





دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه مدیریت

بررسی رابطه مولفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک

بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی

در شرکت توزیع نیروی برق شیراز

سیروس طاهری

استاد راهنما:

دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور:

دکتر سعید طالبی

بهمن ۱۳۹۰

تاریخ : ۱۳۹۰/۱۱/۳۰
شماره : ۰۵/۱-۱۶۲۷۱
پیوست :



دانشگاه پیام نور استان فارس
باسمه تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

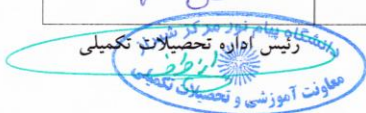
جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد آقای سیروس طاهری دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۶۷۱۰۳۶۰۷ تحت عنوان :

« بررسی رابطه مولفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت توزیع نیروی برق شیراز »

با حضور هیات داوران در روز یکشنبه مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۳۰ ساعت ۹:۰۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۹.۵۰ به حروف نوزده و نیم با درجه عالی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبہ دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر علیرضا موغلی	راهنما	دانشیار	پیام نور شیراز	
آقای سعید طالبی	مشاور	مریی	پیام نور سروستان	
دکتر فریبا تابع برد بار	داور	استادیار	پیام نور شیراز	
مهندس محسن امامی	نماینده تحصیلات تکمیلی	استادیار	پیام نور شیراز	



شیراز- شهرک گلستان، بلوار دهخدا
قبل از نمایندگان بین المللی
تلفن : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۰-۳
دورنگار : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۹
صندوق پستی : ۱۳۶۸- ۷۱۹۵۵
www.spnu.ac.ir
Email : admin@spnu.ac.ir

اینجانب سیروس طاهری دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید 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.

نام و نام خانوادگی دانشجو
سیروس طاهری
تاریخ و امضاء

اینجانب سیروس طاهری دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۶ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس 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.

نام و نام خانوادگی دانشجو
سیروس طاهری
تاریخ و امضاء

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

بهمن ۱۳۹۰

تقدیم بہ مادر و خواہر کرامیم

چکیده

رویکرد سنتی به وظایفی مانند جذب منابع انسانی کارآمد، جبران خدمت، و توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان، و سایر امور موثر بر ارتباط با کارکنان محدود می شد. اما محیط متغیر کسب و کار جدید و ظهور فن آوری اطلاعات و ارتباطات، موضوع مدیریت منابع انسانی را با رویکردی متفاوت به نام «مدیریت منابع انسانی الکترونیک» مواجه نمود.

موضوع اصلی «مدیریت منابع انسانی الکترونیک» بر این اساس بود که بسیاری از فعالیت های سنتی و روزانه منابع انسانی را از طریق فناوری اطلاعات به مدیران صف و کارکنان تفویض نمود. اگر چه «مدیریت منابع انسانی الکترونیک»، با استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات به ابزارهای توانمندی برای حمایت و پشتیبانی از فرآیندهای منابع انسانی دست یافته اما اهداف متعالی دیگری همچون تغییر نقش خود به عنوان شریک راهبردی، عامل تغییر، کاهش هزینه، افزایش کارایی، ارتقاء و بهبود خدمات مشتریان و رضایتمندی ذینفعان داخلی و خارجی را پیگیری می نماید.

در این تحقیق سعی گردیده است تا ضمن معرفی «مدیریت منابع انسانی الکترونیک» و برخی مولفه های آن، نقش این رویکرد جدید در اثربخشی مدیریت منابع انسانی شرکت توزیع نیروی برق شیراز مورد بررسی قرارگیرد. هدف اصلی این تحقیق جستجوی رابطه معنادار مؤلفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک مانند شریک راهبردی، ارائه خدمات، مهارتهای نوین، واگذاری مسئولیتهای محرمانه بودن و امنیت اطلاعات پرسنلی و تغییر وظایف متخصصین منابع انسانی بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی در شرکت توزیع نیروی برق شیراز می باشد. نتایج تحقیق نشان داد که تفاوت معنی داری بین مولفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک و ویژگی های جمعیت شناختی از یک سو و اثر بخشی مدیریت منابع انسانی از سوی دیگر وجود دارد. اما بین ویژگی جمعیت شناختی جنسیت و اثر بخشی مدیریت منابع انسانی الکترونیک، تفاوت معنی داری وجود ندارد.

به عنوان یک نتیجه کلی می توان ادعا نمود که مولفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی اثرگذار بوده اند. اما جنسیت بر اثر بخشی مدیریت منابع انسانی تاثیر معنا داری نداشت.

