



نشریه علمی

پژوهش‌های پیشرفت: سیستم‌ها و راهبردها

(تابستان ۱۴۰۰، سال ۲، شماره ۲: ۳۴ - ۱۱)

شاپا چاپی: ۲۸۷۲ - ۲۷۱۷

شاپا الکترونیکی: ۲۸۸۰ - ۲۷۱۷

تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم (مورد مطالعه: مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران)

سید رضا طهوری*، مصطفی رشیدی طنز الجردی**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

چکیده

دنایای امروز، دنیای پیچیده، سریع و در حال رشد و پویایی است. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی تغییر از شیوه‌های سنتی پر تعداد به شیوه‌های پشتیبانی شده با فناوری را نشان می‌دهد که در آن کارکنان، با استفاده از نرم‌افزار مدیریت منابع انسانی به‌جای کارکنان مدیریت منابع انسانی، بیشتر فعالیت‌های عملیاتی منابع انسانی را انجام می‌دهند. شیوه‌های مؤثر مدیریت منابع انسانی می‌تواند به طور مستقیم بهره‌وری سازمان را تغییر دهد. این پژوهش به بررسی رابطه میان مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، بهره‌وری کارکنان و اعتماد غیرمستقیم پرداخته است. جامعه پژوهش از مدیران شعب بانک مسکن شهر تهران انتخاب شده است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و فرمول کوکران ۱۱۲ نفر به‌عنوان نمونه تحقیق برگزیده شده است. سپس داده‌ها از دو روش ارسال پرسشنامه کاغذی و الکترونیکی گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزارهای Spss25 و Smart pls3 صورت گرفته است. یافته‌های تحقیق نشان داده است اعتماد غیرمستقیم به‌عنوان مؤلفه میانجی به‌طور معنادار تأثیری بر بهره‌وری کارکنان نداشته است. از نتایج به دست آمده، فرضیه رابطه مثبت بین مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، بهره‌وری کارکنان و اعتماد سازمانی اثبات شده است، اما مؤلفه اعتماد غیرمستقیم تغییر معناداری در این مدل ایجاد نکرده و ارتباط بین دو متغیر دیگر را تقویت نموده است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت منابع انسانی الکترونیکی؛ بهره‌وری کارکنان؛ اعتماد غیرمستقیم.

Reza.tolerant27@chmail.ir

* کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

M.rashidi@shahed.ac.ir

** نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران

مقدمه

با ورود فناوری به سازمان یکی از اولین بخش‌های تحت تأثیر تکنولوژی، واحد منابع انسانی آن است. چراکه استراتژی‌ها و اهداف سازمان در این واحد نگارش و اجرا می‌شود و به همین منظور مدیران همواره سعی بر آن دارند تا بیشترین ارزش افزوده را در کارکنان سازمان خود داشته باشند. امروزه، فن‌آوری اطلاعات^۱ در همه بخش‌های سازمان رسوخ کرده و حتی مهم‌ترین منبع سازمان، یعنی منابع انسانی از این تأثیر بی‌نصیب نمانده است (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۰). به وجود آمدن پورتال منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی^۲، توسعه خدمات سلف‌سرویس منابع انسانی را در پی داشته است. از این طریق بسیاری از وظایف روزمره مدیریت منابع انسانی به کارکنان واگذار شده و از کاغذبازی‌ها و درگیر شدن کارکنان حوزه منابع انسانی در وظایف اداری و روزمره و بروز تأخیرهای زیاد در انجام فعالیت‌ها جلوگیری شده است (گاریکانو و هیتون^۳، ۲۰۱۰). مدیریت منابع انسانی الکترونیکی فرهنگی در حال پویا شدن است، به عبارت دیگر، مدیریت منابع انسانی الکترونیکی درباره دستیابی به ترکیبی از مدیریت منابع انسانی و فناوری اطلاعات است که متناسب با نیاز جامعه در حال پیشرفت است. مطالعه و بررسی مشکلات امروز کشورهای پیشرفته و صنعتی به طور قطع می‌تواند در مشکلات آینده کشورهای در حال توسعه وجود داشته باشد، به همین جهت تأکید فراوان و وجود دیدگاه ویژه به مدیریت منابع انسانی الکترونیکی در سازمان‌ها وجود دارد. مدیران منابع انسانی سعی خواهند داشت تا با ادغام فناوری با استراتژی‌های سازمانی خود به ارتقای بهره‌وری کارکنان^۴ کمک کرده باشند. اجرای این مسئله در رابطه‌ای دو طرفه بین کارمندان و مدیران با نقش میانجی اعتماد میسر شده است. ما به نحوه اثرگذاری اعتماد غیرمستقیم بر نتایج استراتژی پرداخته و با شناسایی یک مسیر مؤثر به لحاظ تجربی و نظری جعبه‌سیاه مدیریت منابع انسانی را باز کرده که از طریق آن مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، ارزشی را از راه واسطه اعتماد غیرمستقیم برای سازمان ایجاد کرده است یا خیر؟

