



پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی  
گرایش منابع انسانی

بررسی تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی  
الکترونیک بر بهبود عملکرد موسسه مالی و اعتباری  
مهر استان لرستان  
(رویکرد کارت امتیازی متوازن)

استاد راهنما:  
دکتر نورمحمد یعقوبی

استاد مشاور:  
دکتر باقر کرد

تحقیق و نگارش:  
نرگس زارع علمی

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

تیر 1390

## بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهبود عملکرد (رویکرد BSC) قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی توسط دانشجو نرگس زارع علمی تحت راهنمایی دکتر نورمحمد یعقوبی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(نام و امضاء دانشجو)

این پایان نامه 6 واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ..... توسط هیئت داوران بررسی و درجه ..... به آن تعلق گرفت.

نام و نام خانوادگی	امضاء	تاریخ
استاد راهنما:	دکتر نورمحمد یعقوبی	
استاد راهنما:		
استاد مشاور:	دکتر باقر کرد	
داور 1:	دکتر بدرالدین اورعی یزدانی	
داور 2:	دکتر عبدالوهاب پورقاز	
نماینده تحصیلات تکمیلی:	آرش گودرزی	



## تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب نرگس زارع علمی تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو:

امضاء

تقدیم به مہربان فرشتگانی کہ

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربہ

ہای یکتا و زیبای زندگیم، مدیون حضور سبز آہناست

پدر و مادر عزیزم

و تقدیم بہ

اسطورہ ی زندگیم، پناہ خستگیم و امید بودنم

خواہر مہربانم

و تقدیم بہ ہمہ عزیزانی کہ از گذشتہ تا کنون، مراد راہ رسیدن بہ اہدافم یاری نمودہ اند .

## سپاسگزاری

سپاس مخصوص خداوند مهربان که به انسان توانایی و دانایی بخشید تا به بندگانش شفقت ورزد، مهربانی کند و در حل مشکلاتشان یاری شان نماید. از راحت خویش بگذرد و آسایش هم نوعان را مقدم دارد، با او معامله کند و در این خلوص انباز نکیرد و خوش باشد که پروردگار سمیع و بصیر است

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم، خانواده ای نسیم ساخته تا در سایه درخت پر بار وجودشان بیاسایم و از ریشه آنها شاخ و برگ بگیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم.

از تمامی اساتید که افتخار و عزیز گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان کمال شکر را دارم. علی الخصوص استاد فرزانه جناب آقای دکتر نورمحمد یعقوبی که کار راهگشایی این پایان نامه را بر عهده داشته اند و همچنین جناب آقای دکتر باقر کرد که استاد مشاوره این پایان نامه بوده اند، صمیمانه شکر و قدردانی می کنم.

## چکیده:

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک<sup>1</sup> بر بهبود عملکرد<sup>2</sup> موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)<sup>3</sup> است. تعیین تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر عملکرد موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان بر اساس الگوی کارت امتیازی متوازن به عنوان هدف اصلی تحقیق و تعیین تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهبود فرآیندهای داخلی، افزایش رشد و یادگیری، افزایش رضایت کاربران و میزان بهبود مالی در موسسه مورد مطالعه به عنوان اهداف فرعی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارکنان این موسسه با تعداد 221 نفر می باشند که از بین این جامعه 107 نفر به عنوان نمونه، به شیوه نمونه گیری هدف دار انتخاب گردید ابزار بکار رفته در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته است که بخش اول آن را سوالات عمومی و بخش دوم آن را سوالات اختصاصی بر اساس طیف لیکرت تشکیل می دهد. پایایی پرسشنامه 90/0. به دست آمد و تجزیه و تحلیل داده های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. یافته های پژوهش نشان داد که بیشترین تأثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر بهبود مالی و کمترین تأثیر مربوط به بهبود فرآیندها بوده است. یافته های نهایی تحقیق نیز نشان می دهد که بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک باعث بهبود عملکرد موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان شده است.