واژگان کلیدی: مدیریت منابع انسانی الکترونیک، اثربخشی مدیریت منابع انسانی، شرکت

توزیع نیروی برق شیراز

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول - کلیات
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسئله و سؤال‌های اصلی تحقیق
۶	۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق
۱۰	۱-۳-۱- اهمیت و ضرورت توانمندی سازی کارکنان
۱۱	۲-۳-۱- اهمیت و ضرورت انعطاف‌پذیری
۱۲	۳-۳-۱- اهمیت و ضرورت صحت و امنیت اطلاعات و ارائه خدمات
۱۲	۴-۳-۱- اهمیت و ضرورت تغییر رویکرد مدیریت منابع انسانی
۱۴	۴-۱- هدف تحقیق
۱۵	۵-۱- سؤالات تحقیق
۱۶	۶-۱- تعاریف واژگان
۱۶	۱-۶-۱- تعاریف نظری
۱۶	۲-۶-۱- تعاریف عملیاتی
۱۸	فصل دوم - ادبیات تحقیق
۱۹	۱-۲- مبانی نظری تحقیق
۱۹	۱-۱-۲- مقدمه
۲۱	۲-۱-۲- مدیریت منابع انسانی
۲۳	۳-۱-۲- مدیریت منابع انسانی الکترونیک چیست؟
۲۸	۴-۱-۲- انواع مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۳۰	۱-۴-۱-۲- مدیریت منابع انسانی عملیاتی
۳۱	۲-۴-۱-۲- مدیریت منابع انسانی ارتباطی

صفحه	عنوان
۳۲	۲-۱-۴-۳- مدیریت منابع انسانی تغییری
۳۵	۲-۱-۵- مدیریت منابع انسانی الکترونیک امروزی و آینده
۳۶	۲-۱-۶- کاربردها، مزایا و چالش‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۳۷	۲-۱-۶-۱- برنامه‌ریزی، مدیریت و ارتباط منابع انسانی
۳۸	۲-۱-۶-۲- تأمین منابع انسانی - کارمندیابی، انتخاب، استخدام و نگهداری
۴۱	۲-۱-۶-۳- ارزیابی منابع انسانی - مدیریت عملکرد
۴۲	۲-۱-۶-۴- جبران و تشویق منابع انسانی
۴۳	۲-۱-۶-۵- توسعه منابع انسانی
۴۵	۲-۱-۶-۶- تعهد کارکنان
۴۶	۲-۱-۷- اثرات فن‌آوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر متخصصان منابع انسانی
۵۲	۲-۱-۷-۱- متخصص منابع انسانی به عنوان یک شریک تجاری راهبردی
۵۵	۲-۱-۷-۲- بهبود ارائه خدمات مدیریت منابع انسانی
۵۶	۲-۱-۷-۳- مهارت‌ها و توانمندی‌های جدید ضروری برای مدیریت منابع انسانی
۵۷	۲-۱-۷-۳-۱- مهارت‌های راهبردی
۵۷	۲-۱-۷-۳-۲- مهارت‌های عملکردی
۵۸	۲-۱-۷-۳-۳- مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات
۵۹	۲-۱-۷-۴- مسئولیت‌های مدیریت منابع انسانی در قبال مدیران صف
۵۹	۲-۱-۷-۵- نیارمندی‌های تغییر نقش متخصصان منابع انسانی
۶۲	۲-۱-۷-۶- امنیت و محرمانه بودن
۶۴	۲-۱-۸- چالش‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۶۴	۲-۲- پیشینه تحقیق
۶۴	۲-۲-۱- مقدمه

صفحه	عنوان
۶۶	۲-۲-۲- تاریخچه مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۷۰	۲-۲-۳- مروری بر تحقیقات داخلی و خارجی
۷۵	۲-۲-۴- نقد تحقیقات خارجی
۷۷	۲-۳-۳- معرفی شرکت توزیع نیروی برق شیراز
۷۷	۲-۳-۱- تاریخچه و حوزه فعالیت
۷۸	۲-۳-۲- سرمایه شرکت
۷۹	۲-۳-۳- مأموریت، محصولات و خدمات شرکت
۸۰	۲-۳-۴- مشتریان شرکت
۸۰	۲-۳-۵- تأمین کنندگان
۸۱	۲-۳-۶- سیاستهای کلی شرکت
۸۴	فصل سوم - روش شناسی تحقیق
۸۵	۳-۱- مقدمه
۸۶	۳-۲- روش تحقیق
۸۸	۳-۳- جامعه آماری
۸۹	۳-۴- شیوهها و ابزارهای گردآوری دادهها
۹۱	۳-۵- فنون تحلیل دادهها
۹۳	فصل چهارم - تجزیه و تحلیل دادهها
۹۴	۴-۱- مقدمه
۹۵	۴-۲- تجزیه و تحلیل توصیفی دادهها
۹۵	۴-۲-۱- توزیع فراوانی مطلق و درصد افراد نمونه بر حسب سمت
۹۷	۴-۲-۲- توزیع فراوانی مطلق و درصد افراد نمونه بر حسب جنسیت
۹۸	۴-۲-۳- توزیع فراوانی مطلق و درصد افراد نمونه بر حسب سابقه خدمت
۹۹	۴-۲-۴- توزیع فراوانی مطلق و درصد افراد نمونه بر حسب سن