1. Information Technology
2. Electronic human resource management
3. Garicano & Heaton
4. employee productivity

انجام تحقیقات در چند بخش با محیط‌های رقابتی متفاوت ممکن است در برخی موارد، منجر به یافته‌های نامناسبی شود، پس مطالعات تک صنعتی مناسب‌تر و معتبرتر از مطالعات چند صنعتی به شمار می‌روند (خیلجی و ونگ^۱، ۲۰۰۶). اجرای سیستم منابع انسانی الکترونیکی در سازمان علاوه بر تغییر الگوهای کاری، روابط کاری میان منابع انسانی و کارکنان را نیز تغییر داده است. بنابراین، متخصصان ارشد منابع انسانی باید به عواملان تغییر در سازمان‌ها بدل شوند. افرادی که می‌توانند فرصت‌های استراتژیک را شناسایی و تصمیمات خود را با اهداف کسب و کار سازمان همسو کنند (بوندروک و فورتمولر^۲، ۲۰۱۲: ۵). با هدف توسعه دانش نظری در این پژوهش به بررسی رابطه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی با بهره‌وری کارکنان پرداخته شده است. به این جهت مدیریت منابع انسانی الکترونیکی موجود در سازمان و تأثیر اجرای آن بر بهره‌وری کارکنان پژوهش شده است. بهبود نگرش‌های کاری کارکنان با الکترونیکی بودن ارتباطات در سازمان و وجود اعتماد جمعی به این فناوری، مطابق با نظرات پژوهش‌گران و کارشناسان بخش منابع انسانی با افزایش بهره‌وری در سازمان روبرو شده است. در نتیجه حساسیت و تأثیر این سه مؤلفه بر روی یکدیگر را برای مدیران بخش منابع انسانی مهم و قابل توجه ساخته است. پژوهش حاضر کمک فراوانی در زمینه مبانی نظری در راستای تبیین و گسترش دانش مورد نیاز در رسیدن به بهره‌وری لازم و اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی در نظام بانکی کشور داشته است. از آنجایی که بانک‌ها همواره در جهت تقویت بهره‌وری و افزایش قدرت در بازارهای رقابتی هستند، هدف کلی در این پژوهش تعیین تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد سازمانی در میان مدیران شعب بانک مسکن در شهر تهران بوده است. نقطه عطف این تحقیق با دیگر تحقیقات صورت گرفته در کشور ایران، بررسی نقش مداخله‌گر اعتماد سازمانی بوده که تا کنون در مطالعات بر روی بانک‌های ایرانی تأثیر این مؤلفه بر روی استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان بررسی نگردیده است.

