریت منابع انسانی شامل چهار فرآیند، برنامه ریزی منابع انسانی، کارمندیابی، جذب و بهسازی کارکنان می باشد (شکل ۱).



شکل (۱) - فرآیند مدیریت منابع انسانی (Turner, ۲۰۱۰)

مروری بر وظایف مدیریت منابع انسانی

مسئولیت های اصلی مدیریت منابع انسانی در هر سازمان و کلیه مدیران استفاده از سرمایه انسانی برای دستیابی به اهداف سازمانی است. وظایف اصلی HRM که مربوط به تجزیه و تحلیل شغل، برنامه ریزی برای نیازهای نیروی انسانی سازمان، کارکنان، انتخاب و استخدام بهترین کارکنان برای این شغل، برنامه هایی طراحی می کند که ورود کارمندان جدید به سازمان را تسهیل می کند و به آنها در کار سازمان اجتماعی و یافتن مکان مناسب، آموزش کارکنان، طراحی سیستم و ارزیابی عملکرد، جبران خسارت، حقوق و دستمزد، ارتباطات، بهداشت و ایمنی و سیستم های انضباطی کمک می کند (Mahfod et al, ۲۰۱۰).



۲۰۱۷). HRM سنتی اخیراً با کمک قابل توجهی در تجزیه و تحلیل استراتژیک نیروی کار و به اشتراک گذاری اطلاعات برای دستیابی به اهداف سازمان، در مورد مدیریت استراتژیک سازمانی مطرح شده است. این تغییر به طور موقت به فناوری های منابع انسانی مانند، E-HRM، HRIS و غیره مربوط می شود. برخی محققان ادعا کرده اند که HRM، HRM مجازی، HRM مبتنی بر وب و HRIS به جای یکدیگر در HRM مبتنی بر اینترنت ساخته شده اند. E-HRM معمولاً به عنوان یک سیستم واحد اطلاعاتی مشخص است (Hamad et al, ۲۰۱۹).

بهره وری نیروی انسانی

یکی از اساسی ترین اولویت های مدیران، بهبود بهره وری و ارائه خدمات بهتر جهت افزایش رضایتمندی مردم است؛ مدیران با افزایش بهره وری در سازمان ها می توانند موجب رسیدن به اهداف عالی سازمانی و نیز پیشرفت کشور شوند (Buono, ۱۹۹۸). مهم ترین عامل در بهبود بهره وری در هر سازمانی و در هر کشوری، نیروی انسانی می باشد (Jones et al, ۲۰۰۶). نیروی انسانی، سرمایه اصلی سازمان های عصر نوین است (صادقی و محتشمی، ۲۰۱۱). کارکنان با نقشی فزاینده، در پیشبرد اهداف عملکرد سازمان سهیم هستند (Shapira-Lishchinsky & Tsemach, ۲۰۱۴). بدون افراد کارآمد دستیابی به اهداف سازمانی غیرممکن می باشد (بهداری و همکاران، ۲۰۱۳). تجربه سازمان های موفق نشان می دهد که نیروی انسانی می بایست در کانون هدف های اصلی قرار گیرد و از نگاه ابزاری به آن پرهیز شود (حبیبی و همکاران، ۲۰۱۷). امروزه توجه عمیق به منابع انسانی موجود در سازمان و تالش برای پدید آوردن زمینه ارزشی تحت عنوان کامل "کارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند" به عنوان یک ضرورت برای بقای سازمان ها مطرح می باشد. که توجه به این عامل می تواند کلید دستیابی به موفقیت در سازمان ها باشد (حسن زاده، ۲۰۱۰). در عصر حاضر مدیران سازمان ها از ضرورت توجه به مساله ی بهره وری منابع انسانی آگاهی یافته اند و چالش های آن ها برای بهبود این عامل از طریق عنایت به متغیرهایی همچون ماهیت کار، تیپ شخصیتی و آگاهی کارکنان و ایجاد محیطی بانشاط در شغلشان و غیره به چشم می خورد (زحمتی، ۲۰۱۳). که در نهایت می توان بیان کرد بهره وری نیروی انسانی به عنوان یکی از اصلی ترین ابزار دستیابی کشورها به پیشرفت و توسعه است و از آنجایی که پایه اصلی توسعه، انسان است، بدون اولویت دادن به بحث توسعه منابع انسانی پیشرفت میسر نخواهد شد (تقی زاده و همکاران، ۲۰۱۴).