صفحه	عنوان
۱۰۰	۴-۲-۵- توزیع فراوانی مطلق و درصد افراد نمونه بر حسب تحصیلات
۱۰۱	۴-۳- تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها
۱۰۹	۴-۴- بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی
۱۱۶	۴-۵- رتبه بندی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک
۱۱۸	فصل پنجم - نتیجه گیری، یافته‌ها و پیشنهادات
۱۱۹	۵-۱- مقدمه
۱۲۰	۵-۲- نتیجه گیری
۱۲۵	۵-۳- محدودیت‌ها
۱۲۶	۵-۴- پیشنهادها
۱۳۳	پیوست شما ه یک
۱۴۱	منابع فارسی
۱۴۳	منابع انگلیسی

فصل اول

کلیات

۱-۱- مقدمه

مدیریت منابع انسانی برای سال‌ها به فعالیت‌های اداری و روزمره مانند کارمندیابی، گزینش و آموزش که تمام انرژی و زمان متخصصان منابع انسانی سازمانها را صرف می‌کرد، محدود شده بود. بخش‌های منابع انسانی اغلب آن قدر درگیر چنین فعالیت‌هایی بوده‌اند که دیگر زمانی برای فعالیت‌هایی که ارزش افزوده برای سازمان دارند مانند مدیریت دانش، مدیریت فرهنگ سازمانی و بازاریابی و بازسازی راهبردی سازمان نداشتند (نظری و پویان، ۱۳۸۸: ۵).

با توجه به تغییرات گسترده در تمامی حوزه‌های سازمانی که بر اثر به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات^۱ به وجود آمد، وظایف مدیریت منابع انسانی نیز تحت تأثیر قرار گرفته است. تعامل بین متخصصان منابع انسانی و متخصصان سایر حوزه‌ها به صورت گسترده‌ای با استفاده از سامانه‌های فن‌آوری اطلاعات در درون سازمان و یا حتی خارج از سازمان انجام می‌شود. خدمات گسترده الکترونیکی منابع انسانی در حال شکل دادن تغییرات عمده‌ای در بخش‌های منابع انسانی سازمانها هستند (نظری و پویان، ۱۳۸۸: ۱۴-۱۳).

تأثیر فن‌آوری اطلاعات بر وظایف مدیریت منابع انسانی^۲ به استفاده از سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی^۳ که در ابتدا ساختاری بسیار ساده داشتند، بر می‌گردد. این سامانه‌ها که با عنوان سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی شناخته می‌شوند، تنها در حیطه واحدهای منابع انسانی سازمان قرار دارند و کاربران این سامانه متخصصان منابع انسانی هستند. هدف این نوع سامانه‌ها، بهبود فرآیند در بخش منابع انسانی است؛ گرچه ممکن است بهبود خدمات رسانی به کسب و کار سازمان را نیز دنبال کند (نظری و پویان، ۱۳۸۸: ۱۴-۱۳).

تغییرات در حوزه مدیریت منابع انسانی به همین جا خاتمه نیافت. پیدایش مفاهیم نوینی مانند مدیریت منابع انسانی الکترونیک^۴، اهداف، عملکرد و اثربخشی^۵ این حوزه را دست خوش تحولات زیادی نموده است. در حالی که سامانه‌های اطلاعات منابع انسانی، متخصصان منابع انسانی را در

^۱ Information Technology (IT)

^۲ Human Resource Management (HRM)

^۳ Human Resource Information Systems (HRIS)

^۴ Electronic Human Resource Management (e-HRM)

^۵ Effectiveness

انجام وظایفشان یاری می‌دهند، مدیریت منابع انسانی الکترونیک ضمن پشتیبانی از مدیران و کارکنان در انجام وظایف معمول خود فرآیند تغییرات و دگرگونی‌های سازمانی را تسهیل می‌کند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک می‌تواند در سیاست گذاری کلان مدیریت منابع انسانی راهبردی^۱، کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری و توانمندسازی مدیران و کارکنان جهت انجام وظایف خود به بهترین شکل یاری رساند (نظری و پویان، ۱۳۸۸: ۱۴-۱۳).

