

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم انسانی

واحد تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

عنوان پایان نامه

مدل سازی سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی مبتنی بر

فناوری اطلاعات در شرکت ملی نفت ایران

فریدون قاسمی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر مجید ضماهنی

بهمن ماه ۱۳۹۳



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

آقای فریدون قاسمی به شماره دانشجویی ۹۲۳۸۴۴۴۷۶

دانشجوی رشته مدیریت دولتی

تحت عنوان:

" مدل سازی سنجش بهره وری مدیریت منابع انسانی مبتنی بر فناوری اطلاعات در شرکت ملی نفت ایران "

جلسه دفاع با حضور داوران نامبرده ذیل مورخ ۹۳/۱۱/۲۸ ساعت ۱۲-۱۱ در سالن دفاع تحصیلات تکمیلی برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۲۰ به حروف **بیست** و با درجه **عالی** مورد قبول واقع شد / نشد

هیات داوران:

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
		آقای دکتر رسولی	استاد راهنما
		آقای دکتر ضماهنی	استاد مشاور
		آقای دکتر الوداری	استاد داور
		آقای دکتر الوداری	نماینده گروه

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب فریدون قاسمی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۲ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام بانقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و ماخذ آن رانیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد برعهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجو تایید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

فریدون قاسمی

تاریخ و امضاء

اینجانب فریدون قاسمی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۲ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی گواهی می‌نمایم چنانچه براساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

فریدون قاسمی

تاریخ و امضا

کلیه حقوق مادی مرتبت از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

بهمن ماه ۱۳۹۳

تقدیم:

- این پایان نامه را ضمن تشکر و سپاس بیکران و در کمال افتخار و امتنان تقدیم می نمایم به:
- پدر و مادر عزیزم به خاطر همه ی تلاشهای محبت آمیزی که در دوران زندگی ام انجام داده اند.
 - همسر مهربانم که در تمام طول تحصیل همراه و همگام من بوده است.
 - فرزند دلبنده و امید بخش جانم که آسایش او آرامش من است.

خدایا توفیق خدمتی سرشار از شور و نشاط و همراه و همسو با علم و دانش و پژوهش جهت رشد و شکوفایی ایران کهنسال عنایت بفرما.



تشکر و قدردانی

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم . از استاد فاضل و اندیشمند جناب آقای دکتر رضا رسولی به عنوان استاد راهنما و نیز از استاد فرهیخته جناب آقای دکتر مجید ضمآهنی به عنوان استاد مشاور که همواره نگارنده را مورد لطف و محبت خود قرار دادند ، کمال تشکر و امتنان را دارم . همچنین از استاد معزز جناب آقای دکتر حسن الوداری که مسولیت داوری این پایان نامه را بر عهده گرفتند، تقدیر و تشکر می نمایم.

چکیده:

هدف از بکارگیری فناوری اطلاعات در مدیریت سرمایه‌های انسانی به عنوان مهم‌ترین بخش از یک سرمایه‌های سازمانی منجر به مفاهیم نوآورانه‌ای چون مدیریت الکترونیکی منابع انسانی گشته است. استفاده از ابزارها و روش‌های نوین برای کسب، نگهداری، بروزرسانی و گردش اطلاعات منجر به جذب، تربیت و آموزش نیروهای متخصص با کیفیت بالا و صرف هزینه مناسب خواهد شد. علاوه بر این فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی این امکان را فراهم خواهند کرد تا یک سازمان بتواند با افزایش کیفی تصمیمات در بخش مدیریت منابع انسانی موجب گردش مناسب مشاغل و جابجایی موثر کارکنان شود. در این پژوهش مدلی بومی از سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی براساس آخرین یافته‌های فناوری اطلاعات در حوزه نفت ارائه خواهد شد. از مهمترین بخش‌های این پژوهش تعیین میزان اثرگذاری فناوری اطلاعات با در نظر گرفتن مولفه‌هایی چون اثربخشی و کارایی در سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی است. همچنین در تحقیق یادشده راهبردهایی برای افزایش بهره‌وری در سامانه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر واکاوی وضعیت فعلی و اثرگذاری فناوری اطلاعات برای رسیدن به وضعیت مناسب آتی مدیریت منابع انسانی استخراج خواهد شد. جامعه آماری تحقیق مدیران، سرپرستان و کارشناسان شرکت نفت بوده و تعداد آنها ۲۰۰ نفر می باشد، روش نمونه برداری در این تحقیق تصادفی ساده بوده و براساس جدول مورگان میزان آن ۱۳۲ نفر تعیین گردیده است. میزان پایایی ابزار اندازه گیری تحقیق براساس روش آلفای کرون باخ ۰.۹۴ درصد برآورد شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل بیان می دارد که بین فناوری اطلاعات و کارایی ارتباط دو سویه و معنی داری وجود دارد. همچنین بین فناوری اطلاعات و ارزش افزوده سازمانی ارتباط دو سویه و معنی داری وجود دارد. بین کارایی منابع انسانی با عواملی چون اشتراک دانش، گردش اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات ارتباط معنی دار مثبتی وجود دارد. و با افزایش کارایی منابع انسانی با عواملی چون اشتراک دانش، گردش اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز افزایش می یابد. همچنین مشاهده می شود که بین فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی ارتباط معنی دار مثبتی مشاهده می شود. بدین معنی که با افزایش توسعه فناوری اطلاعات مدیریت منابع انسانی نیز می تواند توسعه پیدا کند، از این رو می توان بیان داشت که فناوری اطلاعات نقش توانمند ساز را در مدیریت منابع انسانی ایفا می کند. و نیز بین فناوری اطلاعات و مهارت های فردی و سازمانی ارتباط دو سویه و معنی داری وجود دارد، بدین معنی که با توجه و اهمیت به فناوری اطلاعات در سازمان می توان شاهد توسعه و بهبود مهارت های فردی و سازمانی بود.

کلمات کلیدی: مدیریت منابع انسانی الکترونیک، مدیریت منابع انسانی، سنجش بهره‌وری، فناوری اطلاعات

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
فصل اول: کلیات پژوهش.....		۱
۱-۱ مقدمه.....		۲
۱-۲ بیان مسأله.....		۲
۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش.....		۳
۱-۴ اهداف پژوهش.....		۵
۱-۵ سوالات تحقیق.....		۵
۱-۶ فرضیات تحقیق.....		۶
۱-۷ جامعه آماری.....		۶
۱-۸ تعریف متغیرهای پژوهش.....		۷
۱-۹ مدل مفهومی.....		۸
فصل دوم: ادبیات پژوهش.....		۹
۲-۱ مقدمه.....		۱۰
۲-۲ بهره‌وری.....		۱۰
۲-۲-۱ مبانی بهره‌وری.....		۱۰
۲-۲-۲ مفاهیم مرتبط با بهره‌وری.....		۱۳
۲-۲-۳ مدیریت و مهندسی بهره‌وری.....		۱۴
۲-۳-۱ بهره‌وری در بخش خدمات.....		۱۵
۲-۳-۲ عوامل تأثیرگذار بر بهره‌وری.....		۱۶
۲-۴ مدل‌های اندازه‌گیری بهره‌وری.....		۲۳۲۳
۲-۵ مدیریت منابع انسانی.....		۲۷