**واژگان کلیدی:** مدیریت منابع انسانی الکترونیک - آموزش الکترونیک - سیستم جبران خدمات الکترونیک -

ارزیابی عملکرد - کارت امتیازی متوازن

<sup>1</sup> - Electronic-Human Resource Management

<sup>2</sup> - Improvement of performance

<sup>3</sup> - Balanced Scorecard

**فصل اول : کلیات تحقیق**

1-1-مقدمه:	2
2-1-عنوان تحقیق:	3
3-1-بیان مسأله:	3
4-1-اهداف تحقیق:	4
1-4-1-اهداف اصلی:	4
2-4-1-اهداف فرعی:	4
5-1-اهمیت و ضرورت تحقیق:	5
6-1-سوالات تحقیق:	7
1-6-1-سوالات اصلی:	7
2-6-1-سوالات فرعی:	7
7-1-چارچوب نظری تحقیق:	8
8-1-فرضیات تحقیق:	9
1-8-1-فرضیات اصلی:	9
2-8-1-فرضیات فرعی:	9
9-1-متغیرهای تحقیق:	10
1-9-1-متغیر مستقل:	10
2-9-1-متغیر وابسته:	10
10-1-قلمرو تحقیق:	10
1-10-1-قلمرو موضوعی:	10
2-10-1-قلمرو مکانی:	10
11-1-تعریف واژه ها و اصطلاحات:	11
1-11-1-تعاریف مفهومی:	11
2-11-1-تعاریف عملیاتی:	12

**فصل دوم: ادبیات تحقیق**

**بخش اول:مدیریت منابع انسانی الکترونیک**

1-2-مقدمه:	15
2-2-تعاریف و مفاهیم فن آوری اطلاعات:	15
3-2-فن آوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی:	17
4-2-هم افزایی الکترونیکی و مدیریت منابع انسانی الکترونیک:	18
5-2-سیستم اطلاعات منابع انسانی:	20
6-2-سیستم اطلاعات منابع انسانی مکانیزه:	21
7-2-مدلی برای سیستم اطلاعات منابع انسانی:	21
8-2-تفاوت مدیریت منابع انسانی الکترونیک و سیستم اطلاعات منابع انسانی:	22
9-2-اجزای مدیریت منابع انسانی الکترونیک:	23

- 10-2- مدل اهداف و نتایج : ..... 25
- 1-10-2- چگونگی و کیفیت مدیریت منابع انسانی الکترونیک در سازمان : ..... 26
- 2-10-2- اهداف مدیریت منابع انسانی الکترونیک : ..... 26
- 3-10-2- نتایج استقرار مدیریت منابع انسانی الکترونیک : ..... 27
- 4-10-2- انواع مدیریت منابع انسانی الکترونیک : ..... 28
- 1-4-10-2- مدیریت منابع انسانی الکترونیک اطلاعاتی : ..... 30
- 2-4-10-2- مدیریت منابع انسانی الکترونیک ارتباطی : ..... 31
- 3-4-10-2- مدیریت منابع انسانی الکترونیک تحول آفرین : ..... 33
- 11-2- وظایف و مفاهیم مدیریت منابع انسانی الکترونیک ..... 35
- 12-2- آموزش الکترونیک : ..... 37
- 1-12-2- تعاریف و مفاهیم آموزش الکترونیک : ..... 37
- 2-12-2- ابزارهای فن آوری در آموزش الکترونیک : ..... 41
- 3-12-2- انواع آموزش الکترونیک : ..... 41
- 13-2- سیستم جبران خدمات الکترونیک : ..... 42
- 1-13-2- مزایا و معایب سیستم جبران خدمات الکترونیک : ..... 43