بدین ترتیب هر چند به کارگیری مدیریت منابع انسانی الکترونیک مستلزم صرف هزینه‌هایی است، اما نادیده گرفتن آن هزینه‌ها از دست دادن فرصت‌های بسیاری را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند (نظری و پویان، ۱۳۸۸: ۱۴-۱۳).

با بررسی معیارهای اثربخشی مشخص می‌گردد که مدیریت منابع انسانی الکترونیک و اثربخشی مدیریت منابع انسانی دارای زمینه‌های مشترک می‌باشند. لذا در این پایان نامه سعی شده تا ضمن معرفی مدیریت منابع انسانی الکترونیک، نقش آن را در اثربخشی مدیریت منابع انسانی شرکت توزیع نیروی برق شیراز مورد بررسی قرار گیرد.

۲-۱- بیان مسئله و سؤال‌های اصلی تحقیق

اولین دیدگاهی که نسبت به اثربخشی ارائه شد (که احتمالاً در طی دهه ۱۹۵۰ مطرح گردید) بسیار ساده بود. اثربخشی به عنوان میزان یا حدی که یک سازمان اهدافش را محقق می‌سازد تعریف شده بود (رابینز^۲، ۱۳۷۹: ۴۸). اگر چه صاحب نظران در این مورد اتفاق نظر دارند که داشتن یک تصور کلی، جامع و فراگیر از اثربخشی هیچ فایده‌ای ندارد، ولی نادیده انگاشتن مسائل و نتیجه تحقیقاتی که درباره اثربخشی انجام شده، نمی‌تواند چیزی جز یک اشتباه محض باشد (هال^۳، ۱۳۸۳: ۴۲۳). و علیرغم اینکه نمی‌توان برای اثربخشی سازمانی تعریف واحد و عملیاتی ارائه نمود (رابینز، ۱۳۷۹: ۵۳) ولی می‌خواهیم این نکته را یادآور شویم، که هر کس در سازمانی، به عنوان یک عضو فعالیت کند، مایل است که سازمان مزبور به شیوه‌ای عالی عمل نماید. مقصود از شیوه عالی این است

¹ Strategic Human Resource Management

² Robbins, Stephen p

³ Hall, Richard H.

که سازمان اثر بخش باشد (هال، ۱۳۸۳: ۴۱۹). این تعاریف را می‌توان برای مدیریت منابع انسانی نیز به کار برد. اگر مدیریت منابع انسانی در تحقق اهداف خود موفق باشد؛ می‌گوییم مدیریت منابع انسانی اثر بخش است (حسینی، هادی زاده مقدم و جوادی، ۱۳۸۸: ۲۴۰-۲۱۵). رابینز (۱۳۷۹) معیارهای سی گانه‌ای را برای اثربخشی بر شمرده است. برخی از این معیارها مانند رضایتمندی شغل، انگیزش، مشارکت و نفوذ مشترک، کنترل، انعطاف‌پذیری و مدیریت اطلاعات و ارتباطات، موضوعاتی بسیار متداول و محوری در مبحث نوینی به نام مدیریت منابع انسانی الکترونیک می‌باشند.

طی سالهای اخیر، تحقیقاتی تجربی در زمینه رابطه بین فعالیتهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک و اثربخشی مدیریت منابع انسانی انجام شده است. با این حال، ماهیت چند بعدی پدیده اثربخشی مدیریت منابع انسانی، چالشی اساسی در این زمینه ایجاد کرده است. اما اثربخشی وظایف کارکردی مدیریت منابع انسانی را می‌توان در ارتباط با اثر سر به سر شدن، سرعت انجام کار، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و رضایت مشتری و ارباب رجوع دانست (لی^۱، ۲۰۰۸: ۱۲۱).

نکته مهم در این رابطه، آن است که سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای در صدد به کارگیری راهبردهای مبتنی بر اثربخشی هستند و در نتیجه نیازمند شناخت عوامل و محرک‌های کلیدی، اصلی و مهم منابع انسانی در این راهبردها می‌باشند. در طی سه دهه گذشته، ادبیات محدودی - اما رو به رشدی - شکل یافته است که به طور تجربی به بررسی رابطه بین فعالیتهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک و اثربخشی مدیریت منابع انسانی پرداخته‌اند. تحقیقات پیشین، تأثیرات فعالیتهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک را هم بر کل پدیده اثربخشی مدیریت منابع انسانی و هم بر ابعاد مختلف آن بررسی کرده‌اند. بنابراین اثربخشی مدیریت منابع انسانی، جنبه بسیار مهمی از عملکرد سازمان را تشکیل می‌دهد لذا یکی از جنبه‌های این تحقیق، جستجوی رابطه معناداری بین برخی از مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک با اثربخشی مدیریت منابع انسانی می‌باشد و انتظار می‌رود سامانه‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی تأثیر گذار باشند.