- ۲۸-۱-۲ تفاوت بین مدیریت منابع انسانی و توسعه منابع انسانی..... ۲۸
- ۳۴-۲-۲ آسیب شناسی سیستم های مدیریت منابع انسانی در سازمان ها..... ۳۴
- ۳۹-۳-۲ مشخصات سیستم مدیریت منابع انسانی..... ۳۹
- ۴۰-۴-۲-۵ زیر سیستم های مؤثر بر مدیریت منابع انسانی..... ۴۰
- ۴۴-۵-۲ استراتژی ها و سیاست های مدیریت منابع انسانی..... ۴۴
- ۴۴-۶-۲ بهره وری منابع انسانی..... ۴۴
- ۴۶-۱-۲-۶ عوامل مؤثر در بهره وری منابع انسانی:..... ۴۶
- ۴۸-۲-۶-۲ راهکارهای افزایش بهره وری در بخش منابع انسانی..... ۴۸
- ۵۲-۳-۶-۲ سنجش بهره وری منابع انسانی..... ۵۲
- ۵۴-۷-۲ مفاهیم و تعاریف فناوری اطلاعات..... ۵۴
- ۵۴-۱-۷-۲ مفهوم اطلاعات..... ۵۴
- ۵۶-۲-۷-۲ ویژگی های اطلاعات..... ۵۶
- ۵۹-۳-۷-۲ فناوری اطلاعات..... ۵۹
- ۶۴-۴-۷-۲ اجزای فناوری اطلاعات..... ۶۴
- ۶۴-۵-۷-۲ وضعیت فناوری اطلاعات در ایران و جهان..... ۶۴
- ۶۷-۶-۷-۲ وضعیت فناوری اطلاعات در..... ۶۷
- ۶۹-۸-۲ مدیریت منابع انسانی الکترونیکی..... ۶۹
- ۷۰-۱-۸-۲ اهداف مدیریت منابع انسانی الکترونیکی..... ۷۰
- ۷۳-۲-۸-۲ نتایج و مزایای بکارگیری مدیریت منابع انسانی الکترونیکی..... ۷۳
- ۷۶-۳-۸-۲ مدیریت الکترونیک منابع انسانی..... ۷۶
- ۸۰-۴-۸-۲ نقشه مفهومی جایگاه مدیریت الکترونیکی منابع انسانی..... ۸۰
- ۸۴-۹-۲ مراحل پیاده سازی مدیریت منابع انسانی الکترونیکی..... ۸۴
- ۹۲-۱۰-۲ سنجش الکترونیکی بهره وری مدیریت منابع انسانی..... ۹۲

۹۳	۲-۱۱ پژوهش‌های انجام شده مرتبط با موضوع پژوهش
۹۸	۲-۱۲ نقد و بازنگری ادبیات پژوهش
۹۹	۲-۱۳ جمع‌بندی
۱۰۰	۲-۱۴ مدل مفهومی پژوهش
۱۰۲	فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش
۱۰۳	مقدمه
۱۰۳	۳-۱ نوع و روش پژوهش
۱۰۳	۳-۲ جامعه و نمونه‌آماري
۱۰۴	۳-۳ روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۱۰۵	۳-۴ تکنیک‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۵	۳-۵ تعریف متغیرهای پژوهش
۱۰۶	۳-۶ فرآیند انجام پژوهش
۱۰۷	۳-۷ روش و ابزار گردآوری تحقیق
۱۰۷	۳-۷-۲ تعیین حوزه فرآیند مورد ارزیابی
۱۱۷	۳-۷-۳ شناسایی فرآیندهای مهم حوزه فرآیند
۱۱۷	۳-۷-۴ تعیین روش اجرایی عملکرد
۱۱۷	۳-۸-۵ تعیین شاخصهای ارزیابی
۱۱۷	۳-۷-۶ تعیین استاندارد عملکرد هر شاخص
۱۱۷	۳-۷-۷ تعیین وزن اثرگذاری هر شاخص بر عملکرد فرآیند اساسی
۱۱۸	۳-۷-۸ جمع‌آوری داده‌ها
۱۱۸	۳-۷-۹ تحلیل عملکرد واقعی
۱۱۸	۳-۷-۱۰ سنجش بهره‌وری
۱۱۸	۳-۷-۱۱ تعیین اقدام اصلاحی