۹

مدیریت منابع انسانی الکترونیک

مدیریت منابع انسانی الکترونیکی فرصتی برای بهره ور تر کردن متخصصان منابع انسانی از طریق رهاندن آنان از بسیاری از وظایف و کارهای روتین و متمرکز کردن آنها بر روی ابعاد استراتژیک شغلشان باشد (عرفانیان خان زاده و همکاران، ۱۳۹۴). مدیریت منابع انسانی الکترونیک همه آن چیزی است که از عملکرد منابع انسانی سازمانی، مدیریت بهتر و موثرتر منابع به منظور دستیابی به سودمندی حداکثری سازمان به عنوان یک کل حمایت می کند (Sareen et al, ۲۰۱۲). تعاریف کاربردی مشابهی از e-HRM وجود دارد که از جمله می توان به ترکیبی از پایگاه داده، برنامه های کاربردی کامپیوتر، سخت افزار و نرم افزار مورد استفاده برای جمع آوری، ذخیره، مدیریت، ارائه و دستکاری کردن داده ها برای منابع انسانی است که به عنوان



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

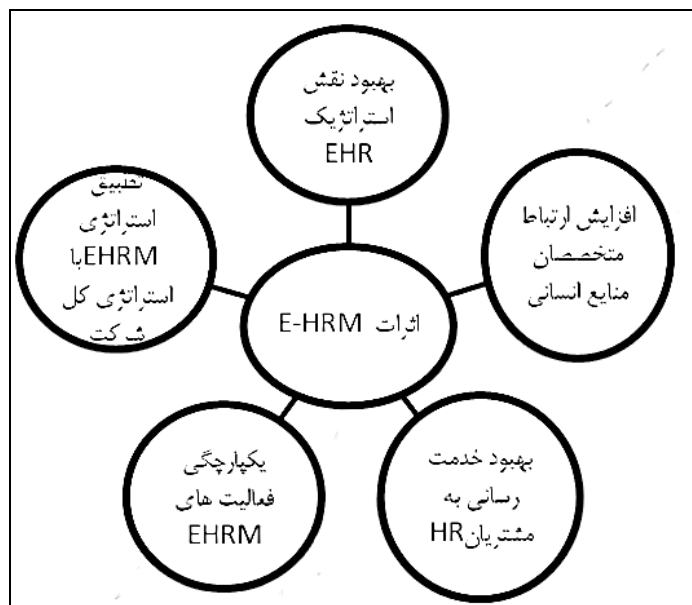
20 January 2022 | Penang, Malaysia

پشتیبان اداری عملکرد منابع انسانی از طریق استفاده از فناوری اینترنت تعریف شده است (Voermans & van Veldhoven, ۲۰۰۷). به عقیده Strohmeier (۲۰۰۷) تکنولوژی e-HRM راهی برای پیاده سازی استراتژی ها، اقدامات و خط مشی های منابع انسانی است. به وجود آمدن پورتال منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی الکترونیک، توسعه خدمات سلف سرویس منابع انسانی را در پی داشت از این طریق بسیاری از وظایف روزمره مدیریت منابع انسانی به کارکنان واگذار شده و از کاغذ بازی ها و درگیر شدن کارکنان حوزه منابع انسانی در وظایف اداری و روزمره و بروز تاخیرهای زیاد در انجام فعالیت ها جلوگیری شده است (Garicano & Heaton, ۲۰۱۰). در واقع، رشد سریع، هم برای مدیریت منابع انسانی و هم برای فنآوری اطلاعات به این منجر شده که امروزه اکثر قریب به اتفاق سازمان ها اعم از دولتی و غیردولتی، به سمت بکارگیری فنآوری اطلاعات در بخش منابع انسانی روی آورده اند. اصطلاح به کار گرفته شده جاری برای مدیریت منابع انسانی الکترونیک شامل حوزه وسیعی از مسئولیت های مدیریت منابع انسانی است از قبیل: انتخاب الکترونیک، یادگیری از راه دور، مدیریت عملکرد الکترونیک، و جبران خدمات الکترونیک و مانند این هاست (Haines & Lafleur, ۲۰۰۸). اجرای سیستم منابع انسانی الکترونیک در سازمان علاوه بر تغییر الگوهای کاری، روابط کاری میان منابع انسانی و کارکنان را نیز تغییر می دهد. بنابراین، متخصصان ارشد منابع انسانی باید به عاملان تغییر در سازمان ها بدل شوند. افرادی که می توانند فرصت های استراتژیک را شناسایی و تصمیمات خود را با اهداف کسب و کار سازمان هم سو کنند (Bondarouk & Furtmueller, ۲۰۱۲). امروزه، منابع انسانی باید در پی توسعه و تقویت جایگاه مشورتی خود در سازمان ها باشند، همچنین، این افراد باید دارای خلاقیت، انعطاف پذیری و توانایی ارائه ایده های جدید و قادر به انتقال سریع دانش به دیگران باشند. شبکه های اینترنتی باید به بسته های آموزش شغلی آنلاین مجهز باشند (Li & Maolin, ۲۰۱۵). به گونه ای که هر یک از کارکنان بتوانند بسته آموزشی خود را انتخاب کنند. وجود اطلاعات شغلی و حرفه ای، مشخصات شغلی و فرصت های شبکه ای و سرویس های توسعه توانایی کارکنان از جمله خدمات این شبکه ها هستند (Martin & Reddington, ۲۰۱۰). انتظار می رود که معرفی E-HRM روشی کارآمد و استراتژیک باشد و کار را برای متخصصان منابع انسانی تسهیل کند (Shrivastava and Shaw, ۲۰۰۳). به این دلیل که مدیریت الکترونیکی منابع انسانی (E-HRM) عملکرد منابع انسانی (HR) را با فرصت ایجاد مسیرهای جدید برای کمک به موفقیت سازمانی فراهم می کند (ما و یه، ۲۰۱۵). نتایج و اثرات مثبتی که E-HRM می تواند برای یک سازمان داشته باشند در شکل (۴) نشان داده شده است (کلدی و همکاران، ۱۳۸۸).