از طرف دیگر تحولات بنیادی، ساختاری و همه جانبه صنعت برق در طی دو دهه گذشته و علی‌الخصوص تحولات سریع دو سال گذشته و برنامه‌ها و راهبردهای ارائه شده برای ادامه تحولات در افق آینده موجب گردیده است که صنعت برق و علی‌الخصوص شرکت توزیع نیروی برق شیراز

¹ Lee, I, A

به عنوان یکی از سازمانهای محوری و خدمت رسان جامعه با چالشهای بسیاری در زمینه فعالیتهای خود مواجه باشد.

تأسیس اغلب شرکتهای توزیع نیروی برق در وزارت نیرو از اوایل دهه هفتاد بوده و هدف از تشکیل آنها، بهبود بهره برداری از شبکههای توزیع برق و ارتقاء کیفیت و کمیت ارائه خدمات به مشترکین برق عنوان شده است. کلیه شرکتهای توزیع برق تا اواسط سال ۱۳۸۶ تحت پوشش شرکتهای برق منطقه‌ای که متولی تولید، انتقال و توزیع نیروی برق در محدوده خود بودند مدیریت می‌شدند.

هم اکنون شرکتهای توزیع نیروی برق تنها ارائه دهندگان خدمات صنعت برق به متقاضیان و مشترکین، بهره برداری کننده از خطوط نیرو رسانی، شبکههای فشار قوی و فشار ضعیف عمومی، وسایل اندازه‌گیری و متولی تأمین برق مشترکین بوده‌اند. اما بر اساس اصل ۴۴ قانون اساسی، دولت می‌بایست صرفاً مالکیت بخش انتقال انرژی برق را در اختیار داشته باشد و مالکیت بخشهای تولید و توزیع نیروی برق را به بخش خصوصی واگذار نماید. در همین راستا در تاریخ ۱۳۸۴/۱۲/۹ قانون استقلال شرکتهای توزیع به تصویب مجلس شورای اسلامی می‌رسد و از ۱۳۸۶/۶/۲۵ طی عقد تفاهم نامه ای، شرکت توزیع نیروی برق شیراز به عنوان شرکتی مستقل تحت پوشش شرکت مادر تخصصی توانیر قرار می‌گیرد. بر اساس بندهای ۳، ۴ و ۶۲ این تفاهم نامه، شرکت مکلف به خرید برق از بازار برق و فروش برق به مشترکین و کسب درآمد حسب حجم فروش انشعاب، انرژی و سایر منابع درآمدی دیگر می‌گردد. این مقدمه است که شرکت در مراحل بعدی از بدنه دولت منفک و کاملاً خودگردان گردد.

وضعیت جدید شرکتهای توزیع برق نشانگر این واقعیت است که خصوصی سازی، خودگردانی و ورود به بازار رقابتی مهمترین چالشهای فراروی این شرکتهای در آینده‌ای نه چندان دور خواهد بود. چرا که بخش توزیع نیروی برق تا قبل از اجرای قانون استقلال شرکتهای توزیع به عنوان بخشی از بدنه دولت محسوب می‌گردیدند و موضوعاتی مانند کمیت و کیفیت خدمت رسانی و رضایتمندی مشترکین، کسب درآمد و سود و زیان، بهره وری، اثربخشی و کارایی نیروی انسانی در امور جاری آنها بصورت یک ضرورت حیاتی مورد توجه قرار نمی‌گرفت. اما ورود به فضای جدید استقلال و رقابت، تغییر رویکرد شرکتهای توزیع و علی‌الخصوص شرکت توزیع نیروی برق شیراز به

عنوان یکی از سازمانهای خدمت رسان به شهروندان یکی از کلان شهرهای کشور (شیراز) را به عنوان یک ضرورت حیاتی مطرح نموده است.

هم اکنون معاونت منابع انسانی شرکت توزیع نیروی برق شیراز مانند بخش منابع انسانی اغلب سازمانها به اموری مانند استخدام، نمودار سازمانی، جابجایی و امور رفاهی کارکنان و سایر وظایف سنتی می پردازد. با توجه به تغییرات فعلی و آتی در فضای کسب و کار، سؤال اساسی این است که آیا انجام وظایف سنتی پاسخگوی نیازهای فضای جدید و آتی می باشد؟ به قطع یقین، در فضای متغیر محیط داخلی و خارجی شرکت توزیع نیروی برق شیراز، مسئله مهم فقدان ساز و کار مناسب برای حل مشکلات، مقابله با چالشها و ارتقاء اثربخشی در اغلب زمینه ها علی الخصوص در زمینه مدیریت منابع انسانی برای ورود به فضای کسب و کار جدید می باشد. که به انتظار می رود امکانات و ابزارهای مدیریت منابع انسانی الکترونیک ابزار مناسبی را در اختیار مدیریت منابع انسانی شرکت قرار دهد.