#### بخش دوم: ارزیابی عملکرد

- 14-2- مقدمه : ..... 44
- 15-2- تعریف عملکرد سازمان : ..... 45
- 16-2- تعریف ارزیابی عملکرد : ..... 45
- 17-2- تاریخچه ارزیابی عملکرد ..... 46
- 18-2- مدیریت عملکرد : ..... 47
- 19-2- مدل های نوین ارزیابی عملکرد : ..... 48
- 1-19-2- مدل سینک و تاتل : ..... 48
- 2-19-2- ماتریس عملکرد : ..... 49
- 3-19-2- مدل نتایج و تعیین کننده : ..... 50
- 4-19-2- هرم عملکرد : ..... 50
- 5-19-2- تحلیل ذی نفعان : ..... 51
- 6-19-2- مدل تعالی سازمان : ..... 53
- 1-6-19-2- نقد مدل سرآمدی : ..... 54
- 7-19-2- چارچوب مدوری و استیبل : ..... 55
- 20-2- تفاوت میان نظام عملکرد سنتی و مدرن : ..... 56

#### بخش سوم: کارت امتیازی متوازن

- 21-2- مقدمه : ..... 57
- 22-2- تعریف مدل امتیازی متوازن : ..... 57
- 23-2- روند شکل گیری و توسعه مفهوم کارت امتیازی متوازن : ..... 58
- 24-2- مدل و ساختار سنجش متوازن : ..... 61
- 25-2- مزایا و معایب مدل امتیازات متوازن : ..... 63



26-2 - دلایل استفاده از کارت امتیازی متوازن:..... 64

**بخش چهارم: پیشینه پژوهش:**

27-2 - پیشینه پژوهش :..... 66

27-2-1 - تحقیقات داخل کشور :..... 66

27-2-2 - تحقیقات خارج کشور :..... 69

### **فصل سوم: روش تحقیق**

1-3-1 - مقدمه :..... 74

2-3-2 - روش و هدف تحقیق:..... 74

3-3-3 - جامعه آماری:..... 75

4-3-4 - نمونه، حجم و روش نمونه گیری:..... 75

5-3-5 - روش گردآوری داده های تحقیق:..... 76

1-5-3-1 - روش های مستقیم در جمع آوری داده ها:..... 76

2-5-3-2 - روش های غیر مستقیم در جمع آوری داده ها:..... 76

6-3-6 - متغیرهای تحقیق:..... 77

7-3-7 - پرسش نامه :..... 81

8-3-8 - نحوه امتیازدهی و نحوه توزیع پرسش نامه:..... 81

9-3-9 - روایی و پایایی پرسش نامه:..... 82

1-9-3-1 - روایی پرسش نامه:..... 82

2-9-3-2 - پایایی پرسش نامه:..... 82

10-3-10 - تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون های آماری مورد استفاده:..... 83

11-3-11 - آزمون فرضیه دو میانگین وابسته:..... 84

### **فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها**

1-4-1 - مقدمه:..... 86

2-4-2 - آمار توصیفی:..... 86

1-2-4-1 - جنسیت:..... 86

2-2-4-2 - سن:..... 87

3-2-4-3 - سابقه خدمت:..... 87

4-2-4-4 - سطح تحصیلات:..... 88

5-2-4-5 - میزان آشنایی با آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک:..... 88