3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia



شکل (۴) - نتایج و اثرات مثبتی E-HRM برای سازمان ها

۱۱

نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک

در سال های اخیر در اغلب سازمان های بزرگ (e-HRM) استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیک که از تکنولوژی در مدیریت منابع انسانی خویش بهره برده اند، رشد فزاینده ای داشته است (CIPD, ۲۰۰۵). مدیریت منابع انسانی الکترونیک می تواند کارایی و تسهیل سازی در تغییر نقش منابع انسانی به یک سطح استراتژیک بالاتر را بهبود بخشد (Strohmeier & Parry, ۲۰۱۴). امروزه نیروی کار و فناوری به مثابه ضربان قلب و مجموعه ابزار کسب و کار منابع انسانی هستند و از آنجایی که مدیریت منابع انسانی مهم ترین واحد هر سازمان برای مدیریت و توسعه نیروی کار است، فناوری اطلاعات نیز بدون شک کمک کار مدیران منابع انسانی در کسب چنین اهدافی است (Qais & William, ۲۰۱۳). مدیران منابع انسانی، فناوری اطلاعات را به عنوان ابزار تسهیل کننده در اخذ تصمیم هایی می دانند که به موفقیت کل سازمان منجر می شود و از آن برای دستیابی به بهره وری کمک می گیرند. در این رابطه، ابعاد مختلف مدیریت منابع انسانی (جذب، به کارگیری، ارتقا، آموزش و توسعه) می توانند از سیستم های اطلاعاتی بهره بگیرند، به عبارت دیگر از سیستم مدیریت الکترونیکی منابع انسانی استفاده کنند. در واقع سازمان های جدید از سیستم مدیریت الکترونیک منابع انسانی که ابزاری ساده، قابل اطمینان، قابل دسترس و اثربخش آموزش و برنامه ریزی منابع انسانی در سازمان را دارد (Shashank, ۲۰۱۰). لذا این اقدام فرصت های قابل توجهی به مدیران سازمان ارزانی خواهد داشت (Strohmeier & Parry, ۲۰۱۴).

رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیک و بهره وری نیروی انسانی

در عصر تغییر عامل انسانی با ارزش ترین سرمایه ها و منبع عظمت و کمال در سازمان است. لذا با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود. چرا که سرمایه های مادی نخست به خودی خود قابل استفاده نیستند و دیگر آن که در صورت