۱۱۹	۱۲-۷-۳ به روز رسانی استانداردهای عملکرد.....
۱۱۹	۳-۸ پرسش نامه.....
۱۲۱	۳-۹ اعتبار اندازه گیری.....
۱۲۳۱۲۳	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۱۲۴	مقدمه.....
۱۲۴	۴-۱ تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات و نتایج پژوهش.....
۱۲۶	۴-۲ تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده از مصاحبه با صاحب‌نظران.....
۱۲۷	۴-۳ شناسایی جامعه نمونه.....
۱۳۰	۴-۴ تجزیه تحلیل آماری مجموعه فرآیندهای اصلی معاونت امور پشتیبانی با استفاده از آمار توصیفی: ۱۳۰
۱۳۳	۴-۵ فرآیندها.....
۱۵۵	۴-۶ تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها در سطح فرآیندهای اصلی.....
۱۵۵	۴-۷ عملکرد واحد معاونت امور پشتیبانی در طی دوره ارزیابی بهره‌وری.....
۱۶۰	۴-۸ بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و کارایی.....
۱۶۱	۴-۹ بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و ارزش افزوده سازمانی.....
۲۱۶	۴-۱۰ بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و مهارت‌های فردی و سازمانی.....
۱۶۳	فصل پنجم: جمع‌بندی و نتیجه‌گیری.....
۱۶۴	مقدمه.....
۱۶۴	۵-۱ جمع‌بندی.....
۱۶۸	۵-۲ نتایج:.....
۱۷۱	۵-۳ پیشنهادها:.....
۱۶۱	۵-۳-۱ پیشنهادهای ادامه پژوهش:.....
۱۷۲	۵-۳-۲ محدودیت‌ها در عمل:.....
۱۷۳	ماخذ و پیوست‌ها.....

فهرست اشکال

۸	شکل ۱-۱ مدل مفهومی
۱۱	شکل ۲-۱ روش های ایجاد بهره‌وری
۱۴	شکل ۲-۲ سیکل بهره‌وری
۴۳	شکل ۲-۳ سیستم‌های مدیریت منابع انسانی
۷۵	شکل ۲-۴ مدیریت منابع انسانی الکترونیکی
۷۸	شکل ۲-۵ موفقیت در رسیدن به اهداف (آمار جهانی)
۸۱	شکل ۲-۶ نقشه مفهومی سازمان
۸۱	شکل ۲-۷ نقشه مفهومی مدیریت منابع انسانی
۸۲	شکل ۲-۸ نقشه مفهومی مدیریت الکترونیکی منابع انسانی
۸۳	شکل ۲-۹ نقشه مفهومی ارزش آفرینی الکترونیکی مدیریت منابع انسانی
۸۴	شکل ۲-۱۰ نقشه مفهومی ارزش آفرینی مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۸۵	شکل ۲-۱۱ تبیین سیاست‌های مختلف منابع انسانی
۸۸	شکل ۲-۱۲ تبیین حوزه‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر اساس سیاست‌های سازمان
۹۱	شکل ۲-۱۳ نهادینه شدن تغییر و نوآوری
۱۰۱	شکل ۲-۱۴ مدل مفهومی پژوهش
۱۱۴	شکل ۳-۲ ساختار ارتباط روش دلفی
۱۱۶	شکل ۳-۳ مدل سنجش بهره‌وری با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات
۱۲۷	شکل ۴-۱ توزیع پاسخگویان بر حسب سنوات خدمتی
۱۲۸	شکل ۴-۲ توزیع پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۹	شکل ۴-۳ توزیع پاسخگویان بر حسب رتبه
۱۳۲	شکل ۴-۴ سؤالات مطرح شده در زمینه میزان اثربخشی
۱۳۴	شکل ۴-۵ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرایند اصلی خدمات تامین مسکن
۱۳۴	شکل ۴-۶ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرایند اصلی خدمات تامین مسکن