1. Khilji and Wang
2. Bondarouk & Furtmueller

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

مدیریت منابع انسانی الکترونیکی فرایندهای مدیریت منابع انسانی سنتی را بهبود می‌بخشد. تحقیقات در این زمینه نشان می‌دهند که مدیریت منابع انسانی الکترونیکی کیفیت خدمات مدیریت منابع انسانی را نیز ارتقا داده است. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی همچنین نشان‌دهنده تغییر بالقوه‌ای در جهت یک رویکرد استراتژیکی تر، مبهم تر و منسجم تر برای مدیریت منابع انسانی است (اقبال و همکاران، ۲۰۱۹). شرایط فرهنگی، نوع سبک مدیریتی مدیران ارشد، سواد اطلاعاتی منابع انسانی، شرایط اجتماعی، دیدگاه‌ها و نگرش‌ها در مورد اینترنت، طراحی سیستم، سیاست‌های کلان و غیره از جمله عوامل مهم تأثیرگذار در توسعه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی هستند (سرلند، ۱۳۹۸). در رویکرد مدیریت منابع انسانی سنتی، کارکنان بخش منابع انسانی بیشتر، خدمات منابع انسانی را ارائه داده و مدیریت می‌کنند، درحالی‌که مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، سازمان را قادر به ارائه خدمات منابع انسانی از طریق فناوری اطلاعات کرده، این امکان را برای شرکت‌ها فراهم می‌سازد تا مدیران ستادی را تا حد زیادی در فعالیت‌های منابع انسانی شرکت داده و متخصصان منابع انسانی را از اداره حجم زیادی از کار خلاص کنند تا آن‌ها بتوانند بر فعالیت‌های استراتژیک تمرکز داشته باشند (اقبال و همکاران، ۲۰۱۹: ۸). از بررسی مبانی نظری این حوزه چنین استنباط می‌شود که می‌توان اهداف استفاده از مدیریت منابع انسانی الکترونیکی را در چهار بُعد شامل بهبود کارایی، بهبود فرایندهای اداری، بهبود خدمات مشتری و بهبود نقش استراتژیک منابع انسانی خلاصه نمود. صاحب‌نظران حوزه مدیریت و سازمان معتقدند مدیریت منابع انسانی الکترونیکی پتانسیل کاهش هزینه‌های مدیریتی، افزایش بهره‌وری، تسریع در زمان پاسخ‌گویی، بهبود فرایند تصمیم‌گیری و توسعه خدمات مشتری را دارا است. لذا مدیریت منابع انسانی الکترونیکی کمک می‌کند تا سازمان بیشتر استراتژیک شده، منعطف تر گشته و از نظر هزینه مقرون به صرفه تر شده باشد (نوری، ۱۳۹۴).

بهره‌وری کارکنان

بر اساس تعریف آژانس بهره‌وری اروپا بهره‌وری عبارت است از توانایی انسان برای انجام کارهایش هر روز بهتر از قبل و به دست آوردن نتایج بهتر (میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۸: ۲). سازمان‌ها در سیستم‌های مدیریت منابع انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند تا بتوانند استفاده بهینه‌ای از سرمایه انسانی خود داشته باشند و به موجب آن، بهره‌وری کارکنان خود را افزایش دهند. در واقع، بخش‌های زیادی از مدیریت منابع انسانی کاربردشان از فناوری، از جمله مدیریت منابع انسانی الکترونیکی را افزایش می‌دهند، تا بهره‌وری کارکنان را تقویت کنند. سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی فرصت‌هایی را در اختیار کارکنان قرار می‌دهند تا قابلیت‌های خود را افزایش داده و به موفقیت سازمان کمک کنند. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی از طریق اتوماسیون و جایگزینی کارهای اجرایی کم‌اهمیت با کارهای بسیار ارزشمند بهره‌وری را نیز افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، کارکنان دیگر واحدها می‌توانند خودشان برخی از تبادلات عادی مدیریت منابع انسانی را انجام دهند، مثل تغییر اطلاعات شخصی خود و ثبت‌نام برای فرصت‌های آموزشی، بدون اینکه مجبور باشند به یک کارمند منابع انسانی مراجعه کنند (اقبال و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۲). سازمان‌ها امروزه برای افزایش بهره‌وری کارکنان خود نیازمند به برقراری ساختار سازمانی مناسب برای کارمندان خود هستند. به عبارتی دیگر، سازمان‌ها برای آنکه بتوانند فاصله خود را نسبت به رقبا حفظ کنند مجبور هستند ساختار مناسبی عرضه نموده که لازمه این امر حمایت از کارکنان در سازمان است. در واقع، محیط شغلی به صورت‌های مختلف می‌تواند بهره‌وری شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و محیط می‌تواند اثر مثبت و یا اثر منفی بر بهره‌وری داشته باشد که این مسئله به بیشتر یا کمتر شدن تلاش آن‌ها در جهت کارایی منجر می‌گردد. همچنین، محیط می‌تواند به نحوی ساخته شود که عملکرد را تسهیل کند و این تسهیل از طریق فراهم نمودن زمینه برای سهولت انجام عملکرد تحقق پیدا کند، یا می‌تواند موانعی ایجاد کند که با بهره‌وری تداخل پیدا کند (ترابی و همکاران، ۱۳۹۹: ۵).