ضایعات قابل جبران و ترمیم اند. حال آنکه انسان های متخصص، فهیم، و متعهد و با تجربه که سال ها وقت صرف تربیت و پرورش آنها شده و سرمایه گزافی برای آماده کردن آنها مصروف گردیده است و پس از سال ها صرف وقت و برنامه ریزی به اوج بازدهی رسیده اند، در صورت خارج شدن از سازمان به آسانی و در زمان اندک قابل جایگزین شدن نیستند و در صورت فقدان آنها لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد شد (Armstrongom, ۲۰۱۶). در حال حاضر با توجه به پیشرفت های که در دنیای جدید به وجود آمده است، عملکرد صحیح سازمان ها و موسسات در راستای تحقق اهداف و برنامه های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از ارزش بسیار برخوردار است. مهم ترین عامل در روند بهره وری سازمان های موجود در هر جامعه، وجود منابع انسانی شایسته و کارآمد است که بتوانند بوسیله مدیران کارآمد هدایت شوند و از منابع و امکانات در جهت حصول به اهداف سازمانی بهره گیرند. بنابراین منابع انسانی برای سازمان ها از اهمیت فراوانی برخوردار می باشد. محققان دریافته اند که نیروی انسانی با کیفیت یکی از مهمترین قابلیت سازمان ها در کسب مزیت های رقابتی به شمار رفته و در کنار فناوری و منابع مالی، عنصری مهم و حیاتی در نیل به اهداف کمی و کیفی سازمان هاست. آنان دریافته اند که مدیریت اثربخش منابع انسانی می تواند کیفیت را تضمین کند و از نظر مزیت رقابتی نیز موثر باشد و بر این اعتقاد اصرار داشتند که باید کارکنان را مبنا و ریشه اصلی بهبود کیفیت و بهره وری دانست و نیز باید نیروی انسانی را مبنای اصلی افزایش کارایی، اثربخشی و نوعی سرمایه به حساب آورد (Martin Alcazar, ۲۰۱۵). از سویی دیگر فناوری اطلاعات باعث شده است تا سازمان ها نسبت به منابع خود مخصوصاً منابع انسانی دید جامع و کاملی داشته باشند. با استفاده از این سیستم می توان بر میزان اختیارات کارکنان افزود و اطلاعات کامل و مورد نیاز به آنها داد تا بتوانند وظیفه یا کار سازمان را به بهترین نحو انجام دهند (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت منابع انسانی الکترونیک ضمن پشتیبانی از مدیران و کارکنان در انجام وظایف معمول خود، فرآیند تغییرات و دگرگونی های سازمانی را تسهیل می کند. این نوع فناوری همچنین می تواند در سیاست گذاری های کلان مدیریت منابع انسانی استراتژیک، کاهش هزینه ها، افزایش بهره وری، توانمندسازی مدیران و کارکنان جهت انجام وظایف خود به بهترین شکل یاری رساند (عیسیخانی، ۱۳۹۲). قبل از اختراع e-HRM، بیشتر اقدامات HR به صورت دستی توسط متخصصان منابع انسانی انجام می شد. این فرآیند بسیار وقت گیر و عظیم بود. به همین دلیل اکثر متخصصان منابع انسانی قادر به دستیابی به هدف کلی خود از منابع انسانی نبودند. با این وجود، با اختراع HRM الکترونیکی، فرآیند HRM موثرتر و منطبق تر با اهداف سازمان می باشد (Ghosh and Tripathi, ۲۰۱۸). لذا مدیریت الکترونیکی منابع انسانی کمک می کند تا سازمان بیشتر استراتژیک شده، منعطف تر گشته و از نظر هزینه مقرون به صرفه تر شده باشد و در نهایت بهره وری نیروی انسانی در سازمان افزایش پیدا کند (نوری، ۱۳۹۴).

۱۲

بحث و نتیجه گیری

مدیریت سرمایه های فکری و علی الخصوص مدیریت منابع انسانی به لحاظ الکترونیک باعث موفقیت سازمان در عرصه رقابتی می شود (Bemnan, ۲۰۰۰). سازمان اجازه خواهد داد که توانایی ها و شایستگی هایش را جهت بهره برداری از آنها طی زمان، شناسایی، حفظ و بازسازی کند (Caba and Sierra, ۲۰۰۱). بدون تردید داشتن آیند های پویا و توسعه یافته و ایستادگی اقتصادی در دنیای پرقابله امروزی، نیازمند افزایش بهره وری و استفاده حداکثری از امکانات هستیم. کارشناسان بسیاری بر این باورند که حلقه مفقوده اقتصاد ایران پیش از آنکه سرمایه و یا منابع طبیعی باشد، نبودن بهره وری است. بهره وری، دغدغه