اکنون مسأله و سؤال اصلی این تحقیق این است که آیا رابطه معناداری بین مؤلفه های مدیریت منابع انسانی الکترونیک و اثربخشی مدیریت منابع انسانی وجود دارد؟ کدام مؤلفه مدیریت منابع انسانی الکترونیک بیشترین تأثیر را بر اثربخشی مدیریت منابع انسانی دارد؟

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

ابلاغ سیاست های کلی نظام اداری از سوی مقام معظم رهبری رویکردی تحول آفرین در بهبود و اصلاح نظام اداری موجود محسوب می شود. سیاست هایی همچون توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی، دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش های اسلامی، دانش گرایی و شایسته گرایی و شایسته سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران، از ماهیت تحول آفرین با بکارگیری رویکردهای نوین مبتنی بر دانش و اطلاعات است. ملازم با این سیاست ها، فصل پنجم قانون خدمات مدیریت کشوری به فناوری اطلاعات و خدمات اداری

¹ component

اختصاص پیدا کرده و مواد ۳۷ تا ۴۰ تکالیفی را در ارتباط با بهبود روش‌های اداری، بکارگیری ابزارهای الکترونیکی و ارائه خدمات به مردم، ایجاد زیر ساخت‌های اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات اداری برای سازمان‌های اجرایی کشور تعیین نموده است (دری، ۱۳۸۹: ۶). اهمیت موضوع آنچنان است که تحولاتی همچون ارائه خدمات غیر حضوری از طریق دستگاه‌های خدمت رسان، دورکاری و تسریع در ایجاد دولت الکترونیک، هم راستای با فرمایشات معظم‌اله مطرح گردیده است.

به گفته پروفیسور جان سالیوان^۱، استاد مباحث مدیریت منابع انسانی در دانشگاه سانفرانسیسکو، "مدیریت منابع انسانی باید نقشی تازه و راهبردی برای خود بیابد زیرا در غیر اینصورت خیلی زود منسوخ شده و از دور خارج خواهد شد". پروفیسور دیوید آلریچ^۲، استاد مدیریت اجرایی دانشگاه میشیگان نیز بر این عقیده است که "در نهایت متخصصان و کارکردهای منابع انسانی حذف و برونسپاری^۳ یا اتوماسیون خواهند شد. بنابراین مدیران منابع انسانی مجبورند صرفاً بدنبال ایفای نقشی متفاوت و راهبردی برای سازمان خود باشند تا از روند تحولات عقب نمانند." البته واضح است که چنین امری محقق نخواهد شد مگر با آشتی میان منابع انسانی و بخش فناوری اطلاعات و اجرای کارکردهای نوینی همچون مدیریت دانش یا مدیریت دانایی که در حال حاضر بدلیل عدم شناخت و بکارگیری ابزارهای لازم، منابع انسانی اختیار آنها را از دست داده است. (ویکس و بیگری^۴، ۱۳۸۴: ۸).

تحقیقات زیادی بر روی اثربخشی مدیریت منابع انسانی صورت گرفته است (بکر و گروهارت^۵، ۱۹۹۶: ۸۰۱-۷۷۹، بوسلی و همکاران^۶، ۲۰۰۱: ۱۱۲۵-۱۱۰۷، باون و آستروف^۷، ۲۰۰۴: ۲۲۱-۲۰۳، دلانی و هوسلید^۸، ۱۹۹۶: ۹۶۹-۹۴۹، کیپلر و رادز^۹، ۲۰۰۲: ۶۶-۵۷). تحقیقات متعددی نیز در مورد اثرات کاربردهای متفاوت مدیریت منابع انسانی الکترونیک انجام شده است