3-4-3-3 - آزمون فرضیه اول:..... 89

1-3-4-1 - مقایسه شاخص های فرضیه اول:..... 90

4-4-4-4 - آزمون فرضیه دوم :..... 91

1-4-4-1 - مقایسه شاخص های فرضیه دوم:..... 92

5-4-5-5 - آزمون فرضیه سوم:..... 93

1-5-4-1 - مقایسه شاخص های فرضیه سوم:..... 94

6-4-6-6 - آزمون فرضیه چهارم:..... 95

- 96.....1-6-4- مقایسه شاخص های فرضیه چهارم:.....
- 96.....7-4- رتبه بندی منظرهای آموزش الکترونیک:.....
- 97.....8-4- آزمون فرضیه پنجم:.....
- 98.....1-8-4- مقایسه شاخص های فرضیه پنجم:.....
- 99.....9-4- آزمون فرضیه ششم:.....
- 99.....1-9-4- مقایسه شاخص های فرضیه ششم:.....
- 101.....10-4- آزمون فرضیه هفتم:.....
- 102.....1-10-4- مقایسه شاخص های فرضیه هفتم:.....
- 102.....11-4- آزمون فرضیه هشتم:.....
- 103.....1-11-4- مقایسه شاخص های فرضیه هشتم:.....
- 104.....12-4- مقایسه منظرهای سیستم جبران خدمات الکترونیک:.....
- 105.....13-4- آزمون فرضیه اول اصلی:.....
- 106.....14-4- آزمون فرضیه دوم اصلی:.....
- 106.....15-4- آزمون فرضیه سوم اصلی:.....

#### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- 109.....1-5-مقدمه:.....
- 109.....2-5- یافته های حاصل از فرضیات منظر مالی:.....
- 110.....3-5- یافته های حاصل از فرضیات منظر فرآیندهای داخلی:.....
- 112.....4-5- یافته های حاصل از فرضیات منظر رشد و یادگیری:.....
- 113.....5-5- یافته های حاصل از فرضیات منظر کاربر:.....
- 114.....6-5-پیشنهادات تحقیق:.....
- 114.....1-6-5- پیشنهادات در رابطه با منظر مالی:.....
- 114.....2-6-5- پیشنهادات در رابطه با منظر فرآیندهای داخلی:.....
- 116.....3-6-5- پیشنهادات در رابطه با منظر رشد و یادگیری:.....
- 117.....4-6-5- پیشنهادات در رابطه با منظر کاربر:.....
- 117.....7-5- پیشنهادات برای پژوهش های آینده:.....
- 119.....منابع و مأخذ:.....
- 127.....پیوست (الف) معرفی موسسه مالی و اعتباری مهر:.....
- 129.....پیوست (ب) پرسش نامه:.....
- 136.....پیوست(ج) خروجی نرم افزار SPSS.....

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
35	جدول 1-2- انواع فعالیت های پشتیبانی مدیریت منابع انسانی الکترونیک
36	جدول 2-2- وظایف و مفاهیم مدیریت منابع انسانی الکترونیک :
39	جدول 2-3- تعریف منسجمی از یادگیری الکترونیک:
55	جدول 2-4 - مقایسه دو رویکرد سنتی و نوین ارزیابی عملکرد :
69	جدول 2-5- اهداف مدیریت منابع انسانی الکترونیک در شرکت های مختلف:
70	جدول 2-6- نتایج استقرار مدیریت منابع انسانی الکترونیک در شرکت های مختلف:
78	جدول 3-1- منظر مالی، شاخص های در نظر گرفته شده:
78	جدول 3-2- منظر فرآیندهای داخلی، شاخص های در نظر گرفته شده:
79	جدول 3-3- منظر رشد و یادگیری، شاخص های در نظر گرفته شده:
80	جدول 3-4- منظر کاربر، شاخص های در نظر گرفته شده:
81	جدول 3-5- نمونه مقیاس مورد استفاده در پرسش نامه:
87	جدول 4-1- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان:
87	جدول 4-2- توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان:
88	جدول 4-3- توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان:
88	جدول 4-4- توزیع فراوانی مربوط به سطح تحصیلات پاسخ دهندگان:
89	جدول 4-5- توزیع فراوانی مربوط به آشنایی با سیستم پاسخ دهندگان:
90	جدول 4-6- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه اول:
91	جدول 4-7- مقایسه شاخص ها در منظر مالی:
91	جدول 4-8- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه دوم:
92	جدول 4-9- مقایسه شاخص ها در منظر فرآیندهای داخلی:
93	جدول 4-10- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه سوم:
94	جدول 4-11- مقایسه شاخص ها در منظر رشد و یادگیری:
95	جدول 4-12- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه چهارم:
96	جدول 4-13- مقایسه شاخص ها در منظر کاربر:
97	جدول 4-14- مقایسه و رتبه بندی منظرهای آموزش الکترونیک:
97	جدول 4-15- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه پنجم:
98	جدول 4-16- مقایسه شاخص ها در منظر مالی:
99	جدول 4-17 - نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه ششم:
100	جدول 4-18 - مقایسه شاخص ها در منظر فرآیندهای داخلی:
101	جدول 4-19- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه هفتم:
102	جدول 4-20- مقایسه شاخص ها در منظر رشد و یادگیری:
103	جدول 4-21- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه هشتم:
104	جدول 4-22- مقایسه شاخص ها در منظر کاربر:
105	جدول 4-23- مقایسه منظرهای سیستم جبران خدمات الکترونیک:
105	جدول 4-24- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه اول اصلی:

- جدول 4-25- نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه دوم اصلی: ..... 106
- جدول 4-26 - نتایج آزمون t هم بسته در ارتباط با فرضیه سوم اصلی: ..... 107
- جدول 5-1- رتبه بندی شاخص های منظر مالی آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک: ..... 110
- جدول 5-2- رتبه بندی شاخص های منظر فرآیندی آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک: ..... 111
- جدول 5-3- رتبه بندی شاخص های منظر یادگیری آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک: ..... 112
- جدول 5-4- رتبه بندی شاخص های منظر کاربر آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک ..... 113

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
8	شکل 1-1- مدل مفهومی تحقیق : .....
19	شکل 1-2- مدل مفهومی هم افزایی الکترونیک : .....
23	شکل 2-2- اجزای مدیریت منابع انسانی الکترونیک : .....
25	شکل 2-3- مدل اهداف و نتایج مدیریت منابع انسانی الکترونیک : .....
31	شکل 2-4- مدیریت منابع انسانی الکترونیک اطلاعاتی : .....
32	شکل 2-5- مدیریت منابع انسانی الکترونیک ارتباطی : .....
34	شکل 2-6- مدیریت منابع انسانی الکترونیک تحول آفرین : .....
47	شکل 2-7- نمایشگر مدیریت عملکرد : .....
49	شکل 2-8- مدل سینک و تاتل : .....
49	شکل 2-9- ماتریس ارزیابی عملکرد : .....
51	شکل 2-10- هرم عملکرد : .....
52	شکل 2-11- مدل تحلیل ذی نفعان : .....
53	شکل 2-12- مدل تعالی سازمان : .....
56	شکل 2-13- متد ممیزی و ارتقای سیستم ارزیابی عملکرد : .....
60	شکل 2-14- رابطه علت و معلولی در چهار حوزه ارزیابی متوازن : .....
61	شکل 2-15- روابط بین چهار منظر کارت امتیازی متوازن : .....
63	شکل 2-16- ترجمه یک مأموریت به نتایج مورد نظر : .....
69	شکل 2-17- مدل جامع ارزیابی عملکرد: .....



فصل اول  
کلیات تحقیق

## 1-1- مقدمه

از اواخر دهه 50 میلادی، تحولی در جهان آغاز شد که بعد ها آن را موج سوم نام نهادند، از آن زمان تا کنون، فن آوری اطلاعات، به عنوان راهبر و هدایت گر این موج پیشگام، پیوسته ابداعات نوینی را برای بشر به ارمغان آورده است. سرعت ظهور این ابداعات به قدری افزایش یافته است که هنوز مراحل توسعه و همگانی شدن استفاده از یک نو آوری به پایان نرسیده، محصولی جدیدتر با امکانات بهتر، راحتی بیشتر و هزینه های کمتر ارائه می شود و ابداعات قبلی را از صحنه خارج می سازد (بعقوبی و همکاران، 1387: 11)