اعتماد غیرمستقیم

اگرچه در میان محققان توافق گسترده در مورد نقش و اهمیت اعتماد در عملکرد سازمان وجود دارد، اما هیچ‌گونه توافقی در مورد تعریف آن وجود ندارد؛ در واقع تعریف جهان‌شمولی از اعتماد ممکن نیست (اوگوا^۱ و همکاران، ۲۰۱۴: ۳۸۴). اعتماد سازمانی، اعتمادی است که به موجب آن خط‌مشی‌های سازمان آن‌گونه که بیان شده به طور منصفانه اداره و انجام می‌شود. اعتماد عبارت است از این باور که ما به آن‌هایی که متکی هستیم، انتظارات ما را برآورده می‌سازند (افتخاری و رحیمی، ۱۳۹۹: ۱۹۴). درک کارکنان از حمایت، انصاف و عادلانه بودن نتایج و رویه‌ها در سازمان، اعتماد آن‌ها به سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اگر کارکنان احساس کنند که کارفرما نسبت به آن‌ها متعهد است، آن‌ها نیز با تعهد خود به کارفرما پاسخ می‌دهند (وآن‌هالا و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۰۵). اعتبار و رابطه اشتغال اعتمادمحور برای یک سازمان، در جهت رقابت در اقتصادهای در حال توسعه ضروری است (اقبال و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۰). در این تحقیق منظور از اعتماد غیرمستقیم، اعتماد کارکنان به روش‌های غیرحضور می‌باشد که در نهایت باعث ایجاد سلامت روانی کارکنان از سیستم‌های موجود در سازمان را به همراه دارد.

پیشینه پژوهش

سازمان‌ها برای افزایش مهارت‌ها و بازده خلاقانه کارکنان خود از امکانات مختلفی برای به کارگیری از روش‌های مدیریت منابع انسانی استفاده می‌کنند (بوسلی و همکاران^۲، ۲۰۰۵: ۱۹). جریان تحقیقاتی مدیریت استراتژیک منابع انسانی نشان می‌دهد که سیستم شیوه‌های مدیریت منابع انسانی ممکن است به عملکرد بهتری منجر شود، بنابراین می‌توان آن‌ها را به عنوان منابع مزیت رقابتی پایدار برای یک سازمان خاص تلقی کرد (بوسلی و همکاران، ۲۰۰۵: ۱۶). یافته‌ها نشان می‌دهد، به طور کلی این شیوه‌ها انواع مختلفی از ابتکار سازمانی را افزایش می‌دهد؛ بنابراین، هنگامی که کارمندان سازمان درک می‌کنند که فعالیت‌های نوآورانه توسط سازمان استخدام‌کننده آن‌ها مهم

1. Ugwu
2. Boselie

تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم
(مورد مطالعه: مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران)

می‌باشد، انتظار می‌رود که آن‌ها مطابق با این روش‌ها عمل کنند (و آن‌ها لا و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۰۳). علیرغم این که سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی با فراوانی فزاینده‌ای در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفته است، سهم مطالعات دانشگاهی در زمینه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی اندک است و در واقع، شکاف عمیقی بین مطالعات علمی درباره مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و به‌کارگیری روزافزون آن در سازمان‌ها وجود دارد (سربلند، ۱۳۹۸: ۱۳۸). در ادامه به چند مورد از پژوهش‌هایی که در حوزه مرتبط با این تحقیق انجام شده، اشاره گردیده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

نویسندگان	عنوان پژوهش	روش پژوهش	جامعه و نمونه	یافته‌ها و نتایج
اقبال ^۱ و همکاران (۲۰۱۹)	آشکارسازی رابطه بین مدیریت منابع انسانی - الکترونیکی، اعتماد غیرمستقیم و بهره‌وری کارمندان	معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی	مدیران بانک تجاری کشور پاکستان	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی تأثیر مثبتی بر درک مدیران از بهره‌وری نیروی کار داشته است. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر کیفیت خدمات منابع انسانی تأثیر گذاشته است. طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر حصول نتیجه بسیار تأثیر داشته است.
حسینی و همکاران (۱۳۹۷)	تأثیر اعتماد سازمانی و تعهد حرفه‌ای بر بهره‌وری نیروی انسانی در اداره کل ورزش و جوانان	توصیفی - همبستگی / روش‌های آماری همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری	۲۱۰ نفر از کارمندان ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی	اعتماد سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم و معناداری داشته است. تعهد حرفه‌ای نیز اثری مثبت و مستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی داشته است. بهبود تعهد حرفه‌ای کارکنان موجب افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود.