۱۳۴	شکل ۷-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرایند اصلی خدمات تامین مسکن
۱۳۷	شکل ۸-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی اعزام به سفرهای زیارتی و سیاحتی
۱۳۸	شکل ۹-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی اعزام به سفرهای زیارتی و سیاحتی
۱۳۸	شکل ۱۰-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرآیند اصلی اعزام به سفرهای زیارتی و سیاحتی
۱۴۱	شکل ۱۱-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی برگزاری مراسم
۱۴۱	شکل ۱۲-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی برگزاری مراسم
۱۴۲	شکل ۱۳-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرآیند اصلی برگزاری مراسم
۱۴۴	شکل ۱۴-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی واگذاری وام‌های بانک تجارت
۱۴۴	شکل ۱۵-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی واگذاری وام‌های بانک تجارت
۱۴۵	شکل ۱۶-۴ میزان استاندارد عملکرد شاخص‌های ارائه شده در فرآیند اصلی واگذاری وام‌های بانک تجارت
۱۴۶	شکل ۱۷-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی نظارت و بازدید از واحدهای تابعه
۱۴۷	شکل ۱۸-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی نظارت و بازدید از واحدهای شرکت
۱۴۷	شکل ۱۹-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرآیند اصلی نظارت و بازدید از واحدهای شرکت
۱۴۹	شکل ۲۰-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی مساعدت مالی به کارکنان
۱۴۹	شکل ۲۱-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی مساعدت مالی به کارکنان
۱۴۹	شکل ۲۲-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرآیند اصلی مساعدت مالی به کارکنان
۱۵۲	شکل ۲۳-۴ میزان موافقت با شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی واگذاری وام‌های شرکت ملی نفت ایران
۱۵۲	شکل ۲۴-۴ میزان وزن اثرگذاری شاخص‌های ارائه شده برای فرآیند اصلی واگذاری وام‌های شرکت

	ملی نفت ایران
۱۵۲	شکل ۲۵-۴ میزان استاندارد عملکرد برای شاخص‌های ارائه شده در فرآیندهای اصلی واگذاری وام‌های شرکت ملی نفت ایران
۱۵۴	شکل ۲۶-۴ تجزیه و تحلیل کلی نتایج حاصل از پرسش از فرآیندهای اصلی واحد
۱۵۸	شکل ۲۷-۴ ریزنتایج بهره‌وری فرآیندهای اساسی معاونت امور پشتیبانی
۱۶۵	شکل ۱-۵ مدل مفهومی پژوهش
۱۶۸	شکل ۲-۵ فرآیند مدل سنجش بهره‌وری با استفاده از ابزار فناوری اطلاعات
۱۶۹	شکل ۳-۵ بهره‌وری فرآیندهای اساسی

فهرست جداول

۶۷	جدول ۱-۲ وضعیت فناوری اطلاعات در ایران و جهان؛ سایت آماری اتحادیه جهانی مخابرات (ITU)
۷۷	جدول ۲-۲ مقایسه انواع مدیریت الکترونیکی منابع انسانی
۱۰۳	جدول ۳-۱ نتایج آزمون پایایی پرسشنامه
۱۲۰	جدول ۳-۲ فرآیندهای اساسی و شاخص‌های کلیدی عملکرد در معاونت امور پشتیبانی شرکت ملی نفت ایران
۱۲۷	جدول ۴-۱ توزیع پاسخگویان بر حسب سنوات خدمتی
۱۲۸	جدول ۴-۲ توزیع پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۹	جدول ۴-۳ توزیع پاسخگویان بر حسب رتبه
۱۳۱	جدول ۴-۴ سؤالات مطرح شده در زمینه میزان اثربخشی
۱۳۳	جدول ۴-۵ نتایج شاخص عملکرد فرآیند خدمات تأمین مسکن
۱۳۶	جدول ۴-۶ نتایج شاخص عملکرد فرآیند اعزام به سفرهای زیارتی و سیاحتی
۱۴۰	جدول ۴-۷ نتایج شاخص عملکرد فرآیند برگزاری مراسم کارکنان
۱۴۳	جدول ۴-۸ نتایج شاخص عملکرد فرآیند واگذاری وام‌های بانک تجارت
۱۴۶	جدول ۴-۹ نتایج شاخص عملکرد فرآیند نظارت و بازدید از واحدهای شرکت
۱۴۸	جدول ۴-۱۰ نتایج شاخص عملکرد فرآیند مساعدت مالی به کارکنان شرکت
۱۵۱	جدول ۴-۱۱ نتایج شاخص عملکرد فرآیند واگذاری وام‌های شرکت ملی نفت ایران
۱۵۶	جدول ۴-۱۲ ریزنتایج حاصل از مطالعه نتایج در سطح معاونت امور پشتیبانی
۱۵۷	جدول ۴-۱۳ بهره‌وری فرآیندهای اساسی معاونت امور پشتیبانی
۱۵۹	جدول ۴-۱۴ ارتباط بین فناوری اطلاعات و کارایی
۱۵۹	جدول ۴-۱۵ ارتباط بین فناوری اطلاعات و ارزش افزوده سازمانی
۱۶۰	جدول ۴-۱۶ ارتباط کارایی منابع انسانی، اشتراک دانش، گردش اطلاعات
۱۶۱	جدول ۴-۱۷ ارتباط بین فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی
۱۶۱	جدول ۴-۱۸ ارتباط بین فناوری اطلاعات و مهارت‌های فردی و سازمانی
۱۶۶	جدول ۵-۱ فرآیندهای اساسی و شاخص‌های کلیدی عملکرد در معاونت امور پشتیبانی