فن آوری اطلاعات شاهرهی است که به قلمروی جدیدی از توانائی ها و نو آوری می انجامد و ما را وارد اقتصاد فرا صنعتی و جامعه اطلاعات محور می کند. امروزه، توسعه و گسترش فن آوری اطلاعات به جزء جدائی ناپذیر خط مشی های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل شده است و لذا هر کشوری در پی آن است که مناسب ترین استراتژی و شیوه های برنامه ریزی و سازگاری یافتن با فن آوری های نوین اطلاعاتی را شناسایی و اتخاذ نماید. (کاظمی و همکاران، 1387: 75)

با ظهور اینترنت و در پی آن فن آوری اطلاعات سازمان ها دچار تغییر و تحول شده اند و در این راستا در مدیریت منابع انسانی تغییرات عمده ای به وجود آمده است. متخصصان منابع انسانی که تا پیش از این اغلب وظایف درجه دو سازمانی، فعالیت های غیر ارزش افزا را انجام می دادند اکنون با بکارگیری فن آوری اطلاعات دارای نقش استراتژیک شده اند. در ابتدای امر نقش فن آوری اطلاعات در مدیریت منابع انسانی بسیار ساده بود. لذا سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی به وجود آمد که البته این سیستم ها تنها در حیطه واحدهای سازمانی و متخصصان منابع انسانی کاربرد داشت. به این وسیله بسیاری از وظایف مدیریت منابع انسانی به کارکنان واگذار شده واز کاغذبازی ها و درگیری کارکنان در وظایف روزمره اداری جلوگیری شده است. امروزه برای کاهش هزینه های اداری و افزایش سرعت ارائه خدمات و توانمند سازی مدیران و کارکنان نیازمند راهکارهای بهتری در مدیریت منابع انسانی هستیم.

بسیاری از سازمان ها سعی دارند با کاربرد فن آوری های اطلاعاتی به کسب مزیت رقابتی برای سازمان و تحقق عملکرد بالاتر و بهتر نائل گردند. بنابراین محقق در تلاش است در این راستا تاثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک را بر بهبود عملکرد سازمانی در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان مورد بررسی قرار دهد.



## 2-1-عنوان تحقیق:

بررسی تأثیر بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک<sup>1</sup> بر بهبود عملکرد موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان (رویکرد کارت امتیازی متوازن)

## 3-1-بیان مسأله

برخی مدیران تمایل دارند تا بهترین فن آوری های موجود در دنیای تجارت را به کار گیرند. درعین حال به نظر می رسد که بسیاری از آن ها گرایش به چشم پوشی از اثرات سازمانی و انسانی این فن آوری ها دارند. جامعیت این فن آوری های جدید و توانایی های بالقوه آن را می توان در واقع به عنوان منبع بالقوه ای از ضعف در نظر گرفت دلیل این ناتوانی مدیران نسبت به استفاده از این فن آوری ها برابر رقبای خود و یا ناتوانی شان در بهره برداری از فرصت های ناشی از این فن آوری هاست. جهت حل مسئله بایستی قابلیت های این فن آوری ها، کفایتشان و نیز چگونگی تضمین تداوم کسب و کار با توجه به امنیت چنین فن آوری هایی، بسیار ارزشمند است. برای دهه های متمادی، ارزش و اهمیت سیستم های اطلاعاتی و فن آوری های اطلاعات و ارتباطات نقش تعیین کننده و فراگیر در کسب و کارهای سازمانی داشته است. (نصیری زنگ آباد، 1386: 49)

فن آوری اثر عمیقی روی حوزه منابع انسانی دارد و آن را به مسیر های جدیدی هدایت می کند. برای مثال، تقریباً همه سازمان ها از این سیستم در جذب متقاضیان شغل استفاده می کنند. علاوه بر این از آن در آموزش، مدیریت عملکرد کارمندان و سیستم مدیریت مزایا و جبران خدمات استفاده روز افزون می شود (استون و همکاران، 2009: 1)