1. Iqbal

نویسندگان	عنوان پژوهش	روش پژوهش	جامعه و نمونه	یافته‌ها و نتایج
جو ما ^۱ و همکاران (۲۰۱۷)	سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی	مدل‌سازی معادلات ساختاری	۱۵۰ کارمند بخش منابع انسانی	سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، بسیار آسان است و وظایف و مسئولیت‌های کاری را تسهیل کرده است. وجود سطح طبیعی نگرش تأثیر اجتماعی دلیل پشتیبانی جامعه از سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بوده است. کارمندان فاقد مهارت و انگیزه لازم تلاش لازم برای استفاده از سیستم را دارا نبوده است. کارکنان بخش منابع انسانی استفاده از این سیستم را برای سازمان منتفع دانسته‌اند. مدیریت منابع انسانی الکترونیکی برای بهبود ثبات و سودآوری ضروری است.
وآن‌ها ^۲ و همکاران (۲۰۱۶)	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، اعتماد غیرمستقیم و ابتکار سازمانی	مدل‌سازی معادلات ساختاری	کارکنان سازمان جنگل‌داری و فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور فنلاند	وجود سیستم مدیریت منابع انسانی در سطح سازمان به منظور ایجاد بهبود نوآوری از طریق اعتماد سازمانی طراحی شیوه‌های مدیریت منابع انسانی به جهت جلب اعتماد غیرمستقیم وجود شیوه‌هایی متناقض مورد استفاده در سازمان، منجر به نتایج ناخواسته یا ناکارآمد شده است. اقدامات استراتژیک و ضابطه‌مند مربوط به مدیریت منابع انسانی می‌تواند موجب جلب اعتماد شود.

1. Joma
2. Vanhala

تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم
(مورد مطالعه: مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران)

نویسندگان	عنوان پژوهش	روش پژوهش	جامعه و نمونه	یافته‌ها و نتایج
مردانی و همکاران (۱۳۹۸)	ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات	پیمایشی - روش مدل‌یابی معادلات ساختاری، استفاده از نرم‌افزارهای Excel 2013، Spss23 و Smart pls3	۱۶۶ نفر از کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح	فاوا، رابطه مثبت و معنی‌داری با بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح و مؤلفه‌های آن دارد. مهم‌ترین مؤلفه، مؤلفه بهره‌وری نیروی انسانی و شناخت شغل رابطه معنادار و مثبتی را بین بهره‌وری کارکنان و فناوری اطلاعات و ارتباطات
سربلند (۱۳۹۸)	ارائه الگوی اجرایی اثربخش مدیریت الکترونیکی منابع انسانی در نظام آموزش عالی	تلفیقی از روش‌های کیفی و کمی / بخش کیفی، مصاحبه و بخش کمی با استفاده از نرم‌افزارهای آماری PLS و SPSS	در مرحله اول (رویکرد کیفی) ۲۴ نفر از خبرگان و نخبگان حوزه مدیریت الکترونیکی منابع انسانی / مرحله دوم) رویکرد کمی، مدیران صنفی و کارشناسان آموزش عالی آذربایجان شرقی	بین وضع موجود و مطلوب ابعاد مدیریت الکترونیکی منابع انسانی اختلاف معناداری وجود داشته است. نقش مدیریت الکترونیکی منابع انسانی بر اثربخشی نظام آموزش عالی بالا بوده. عوامل فرهنگی بیشترین تأثیر در اثربخشی داشته و عوامل تکنولوژیک، ساختاری و استراتژیک در مراحل بعدی قرار گرفته است.
رجائی و همکاران (۱۳۹۶)	بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیکی با بهره‌وری در سازمان	توصیفی - پیمایشی / نرم‌افزار Smart pls3	تمامی کارکنان سازمان دارائی بیرجند	ابعاد مدیریت منابع انسانی الکترونیک (بعد ساختاری، بعد تکنولوژیکی، بعد استراتژیک، سایر عوامل) از نظر کارکنان در ارتقاء و بالا بردن کارایی و اثربخشی سازمان تأثیر داشته و در نتیجه بهره‌وری بسیار مؤثر بوده است.