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

افزایش کارایی و اثربخشی در سازمان‌ها به استفاده از روش‌ها و فرایندها مبتنی بر فناوری‌های نوین وابسته است. فناوری‌هایی که براساس نیاز سازمان‌ها، خلق و به دلیل رشد و توسعه فناوری بطور پیوسته در حال تغییر هستند. سازمان توسعه یافته‌ای که به بهترین نحو از این فناوری‌ها بهره می‌برد عامل توسعه مستمر خود خواهد بود. فناوری اطلاعاتی که بصورت سودمند و کارآمد واکاوی اطلاعات را امکان‌پذیر می‌سازد، راهگشای تصمیم‌گیری مدیران نیز به شمار می‌رود.

فناوریهای اطلاعات و ارتباطات کارایی و اثربخشی بالایی بر رشته مدیریت منابع انسانی دارد که منجر به پدیده‌ای به نام مدیریت الکترونیکی منابع انسانی شده است. متخصصان نیز معتقدند مدیریت الکترونیکی منابع انسانی پتانسیل کاهش هزینه‌های مدیریتی، افزایش بهره‌وری، تسریع در زمان پاسخ‌گویی، بهبود فرایند تصمیم‌گیری و توسعه خدمات مشتری را داراست و به همین دلیل به مدیریت منابع انسانی کمک می‌کند تا راهبردی‌تر، منعطف‌تر و از نظر هزینه مقرون به صرفه‌تر باشد. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی ضمن پشتیبانی از مدیران و کارکنان در انجام وظایف معمول خود، فرآیند تغییرات و دگرگونی‌های سازمانی را نیز تسهیل می‌کند. مدیریت الکترونیکی منابع انسانی ابزاری برای خودکارسازی و حمایت از فرآیندهای مربوط به بخش نیروی انسانی است. به کار گرفتن مدیریت منابع انسانی الکترونیک فرصتی برای محول کردن وظیفه ثبت‌داده‌ها به کارمندان است. این نوع مدیریت، ضمن خودکار کردن کار بخش منابع انسانی ارزش انجام فعالیت‌های مرتبط با بخش منابع انسانی را هم دو چندان می‌کند.

در پژوهش حاضر با تمرکز بر سرمایه‌های فکری و اجتماعی و مدیریت دانش مدلی بومی از سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی براساس آخرین یافته‌های فناوری اطلاعات در حوزه نفت ایران طراحی و اجرا شده است.