¹ Sullivan, J

² Ulrich, D

³ Out Sourcing

⁴ Weeks, Sue & Beagri, Scott

⁵ Becker, B. & B. Gerhart

⁶ Boselie, P., J. Paauwe & P. Jansen

⁷ Bowen, D.E. & C. Ostroff

⁸ Delaney, J.T. & M.A. Huselid

⁹ Keebler, T.J. & D.W. Rhodes

(بوکلی و همکاران^۱، ۲۰۰۴: ۲۴۱-۲۳۳، دینین و همکاران^۲، ۲۰۰۴: ۱۴۵-۱۲۷، هوستاد و مانکولد^۳، ۲۰۰۵: ۸۸-۷۸، ویلیام سون و همکاران^۴، ۲۰۰۳: ۲۶۳-۲۴۲). این بررسی‌ها بر روی جوانب و فاکتورهایی مانند جنسیت، سن، تجربه فن‌آوری اطلاعات کارکنان، سودمندی فن‌آوری، سادگی استفاده از فن‌آوری و دیگر فاکتورها برای شناخت موفقیت مدیریت منابع انسانی الکترونیک متمرکز است. استفاده از فن‌آوری مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر اثربخشی منابع انسانی مؤثر می‌باشد (رول و همکاران^۵، ۲۰۰۴: ۳۸۰-۳۶۴). در مورد این تأثیر مطالعات زیادی صورت گرفته است (گاردنر و همکاران^۶، ۲۰۰۳: ۱۷۹-۱۵۹. لنگ نیک - هال و مورتیز^۷، ۲۰۰۳: ۳۷۹-۳۶۵، لتارت^۸، ۱۹۹۷: ۸۳-۷۸ و تراپ^۹، ۲۰۰۱: ۲۹-۲۴).

از طرف دیگر بکارگیری روز افزون سخت افزارها، نرم افزارها و سامانه‌های ارتباطی در کلیه جوانب سازمانی و مکانیزه شدن عمده وظایف عملیاتی منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی را در موقعیتی قرار داده است که اگر در ماهیت و کارکردهای خود تجدید نظر ننماید در آینده‌ای نه چندان دور شاهد عهده‌داری وظایف مدیریت منابع انسانی توسط سایر حوزه‌ها علی‌الخصوص حوزه فن‌آوری اطلاعات و حذف مدیریت منابع انسانی خواهیم بود. لذا تأکید بر مشارکت راهبردی و بازنگری در ماهیت وجودی و کارکردهای مدیریت منابع انسانی یک ضرورت حیاتی می‌باشد. همچنین مباحث نوین مطرح شده در مدیریت منابع انسانی الکترونیک زمینه بسیار مناسبی را برای تغییر رویکرد، ماهیت و کارکردهای مدیریت منابع انسانی به عنوان یک ضرورت فراهم آورده است. تغییرات فعلی و آتی محیط خارجی و بازار کسب و کار شرکتهای توزیع نیروی برق به آن حد است که قطعاً حیات و ممات این قبیل شرکتهای در گرو تغییر رویکرد آنها و پاسخگویی به ضرورتها و نیازمندی‌های کلیه ذینفعان می‌باشد. شاید برای شرکتهایی که تنها ارائه دهنده محصول و یا خدمت می‌باشند موضوعاتی همچون رضایتمندی مشترکین یک ضرورت حیاتی نباشد اما تغییرات فعلی مانند اجرای قانون هدفمند کردن یارانه‌ها و افزایش قابل توجه بهای برق مصرفی و پاسخگویی به مراجع

¹ Buckley, P.K. Minette, D. Joy & J. Michaels

² Dineen, B.R. , R.A. Noe & C. Wang

³ Hustad, E. & B.E. Munkvold

⁴ Williamson, I.O., D.P. Lepak & J. King

⁵ Ruël, H., T. Bondarouk & J.K. Looise

⁶ Gardner, S.D., D. Lepak & K.M. Bartol

⁷ Lengnick-Hall, M.L. & S. Moritz

⁸ Letart, J

⁹ Trapp, R

سیاسی، انتظامی و امنیتی استانی و حتی ملی در خصوص تبعات اجتماعی خدمات و نحوه پاسخگویی به مشترکین، کم اهمیتی عامل رضایتمندی مشتریان را به کلی منتفی و حتی اهمیت فوق العاده رضایتمندی مشتریان و سایر ذینفعان داخلی و خارجی را به عنوان یک ضرورت حیاتی مطرح نموده است.

بطور کلی صنعت برق به سه بخش تولید، انتقال و توزیع تقسیم می‌گردد. بخش تولید، مسئول تولید انرژی و تحویل آن به شبکه‌های انتقال و بخش انتقال، مسئول انتقال انرژی به شبکه‌های توزیع و بخش توزیع، مسئول تحویل انرژی به مشترکین و مصرف کنندگان برق می‌باشد. در حقیقت، تمامی تلاش‌های صنعت برق در جهت تأمین انرژی، نهایتاً از طریق شبکه‌های توزیع به مشترکین تحویل می‌گردد. بطور خلاصه بهره برداری از شبکه‌های توزیع نیروی برق، واگذاری انشعاب به متقاضیان انشعاب برق، فروش انرژی و ارائه خدمات پس از فروش به مشترکین برق از اهم وظایف شرکت توزیع نیروی برق شیراز محسوب می‌شوند.