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت به عنوان اصل خدشه ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدتری می شود و حوزه های بیشتری را تسخیر می کند. هدف اصلی مدیریت منابع انسانی در هر سازمانی کمک به عملکرد بهتر در سازمان برای نیل به اهداف سازمانی است. مطالعات انجام شده در خصوص میزان موفقیت طرح های بکار گیری فن آوری اطلاعات مایوس کننده است. شواهد نشان می دهد که حدود 60 درصد از طرح های فن آوری اطلاعات شکست خورده و به نتایج مورد انتظار نمی رسند. و طرح های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی از این قاعده مستثنی نیستند. در نگاهی کلی، تنها ده درصد از پروژه های فن آوری اطلاعات به موقع و با هزینه پیش بینی شده انجام می شود و شاید پروژه های خاص منابع انسانی نیز از این الگو تبعیت کند. (ولریچ، 1998: 126)

<sup>1</sup> - Electronic Human Resource Management

در نهایت ممکن است مشکلاتی در رابطه با طراحی و پیاده سازی این سیستم ها به وجود آید که مانع رسیدن به اهدافشان می شود. اگر چه سیستم های مدیریت منابع انسانی الکترونیک می تواند برای افراد و سازمانها کارآمد باشد از طرف دیگر آنها می توانند نتایج غیر کارآمدی برای افراد و سازمان ها داشته باشند (استون و همکاران، 2006: 229)

واضح است که این سیستم نقش بسیار زیادی در سرعت بخشیدن به انجام کارها، کاهش هزینه ها، کارآمد کردن وظایف منابع انسانی و بهبود خدمات به کارکنان و افزایش رضایت آن ها داشته است.. ولی پاسخ به این موضوع که این اقدامات تا چه میزان در راستای ایفای نقش استراتژیک منابع انسانی و با هدف افزایش اثربخشی اقدامات منابع انسانی بوده و به عملکرد کلی و بهبود کسب و کار سازمان کمک نموده است نیازمند پژوهش بیشتر می باشد

در این راستا تلاش محقق بر این است که تاثیر این سیستم را بر عملکرد موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان مورد ارزیابی قرار دهد. سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی سیستم نوپایی است و به تازگی در این موسسه به اجرا گذاشته شده است. با توجه به گستردگی موضوع ما در دو زمینه آموزش الکترونیک<sup>1</sup> و سیستم جبران خدمات الکترونیک<sup>2</sup> به پژوهش پرداخته ایم. بر این اساس سوال تحقیق به شرح زیر است. آیا بکارگیری سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی در دو زمینه (سیستم جبران خدمات الکترونیک و آموزش الکترونیک) منجر به بهبود عملکرد شعب موسسه مالی و اعتباری استان لرستان شده است؟

#### **1-4-4- اهداف تحقیق**

##### **1-4-4-1- اهداف اصلی**

1- شناسایی تأثیرات سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک (آموزش الکترونیک و سیستم جبران خدمات

الکترونیک) بر بهبود عملکرد موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

2- معرفی و ارائه راهکارهای علمی و اجرایی بهبود عملکرد با کاربرد سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک

(آموزش الکترونیک و جبران خدمات الکترونیک)

##### **1-4-4-2- اهداف فرعی**

---

<sup>1</sup> -E-Training

<sup>2</sup> - E-compensation

1- شناسایی تأثیر آموزش الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر مالی در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

2- شناسایی تأثیر آموزش الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر فرآیندهای داخلی در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

3- شناسایی تأثیر آموزش الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر رشد و یادگیری در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

4- شناسایی تأثیر آموزش الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر کاربر در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

5- شناسایی تأثیر سیستم جبران خدمات الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر مالی در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

6- شناسایی تأثیر سیستم جبران خدمات الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر فرآیندهای داخلی در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