روش‌شناسی پژوهش

نوع‌شناسی پژوهش

با توجه به مدل پیاز فرایند پژوهش در کتاب روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت (۱۳۸۳) که دانایی فرد و همکاران بر اساس مدل ساندرز^۱ و همکاران (۲۰۰۳)، با اندکی تغییر ارائه کرده‌اند، روش پژوهش حاضر برحسب پارادایم، اثبات‌گرایی، برحسب هدف، کاربردی و از نوع قیاسی استقرایی، برحسب نوع داده‌ها، کمی و برحسب روش گردآوری داده‌ها، میدانی و برحسب ماهیت و روش پژوهش، توصیفی-همبستگی و برحسب ابزار پژوهش از نوع پرسشنامه بوده و اجرای پژوهش به صورت مقطعی می‌باشد. پژوهش‌گران می‌بایست در ابتدای هر کار پژوهشی، مبنای فلسفی کار و نوع نگرش و جهان‌بینی خود را مشخص نمایند.

جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران شعب بانک مسکن در شهر تهران است که بر اساس آخرین آمار گرفته شده در فروردین ماه ۱۴۰۰ از اداره کل بررسی‌های اقتصادی و توسعه محصول آن بانک، مجموعاً ۱۵۷ نفر می‌باشند.

به منظور انتخاب حجم نمونه مناسب با توجه به نوع و هدف تحقیق و نیز از آنجا که جامعه آماری این تحقیق مدیران شعب بانک مسکن است، تعداد نمونه از فرمول حجم نمونه آماری از جامعه محدود، تعیین نمی‌شود. هرگاه نمونه‌برداری از یک جامعه محدود و مشخص انجام گیرد، معادله آن به صورت زیر است:

$$n = \frac{N \left(\frac{z_{\alpha}^2}{2} \right) p(1-p)}{(N-1)\varepsilon^2 + \left(\frac{z_{\alpha}^2}{2} \right) p(1-p)}$$

حجم نمونه موردبررسی با توجه به محدود بودن جامعه آماری بر اساس فرمول کوکران برای جامعه محدود برابر با ۱۱۲ نفر نتیجه شده است.

1. Sanders

آزمون معادلات ساختاری

این روش، فن مدل‌سازی آماری است که فنون دیگری مثل رگرسیون چند متغیره، تجزیه و تحلیل عاملی، تجزیه و تحلیل مسیر را در برمی‌گیرد و تمرکز اصلی آن بر روی متغیرهای پنهان است که توسط شاخص‌های اندازه‌پذیر و متغیرهای آشکار تعریف می‌شوند. با استفاده از این روش می‌توان روابط علت و معلولی میان متغیرهایی که به طور مستقیم قابل مشاهده نیستند، با توجه به خطاها استنتاج نموده و میزان همبستگی و شدت اثرگذاری هر یک را بر دیگری مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. به همین دلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری، با عنوان تجزیه و تحلیل متغیرهای پنهان یا مدل‌سازی علی نیز شناخته شده است. این نوع مدل‌سازی شاید تجزیه و تحلیل مسیری است که از آن تخمین‌های پارامتری روابط مستقیم میان متغیرها را تأمین می‌کند. در این روش مانند رگرسیون، کمی‌سازی روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته صورت می‌گیرد. البته برخلاف پارامترهای رگرسیونی که همبستگی‌های تجربی را نشان می‌دهند، پارامترهای ساختاری همبستگی‌های علی را بیان می‌کنند. در مدل‌سازی ساختاری ابتدا یک سلسله مراتب علی مطرح می‌شود که در آن برخی متغیرها ممکن است علت احتمالی متغیرهای دیگری باشند، اما به‌طور قطع نمی‌توانند معلول آن باشند (هنسلر^۱ و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۸۳).

منظور از روایی یک مقیاس یا یک ابزار اندازه‌گیری، پاسخ به این سؤال است که ابزار اندازه‌گیری چه چیزی را می‌سنجد و تا چه اندازه موضوع موفق بوده و کارایی لازم را دارد. به عبارتی، روایی به معنای میزان انطباق بین تعریف مفهومی متغیر با تعریف عملیاتی آن است. برای بررسی روایی پژوهش محقق از چهار شاخص استفاده می‌کند. این شاخص‌ها تحت عنوان شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی در رویکرد معادلات ساختاری مورد استفاده قرار می‌گیرند. شاخص‌هایی همانند میانگین واریانس استخراج شده؛ ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی^۲ و همچنین بارهای عاملی برای بررسی تحلیل عاملی تأییدی یا همان روایی سازه کل مورد استفاده قرار می‌گیرند. برای تأیید روایی سازه کل حد مقدار استاندارد برای هر شاخص طراحی گردیده است که