بسیار مهم سازمان های خدماتی و غیر خدماتی بوده، زیرا اساسی ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی قابل ملاحظه، نسبت به رقبا محسوب می شود. نقش و جایگاه منابع انسانی و مدیریت آن در سازمان ها به گونه ای است که می توان از آن به عنوان یک تسریع کننده افزایش بهره وری یاد کرد. از این رو برای پیاده سازی در جهت افزایش بهره وری، راهبردهای مناسبی را بایستی در نظر گرفت (رجائی و همکاران، ۱۳۹۶). به عبارت دیگر امروزه، مهم ترین و با ارزش ترین سرمایه هر سازمانی، منابع انسانی خلاق، متفکر و اثربخش آن است که بیشتر کاستی های سازمان را جبران می کند و می تواند سازمان را به تعالی و اثربخشی مستمر برساند. مدیریت این گنجینه سازمانی، بسیار حایز اهمیت است. یکی از رویکردهای مدیریت منابع انسانی، استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات می باشد. فن آوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از ابزارهای سودمند ارتقاء کیفی منابع انسانی، افزایش بهره وری نیروی انسانی و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می گردد. سیستم های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی جزء سیستم های پیشرفته و نوینی است که در سال های اخیر توسط سازمان ها به طور گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرند و ماهیت فعالیت های سازمان ها، استفاده از این فن آوری را اجتناب ناپذیر ساخته است. سازمان ها در تلاش هستند، تا با به خدمت گرفتن این سیستم ها با کاهش هزینه ها و افزایش خدمات دهی صحیح و به موقع اثربخشی خود را ارتقاء بخشند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک باعث شده است، سازمان ها نسبت به منابع خود خصوصاً منابع انسانی دید جامع و کاملی داشته باشند و فرصتی به متخصصان این حوزه برای تمرکز بیشتر بر روی ابعاد استراتژیک شغل شان می دهد. انتظار می رود با استفاده از این رویکرد، واحدهای منابع انسانی از فعالیت های دست و پاگیر اداری رها شده و بر روی سرمایه های فکری و اجتماعی متمرکز شوند. فناوری اطلاعات و ارتباطات تأثیر بسیار عمیقی بر مدیریت منابع انسانی گذاشته و در برخی از ابعاد جدید باعث تحول شده و به مدیریت منابع انسانی کمک نموده تا در زمینه های استخدام، انتخاب، ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد، آموزش و توسعه، کار راهه شغلی، بهداشت و امنیت، روابط کار/مسائل کارکنان، استراتژی های حفظ، تعادل بین کار و زندگی شخصی منعطف تر، استراتژیک تر و از نظر هزینه مقرون به صرفه تر باشد. متخصصان نیز معتقدند مدیریت منابع انسانی الکترونیک پتانسیل کاهش هزینه های مدیریتی، تسریع در زمان پاسخگویی، بهبود فرآیند تصمیم گیری و توسعه خدمات مشتری و در یک کلام افزایش بهره وری را داراست.

۱۳

منابع

۱. ابطحی، سید حسین؛ کاظمی، بابک، ۱۳۹۲، بهره وری اصول، مبانی و روش های اندازه گیری، چاپ اول، تهران: انتشارات فوژان
۲. ارچندانی، طیبه و یعقوبی پور، علی، ۱۳۹۷، بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: شرکت نفت شهر کرمان)، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران
۳. پورکیانی مسعود؛ فرح بخش، شیما؛ (۱۳۹۱)، نقش فناوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی؛ راهبرد توسعه؛ ۲۹-صص ۲۳۹-۲۴۷.



۴. توکلی، غلامرضا و منطقی، منوچهر و علی نیا، صمد و نظری، یونس، ۱۳۹۴، بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهره وری نیروی انسانی مطالعه موردی شرکت نفت استان لرستان، دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی، اردبیل
۵. دعایی، حبیب الله؛ رضایی راد، مصطفی؛ خانی، داوود؛ (۱۳۹۰)، طراحی و تبیین مدل تاثیر گذاری وظایف مدیریت منابع انسانی بر بازارگرایی عملکرد سازمانی؛ پژوهش های مدیریت عمومی؛ ۴، ۱۴، صص ۱۰۶-۸۵.
۶. رجایی زهرا، ارغوانی علی، مهمی زهرا. (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیک با بهره وری در سازمان. مدیریت شهری. (۳) ۱۶ (پیاپی ۴۸): ۴۱۱-۴۱۹.
۷. صفری، علی؛ فرخی، مجتبی؛ صالح زاده، رضا؛ (۱۳۹۴)، آسیب شناسی نظام مدیریت منابع انسانی؛ فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)؛ ۷، ۱، صص ۱۱۱-۸۳.
۸. طاهری، شهرام، ۱۳۹۰، بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها، چاپ هجدهم، نشر هستان.
۹. عرفانیان خان زاده، حمید؛ نجف بیگی، رضا؛ دانشفرد، کرم الله؛ (۱۳۹۴)، مدیریت منابع انسانی الکترونیک ابزار تحول در بهره وری سازمان (ارائه مدل به روش کیو)؛ مدیریت بهره وری؛ ۸، صص ۳۵-۳۲.
۱۰. عیسی خانی، احمد، (۱۳۹۲)، فناوری اطلاعات و چالش های پیشروی مدیریت منابع انسانی. نشریه مدیریت کیفیت فراگیر، ۷(۸)، صص ۲۰-۱۳.
۱۱. فارسیجانی، حسن، عارف نژاد، محسن، (۱۳۹۰)، رتبه بندی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیک جهت دستیابی به کلاس جهانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۶، صص ۹۴-۷۵.
۱۲. کلدی، آرمان، خوش اخلاق، فرید، (۱۳۸۸)، بررسی جایگاه مدیریت الکترونیک منابع انسانی به کمک نقشه های مفهومی، پنجمین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران.
۱۳. میرسپاسی، ناصر؛ سرافرازی، مهرزاد و فرهادی محلی، علی، (۱۳۹۱)، مدیریت منابع انسانی الکترونیک ضرورتی اساسی در هزاره سوم، اولین همایش ملی حسابداری و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.
۱۴. نوری، داود، (۱۳۹۴)، تحلیل اثرات مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران

۱۵. Afacan Fındıklı , Mine ., Beyza Bayarçelikb , Ebru, (۲۰۱۵), **Exploring the outcomes of Electronic Human Resource Management (E-HRM)?**, ۱۱th International Strategic Management Conference ۲۰۱۵, Procedia - Social and Behavioral Sciences ۲۰۷ (۲۰۱۵) ۴۲۴ – ۴۳۱.

۱۶. Armstrongom. (۲۰۱۶). **Human Resource Management Practice**, United Kingdom: Cambridge university Press.

۱۷. Bahadori MK, Teymourzadeh E, Mastari Farahani H. (۲۰۱۳), **Factors Affecting Human Resources' Productivity in a Military Health Organization**. Journal of Military Medicine. ۱۵(۱):۷۵-۸۶.

۱۸. BARNEY, J. B.; WRIGHT, P. M. (۱۹۹۸), **On becoming a strategic partner: the role of human resources in gaining competitive advantage**. Human Resource Management, v. ۳۷, n. ۱, p. ۳۱.

3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia



۱۹. Bernnan, N. (۲۰۰۰). **Intellectual capital: Current issues and policy implications**. Journal of Intellectual Capital, ۳(۱), ۲۰۶-۲۴۰.
۲۰. Bondarouk, T., & Furtmueller, E. (۲۰۱۲). **Electronic HRM in theory and practice: A four decades review and research agenda**. Proceedings of the Academy of Management, ۳ (۵), ۱-۳۹.
۲۱. Buono AF. (۱۹۹۸), **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits**. Personnel Psychology. ۵۱(۴):۱۰۴۱.
۲۲. Caba, C. and Sierra, M. (۲۰۰۱), **“Incorporación de un estado sobre el capital intelectual en los organismos públicos”**, Actualidad Financiera, No. ۱۷۵, pp. ۵۹-۷۴.
۲۳. DATTA ,DEEPAK K. , JAMES P. GUTHRIE, PATRICK M. WRIGHT, (۲۰۰۵), **HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AND LABOR PRODUCTIVITY: DOES INDUSTRY MATTER?**, Academy of Management Journal, ۴۸, No. ۱, ۱۳۵-۱۴۵.
۲۴. Demeter, K., Chikán, A., Matyusz, Z., (۲۰۱۱), **Labour productivity change: Drivers, business impact and macroeconomic moderators**. International Journal of Production Economics, Volume ۱۳۱, Issue ۱. pp ۲۱۵-۲۲۳.
۲۵. Dunn, P. Short, L. E. & Liang, K. (۲۰۰۸). **Human resource management importance in small business**. Small Business Institute Journal, ۲(۱).
۲۶. Gardner, S.D. Lepak, D.P. Bartol, K.M. (۲۰۰۳). **Virtual HR: The impact of information technology on the human resource professional**. Journal of Vocational Behavior, ۶۳. pp: ۱۵۹-۱۷۹.
۲۷. Garicano, L., & Heaton, P. (۲۰۱۰). **Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector-Evidence from Police Departments**. Journal of Labor Economics ۲۸ (۱), ۱۶۷-۲۰۱
۲۸. Ghosh, V. and Tripathi, N. (۲۰۱۸) **„Cloud computing and e-HRM“**, in **e-HRM: Digital Approaches**, Directions & Applications, pp. ۱۰۶-۱۲۲.
۲۹. Habibi E, Ebrahimi H, Barakat S, Maghsoudian L. (۲۰۱۷), **Ergonomic Assessment of Musculoskeletal Disorders Risk Factors in Office Staff using ROSA Method and Its Relation with Efficiency**. Journal of Military Medicine. ۱۹(۱):۳۱-۹.
۳۰. Haines, V. Y., & Lafleur, G. (۲۰۰۸). **Information technology usage and human resource roles and effectiveness**. Human Resource Management, ۴۷(۳), ۵۲۵-۵۴۰.
۳۱. Hamad ,Yasir and et al, (۲۰۱۹), **Adoption Model of Electronic Human Resource Management (EHRM) Based Cloud Computing System for Healthcare Organizations**, International Journal of Advanced Science and Technology, Vol. ۲۸, No. ۸, (۲۰۱۹), pp. ۱۰-۲۹.
۳۲. Hassanzadeh M. (۲۰۱۰), **The Relationship between Lifestyle and Job Satisfaction in Nurses**. Master's Thesis, Allameh Tabatabaiee University of Tehran.
۳۳. Hayton, J. C. (۲۰۰۵) **“Promoting corporate entrepreneurship through human resource management practices: A review of empirical research”**, Human Resource Management Journal ۱۵(۵): ۲۱-۴۱.
۳۴. Iqbal, N., Ahmad, M., Allen, M., Raziq, M. M. (۲۰۱۸), **Does e-HRM Improve Labour Productivity? A Study of Commercial Bank Workplaces in Pakistan**. Employee Relations, ۴۰(۲).