7- شناسایی تأثیر سیستم جبران خدمات الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر رشد و یادگیری در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

8- شناسایی تأثیر سیستم جبران خدمات الکترونیک بر بهبود عملکرد از منظر کاربر در موسسه مالی و اعتباری مهر استان لرستان

### **1-5- اهمیت و ضرورت تحقیق**

سازمان های پیشرو در دنیای امروز، با درک تعاملات متقابل سازمان، کیفیت، منابع انسانی کیفی و مدیریت اثر بخش، رمز موفقیت خود را در بکارگیری شیوه های نوین مدیریتی و کیفیتی با بهره مندی از انسان های فرهیخته دانسته و بر این باورند که دارایی ارزشمندی که برای آن ها مزیت رقابتی ایجاد می کند، کارکنان یا کیفیت است و تنها همین انسان ها هستند که سازمان را در صحنه رقابت پیشتاز نگاه داشته و کلیدی طلایی در آن عرصه به شمار می رو ند. (اقبال، 1387:ص50)

تراپ<sup>1</sup>(2001) معتقد است استفاده از اینترنت در شرکت هایی که به دنبال راه هایی برای کاهش هزینه ها هستند در حال افزایش است. بر طبق نظرتراپ دپارتمان های منابع انسانی از چنین روند هایی مصون نیستند به ویژه امروزه آن ها تحت فشار برای تثبیت ارزش افزوده در عملکرد کسب و کار هستند.

رایت<sup>2</sup>(2000) در همین راستا دلایلی ارائه می دهد: گزارشات روز افزون فعالان در این بخش نشان می دهد که مدیریت منابع انسانی الکترونیک بسیار معمول و متداول شده است. منابع انسانی حرفه ایی با چالش در عملکرد با شیوه هایی مواجهند که در راستای کسب و کار قرار دارد. بنابراین منابع انسانی سهم حیاتی در موفقیت کسب و کار دارد. منابع انسانی سبب ایجاد یک مزیت رقابتی برای سازمان ها می شود. با افزایش رقابت در عرصه تولید و خدمات سازمان ها به شاخص های برای بررسی عملکرد خود نیاز دارند.

جهان سازمانی امروز، جهانی پر رقابت و پر چالش است؛ این تلاطم محیطی سازمان های بزرگ را بر آن داشته است تا کمال طلبی و بهبود مداوم را به عنوان استراتژی رقابتی خود در جهان امروز برگزینند. (سامیر و رالف<sup>3</sup>، 2004:ص 78)

در سال های اخیر با توجه به تحول نقش مدیریت منابع انسانی تعریف دیگری از مدیریت منابع انسانی صورت گرفته است که به آن اثر بخشی مدیریت منابع انسانی می گویند. این مفهوم را می توان در مطالعات بسیاری از محققان یافت. آن ها در این تحقیقات به دنبال بیان ارزش آن چه که متخصصان منابع انسانی برای حفظ سازمان انجام می دهند و چگونگی ارتباط فعالیت های مدیریت منابع انسانی با نتایج مطلوب سازمانی هستند. حتی بسیاری اثر بخشی مدیریت منابع انسانی را به عنوان یکی از عوامل موثر در عملکرد سازمان می دانند (سابا کولا کولو<sup>4</sup>، 2006:ص 210)

گسترش سریع اینترنت در طی دهه گذشته باعث تقویت، پیاده سازی و اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیک شده است. نظرسنجی از مشاوران منابع انسانی حاکی از آن است که تعداد سازمان هایی که از این سیستم استفاده می کنند افزایش یافته وهم میزان وعمق استفاده از اطلاعات آن در سازمان ها به طور مستمر افزایش یافته است. (استرومیر، 2007:ص 19)

---

<sup>1</sup> -Trapp

<sup>2</sup> -Wright

<sup>3</sup> -Sameer K& Ralph H

<sup>4</sup> -Saba Colakoglu