بیان موضوعات فوق به خودی خود نشانگر اهمیت وافر بخش توزیع و حساسیت وظایف این بخش در صنعت برق می‌باشد. در حقیقت شرکتهای توزیع تنها تأمین کننده انرژی برق مشترکین و ارائه دهنده خدمات صنعت برق در بازار بدون رقیب خود می‌باشند و اغلب افراد جامعه و حتی سازمانهای اجتماعی و سیاسی مانند استانداری، فرمانداری و نمایندگان مجلس و کلیه ذینفعان خارج از صنعت برق، شرکتهای توزیع نیروی برق را به عنوان متولی تأمین انرژی برق و ارائه دهنده خدمات صنعت برق در نظر می‌گیرند. حتی از دید بسیاری از افراد جامعه اختلال در سامانه‌های تولید و انتقال برق نیز به عهده شرکتهای توزیع نیروی برق گذاشته می‌شود. لذا هرگونه رضایتمندی و یا عدم رضایت از صنعت برق، عمدتاً متوجه شرکتهای توزیع نیروی برق می‌باشد و سایر بخشهای تولید و انتقال برق تقریباً از پاسخگویی به ذینفعان اجتماعی مبرا می‌باشند.

در همین راستا انتخاب شرکت توزیع نیروی برق شیراز به عنوان تنها سازمان تأمین کننده انرژی برق و ارائه دهنده خدمات صنعت برق به مشترکین در سطح کلان شهر شیراز و چندین شهرستان و بخش در استان فارس نیز اهمیت و ضرورت تحقیق را دوچندان می‌نماید. و انتظار می‌رود که یافته‌های این تحقیق، افق جدیدی را در زمینه مدیریت منابع انسانی صنعت برق بگشاید.

بطور مسلم دگرگونی سریع قوانین و مقررات و انتظارات اجتماعی در فضای کسب و کار شرکتهای توزیع نیروی برق، بر رویکردهای این قبیل شرکتها نیز تأثیر عمده و ساختاری داشته و خواهد داشت. موضوعاتی که در گذشته کم اهمیت بودند؛ هم اکنون و به تدریج به موضوعاتی ضروری و حیاتی بدل شده‌اند. ذیلاً برخی از این موضوعات مورد بحث قرار می‌گیرند:

۱-۳-۱- اهمیت و ضرورت توانمندی سازی کارکنان

کوین^۱ (۲۰۰۲) بیان میدارد که رشد سریع فناوری تمامی جوانب سازمانها را به نوعی تحت تأثیر قرار داده است. تغییرات سریع فناوری باعث تغییر ماهیت کارها شده و رایانه‌ها، روبات‌ها و دستگاه‌های کاملاً خودکار جایگزین مشاغل روتین شده‌اند. این ابزارها تغییرات شدیدی در نوع مهارت‌های مورد نیاز افراد و اعضای سازمانها ایجاد کرده‌اند. بدیهی است برای رویارویی با چنین چالشی کارکنان باید توانمند شوند. به عبارت دیگر در تمامی جهات رشد کنند.

از طرف دیگر به زعم ماکوبی^۲ (۲۰۰۳) افزایش انتظارات مشتریان باعث افزایش انتظارات سازمانها از کارکنان آنها شده است. تحت این شرایط، نه تنها سلسله مراتب دستوری مناسب نخواهد بود، بلکه به عکس، کارکنان باید بیاموزند که ابتکار عمل داشته و خلاق باشند، در درون تیم‌های خودگردانی که برای انجام وظایف سنتی مدیران (از قبیل بودجه‌بندی، پاداش، کنترل کیفیت، استخدام و ...) توانمند شده‌اند؛ به خوبی ایفای نقش کرده و مسئولیت بیشتری را برای اقداماتشان بپذیرند.

توانمند سازی نیروی انسانی برای ادامه حیات هر سازمانی ضروریست اما این موضوع برای سازمانهای کوچک و متوسط یک ضرورت حیاتی است. سازمانهایی که از نظر تعداد کارکنان کوچک و یا متوسط محسوب میشوند؛ نیازمند بکارگیری حداکثر توانمندی‌های کارکنان و ارتقاء همه جانبه توانمندی‌های آنها می‌باشند. حسب فضای کسب و کار این قبیل سازمانها، کارکنان با مهارتهای گوناگونی آشنا می‌گردند و شاید در وظایف مختلفی انجام وظیفه نمایند. از طرف دیگر مسائلی همچون ایمنی، نگهداری و حفظ انگیزه و روحیه کارکنان نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. از

¹ Quinn J, B.

² Maccoby, M. r