3rd International Conference on Management, Tourism and Technology (ICMTT)

20 January 2022 | Penang, Malaysia



۳۵. Ishrata ,Kehkashan, Muhammad Kamran Khanb, Shahid Nadeemc, Atif Azizd, (۲۰۲۰), **The Impact of E-HRM Practices on Employee Productivity in Hospitals of Karachi**, International Journal of Innovation, Creativity and Change, Volume ۱۴, Issue ۷, pp ۴۶۲-۴۸۲.
۳۶. JIANG, K. et al. (۲۰۱۲), **How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of mediating mechanisms**. Academy of Management Journal, v. ۵۵, n. ۶, p. ۱۲۶۴-۱۲۹۴.
۳۷. Jones DC, Kalmi P, Kauhanen A. (۲۰۰۶). **Human resource management policies and productivity: new evidence from an econometric case study** .Oxford Review of Economic Policy. ۲۲(۴):۵۲۶-۳۸.
۳۸. Khatri, P., & Gupta, P. (۲۰۱۵). "Correlates of HRM practices and organizational commitment of retail employees in Delhi-NCR", Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation, ۱۱(۲), ۹۵-۱۰۷
۳۹. LEPAK, D. P. et al. (۲۰۰۶), **A conceptual review of human resource management systems in strategic human resource management research**. Research in personnel and human resources management, v. ۲۵, n. p. ۲۱۷-۲۷۱.
۴۰. Li, M., & Maolin, Y. (۲۰۱۵). **The Role of Electronic Human Resource Management in Contemporary Human Resource Management**. Open Journal of Social Sciences, ۳ (۷), ۷۱-۸۳.
۴۱. MacMillan, I. C. (۱۹۸۷), " **New business development: A challenge for transformational leadership**", Human Resource Management ۲۶(۴): ۴۳۹-۴۵۴.
۴۲. Mahfod, Joma., Khalifa ,Noof Yahya., and Faisal al., Madi, (۲۰۱۷), **Electronic Human Resource Management (E-HRM) System**, International Journal of Economic Research, Volume ۱۴ • Number ۱۵ (Part ۴) , pp ۵۶۳-۵۷۶.
۴۳. Martin Alcazar, F.(۲۰۱۵). **Human Resource Management as a Field of Reserch**. British Journal of Management, ۱۹(۲) , ۱۰۳- ۱۱۹.
۴۴. Martin, G., & Reddington, M. (۲۰۱۰). **Theorizing the links between e-HR and strategic HRM: a model, case illustration and reflections**. International Journal of Human Resource Management, ۲۱(۱۰), ۱۵۵۳-۱۵۷۴.
۴۵. N. NURLINA, Jubair SITUMORANG, Muhammad AKOB, Cici Aryansi QUILIM, Aryati ARFAH, (۲۰۲۰),**Influence of e-HRM and Human Resources Service Quality on Employee Performance**, Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol ۷ No ۱۰ (۲۰۲۰) ۳۹۱-۳۹۹
۴۶. Nanayakkara, N.W.O.K.D.S.P., (۲۰۲۰), **Impact of Electronic Human Resource Management on Employee Job Performance: A Conceptual Review**, GSJ, Volume ۸, Issue ۹, pp ۸۴-۹۸.
۴۷. Nivlouei, F. B. (۲۰۱۴). **Electronic Human Resource Management System: The Main Element in Capacitating Globalization Paradigm** , International Journal of Business and Social Science, ۵ (۲), pp: ۱۴۷-۱۵۹.
۴۸. Qais, A. K. William, D. (۲۰۱۳). **Information Technology Application on human resource management function in large U. S. Metropolitan areas**, Published by ProQuest LLC, Capella University