۱-۲- بیان مسأله

پیشرفت روزافزون فناوری، تغییر پذیری پر سرعت و غیر قابل پیش بینی بودن عوامل محیطی، کوتاه شدن طول عمر محصولات، باور روزافزون به سیستم مشتری مداری و بسیاری عوامل دیگر دست در دست هم داده و موجب شده است تا انقلابی در اذهان مدیران جوامع بوجود آید. مدیران ارشد جوامع و همچنین سازمان‌ها و شرکت‌ها، در کشورهای پیشرفته از سالیانی قبل و در کشورهای توسعه

یافته در سال های اخیر، به طور جدی بدنبال راهکارهای نوینی برای حفظ خود در شرایط سخت رقابتی امروز برآمده اند. باید مفاهیم سازمان، کار، کیفیت و رقابت دگرگون شده و مدیرکارآمد جایگزین مدیر سنتی شود. ایده های خلاق و بکر بوجود آیند و بدین ترتیب بقاء و توسعه سازمان ها فراهم گردد. بهره گیری از نیروی انسانی کارآمد و کارآفرین در یک سازمان یا نهاد سبب دستیابی به مراتب بالای سرآمدی آن نهاد یا سازمان از لحاظ اقتصادی می شود. لذا ضروری است که موانع و مشکلات مربوط منابع انسانی شناسایی شده و به رفع آنها پرداخته شود. که خود مستلزم کسب اطلاعات صحیح از منابع انسانی می باشد. ، استفاده از فناوری اطلاعات بخصوص دولت الکترونیک در عصر کنونی باعث شد تا ضمن دستیابی سریع به اطلاعات منابع انسانی، مدیریت مناسبی در خصوص این منابع به عنوان مهم ترین منابع سازمان صورت پذیرد. از این رو مدیریت منابع انسانی الکترونیک به عنوان یک زیر ساخت اساسی در بسیاری از سازمان ها بشمار آمده و این که چگونه می توان از فناوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی استفاده نمایند، تا ضمن بقاء سازمان، بهره وری کارکنان را مورد سنجش قرار داد، به عنوان یک مساله مطرح است. با توجه به آنچه که بیان گردید، نبود یک مدیریت منابع انسانی کارآمد در شرکت ملی نفت ایران که یک سازمان راهبردی در کشور بشمار می آید ، باعث گردیده تا تمرکز بر نتایج عملکرد قابل اتکا نبوده و نیز رویه مشخصی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان وجود نداشته و در نتیجه امکان برآورد حقیقی بهره وری کارکنان را نداشته باشیم. لذا ضروری بنظر می رسد که مدل جهت سنجش بهره وری نیروی انسانی در سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی طراحی گردد.

۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه اهمیت روزافزون علوم وابسته به اطلاعات چنان بالا گرفته که منتقدان و آگاهان را به این باور رسانده که اطلاعات و نقش و تأثیر آن، شاخصه ممتاز فعالیت های طراز اول جوامع بشری است و نقش مهم اطلاعات را می توان در زمینه های وسیعی از فعالیت های حیاتی بشر جستجو کرد. کاربردهای شناخته شده اطلاعات عبارتند از: کمک به توسعه و رشد دانش، پژوهش، توسعه صنعت، تولید،

آموزش و پرورش، تصمیم‌گیری و ... که مهم‌ترین این کاربردها در تصمیم‌گیری و مدیریت است. بدون دسترسی به اطلاعات و داده‌های مناسب، تصمیم‌گیری و حل مسائل امکان‌پذیر نخواهد بود. درباره رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و بهره‌وری بحث‌های زیادی مطرح گردیده است، اما رشد بهره‌وری روند کندتری نسبت به سرمایه‌گذاری‌های انجام شده در بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات را داشته است که از این موضوع به عنوان «تعارض در بهره‌وری» نام برده شده است. در واقع این اصطلاح به این مفهوم است که با وجود آن‌که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات و ارتباطات رشد داشته است، اما رشد بهره‌وری به نسبت کمتری بوده است. امروزه در بحث‌های کلان کشور ما نیز، از جمله طرح تکفا و طرح تحول اداری، مسئولین و مدیران دولتی با جدیت در تلاش‌اند تا با استفاده از توانمندی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، نظام اداری، علمی و آموزشی کشور را از فضای سنتی به سمت محیط مبتنی بر جامعه اطلاعات و سیستم مبتنی بر مدیریت اطلاعات و نظام آموزشی هدایت کنند و لذا به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات و سیستم‌های اطلاعاتی در هر سازمان به منظور افزایش بهره‌وری، یکی از چالش برانگیزترین وظایف مدیران امروزی است. از طرفی نیروی انسانی مهم‌ترین ارزش‌دارایی هر سازمان شناخته می‌شود و اطلاعات مربوط به مدیریت آن از جمله برنامه‌ریزی نیروی انسانی، استعدادیابی و استخدام، خدمات پرسنلی، آموزش و غیره از مهم‌ترین وظایف مدیران به شمار می‌رود. بر اساس آنچه که در بخش اول مجله تدبیر سال ۱۳۸۰ بیان گردیده همچنین می‌توان بیان نموده که، اگر اطلاعات صحیح و جامع، به موقع در اختیار مدیران قرار نگیرد، خطر اتخاذ تصمیم‌های نادرست در رابطه با نیروی انسانی افزایش می‌یابد. فناوری اطلاعات می‌تواند با تهیه و تدارک اطلاعات مناسب و کافی، مدیران را در تصمیم‌گیری بهتر یاری دهد و بنابراین نقش اطلاعات و کاربرد فناوری‌های وابسته به آن در مدیریت منابع انسانی بسیار مهم است.

سازمان‌های اقتصادی از جمله شرکت ملی نفت ایران دارای جایگاه مهمی می‌باشد، لذا تصمیم‌گیری در این‌گونه سازمان‌ها و اتخاذ تصمیمات اثربخش مخصوصاً در ارتباط با نیروی انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده که با توجه به وجود مشکلات عدیده در خصوص جذب، آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص، گردش مشاغل و جابجایی کارکنان در این سازمان‌ها، بهره‌گیری از فناوری اطلاعاتی مناسب می‌تواند به افزایش کیفی تصمیمات مورد نظر در بخش نیروی انسانی کمک شایانی کند و از بروز مشکلات بعدی جلوگیری نماید.

۴-۱- اهداف پژوهش

هدف کلی از انجام این پژوهش ارائه مدلی جهت سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی با استفاده از فناوری اطلاعات در شرکت ملی نفت ایران است. در این پژوهش سعی شده تا تأثیرات به کارگیری فناوری اطلاعات در بهره‌وری (اثربخشی و کارایی) زیر سیستم‌های مدیریت منابع انسانی شامل جذب و استخدام، آموزش و همچنین نقل و انتقالات کارکنان شرکت ملی نفت ایران مورد بررسی قرار گیرد تا بتوان ضمن واکاوی وضعیت فعلی مدیریت منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران، تأثیرات به کارگیری سیستم E-HRM بر وضعیت آتی مدیریت منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران را نیز شناسایی کرده و مورد سنجش قرار داد و بر همین اساس پیشنهادهایی را ارائه نمود که پیروی از آن‌ها موجب افزایش بهره‌وری سامانه مدیریت منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران گردد. با توجه به هدف کلی بیان شده، اهداف جزئی زیر قابل بیان هستند:

- ۱- تشریح وضعیت و نحوه سنجش فعلی بهره‌وری مدیریت منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران
- ۲- شناخت موانع و مشکلات بهره‌وری مدیریت منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران.
- ۳- ارائه مدل مفهومی سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران
- ۴- ارائه راهکارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات جهت برطرف ساختن موانع و مشکلات بهره‌وری مدیریت منابع انسانی در شرکت ملی نفت ایران.

۵-۱- سوالات تحقیق

سوال اصلی

مدل مناسب سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی مبتنی بر فناوری اطلاعات در شرکت ملی نفت ایران کدام است؟

سوال های فرعی

۱. آیا نحوه سنجش بهره‌وری مدیریت منابع انسانی در وضعیت فعلی شرکت ملی نفت ایران مناسب است؟
۲. معیارهای حیاتی در سنجش بهره‌وری منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران کدام‌اند؟