۴۹. Sadeghi Z, Mohtashami R. (۲۰۱۱), **Relationship of strategic human resource practices and organizational innovation in one of the military centers**. Journal Mil Med. ۱۳(۲):۹۷-۱۰۲.
۵۰. Sareen, Puja & Subramanian, Venkat. (۲۰۱۲). **E-HRM: a strategic review**. International Journal of Human Resource Studies, ۲(۳). ISSN ۲۱۶۲-۳۰۵۸.
۵۱. Shapira-Lishchinsky O, Tsemach S. (۲۰۱۴), **Psychological empowerment as a mediator between teachers' perceptions of authentic leadership and their withdrawal and citizenship behaviors**. Educational Administration Quarterly. ۵۰(۴):۶۷۵-۷۱۲.
۵۲. Shashank, k. (۲۰۱۰). **"Shaping organization with e-HRM"**. International Journal of Innovation, Management and Technology, ۱ (۱), ۳۲-۴۵.
۵۳. Shrivastava, S. and Shaw, J.B. (۲۰۰۳) **Liberating HR through Technology**. Human Resource Management, ۴۲, ۲۰۱-۲۲۲. <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.10081>
۵۴. Som, A. (۲۰۰۸). **Innovative human resource management and corporate performance in the context of economic liberalization in India**. The International Journal of Human Resource Management, ۱۹(۷), ۱۲۷۸-۱۲۹۷
۵۵. Stone, D. L., & Dulebohn, J. H. (۲۰۱۳). **Emerging issues in theory and research on electronic human resource management (eHRM)**. homepage: www.elsevier.com/locate/humres.
۵۶. Strohmeier, S, Parry, E. (۲۰۱۴). **HRM in the digital age – digital changes and challenges of the HR profession**, Employee Relations, ۳۶(۴), ۱۳۸-۱۶۵.
۵۷. Strohmeier, S. & Kabst, R. (۲۰۰۹). **Organizational adoption of e-HRM in Europe: An empirical exploration of major adoption factors**, Journal of Managerial Psychology, ۲۴(۶), ۴۸۲-۵۰۱.
۵۸. Strohmeier, S. (۲۰۰۷). **Research in e-HRM: Review and implications**. Human Resource Management Review, ۱۷(۱), ۱۹-۳۷.
۵۹. Taghizadeh H, Ebrahimi R, Shokri A. (۲۰۱۴), **Comparing and Ranking the Productivity of the Human Power in the Departments of Islamic Azad University, Tabriz Branch through the Use of Vikor Technique**. Scientific Journal Management System. ۲۰۱۴;۸ (۳۱):۷۵-۱۰۰.
۶۰. Tansley C., Kirk, S., Williams H., Barton H. (۲۰۱۴) **"Tipping the scales: Ambidexterity practices on e-HRM projects"**, Employee Relations, ۳۶(۴): ۳۹۸-۴۱۴.
۶۱. Turner, J. Rodney. (۲۰۱۰). **Human resource management in project-based organizations (Translated by Asili, A.)**. Tehran: Research Institutes Petroleum Industry Publications. (in Persian).
۶۲. Vemić-Đurković, J., ۲۰۰۹, **Development of human resources as strategic factors of the companies' competitive advantage**. Facta universitatis-series: Economics and Organization, Volum ۶, Issue ۱. pp ۵۹-۶۷
۶۳. Voermans, M & van Veldhoven, M. (۲۰۰۷). **Attitude towards E-HRM: an empirical study at Philips**, Personnel Review, ۳۶(۶), ۸۸۷ – ۹۰۲.
۶۴. Zahmati MH. (۲۰۱۳), **Investigating the Impact of Empowerment on Employees' Productivity in the Staff of the State Tax Administration**. Master's Thesis, Faculty of Management, Islamic Azad University, Tehran Branch. ۲۰۱۳.
۶۵. Zheng, C. O'Neill, G. & Morrison, M. (۲۰۰۹). **Enhancing Chinese SME performance through innovative HR practices**. Personnel Review, ۳۸(۲), ۱۷۵-۱۹۴.