1. Henseler
2. Composite Reliability (CR)

در صورتی که از این حد بالاتر باشد می‌توان بیان داشت که سازه از لحاظ روایی و پایایی کل مورد تأیید بوده است. برای بار عاملی میزان مقدار استاندارد برابر با ۰/۴ است در صورتی که هر گویه بالاتر از ۰/۴ باشد مؤید تأیید این شاخص است. از سوی دیگر برای شاخص میانگین واریانس استخراج شده حد مقدار استاندارد برای پذیرش روایی برابر با ۰/۵ است. برای شاخص‌های پایایی ترکیبی و همچنین آلفای کرونباخ نیز به ترتیب ۰/۶ و ۰/۷ می‌باشد (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۷۷).

یافته‌های پژوهش

در این قسمت از تحقیق برای تجزیه و تحلیل و همچنین بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش‌شناسی مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. برای اجرای مدل معادلات ساختاری روش‌های گوناگونی وجود دارد، که یکی از جدیدترین رویکردها در مدل معادلات ساختاری، روش حداقل مربعات جزئی است. در این بخش از تحقیق معیار اول و دوم و سوم برازش الگوی ساختاری و آزمون معناداری گویه‌ها (t) برای هر شاخص محاسبه و ارائه گردیده است. در ادامه مناسب بودن مدل مورد نظر تحقیق که همان برازش الگوی ساختاری است بررسی شده و معنادار بودن تک تک گویه‌ها ارائه گردیده است.

معیار اول برازش الگوی ساختاری ضرایب معنی‌داری t است که نتیجه آن در جدول (۲) و شکل (۱) ارائه شده است.

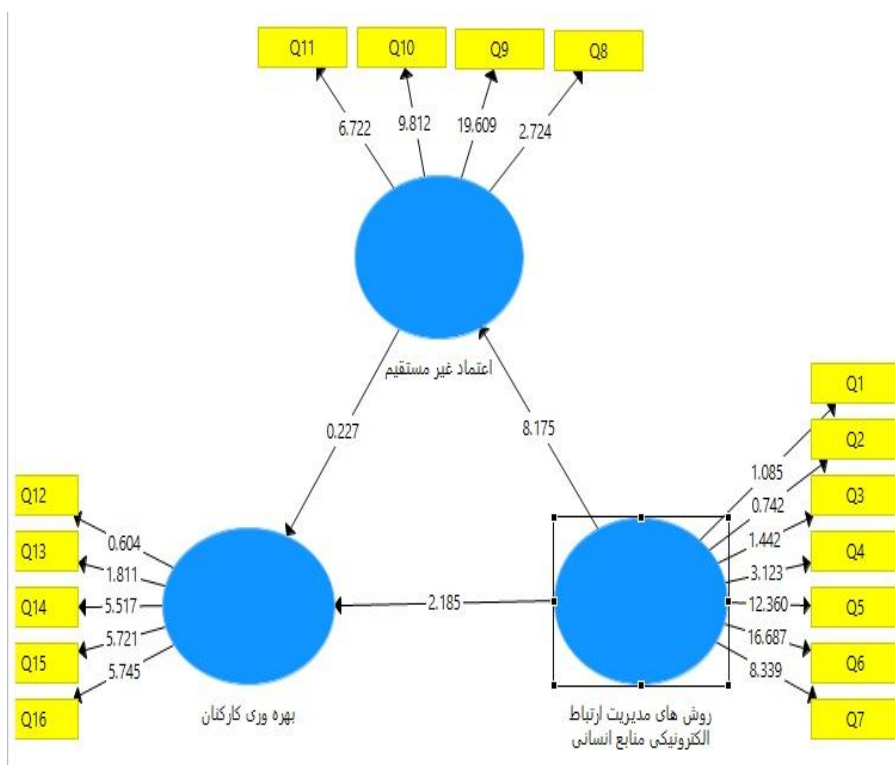
جدول ۲. ضریب معنی‌داری t

مدیریت منابع انسانی الکترونیک			
مؤلفه	شاخص	ضریب معنی‌داری t	نتیجه
مدیریت الکترونیکی شکایت	Q1	۱/۰۸۵	مورد قبول نیست
ارزیابی الکترونیکی عملکرد	Q2	۰/۷۴۲	مورد قبول نیست
مدیریت الکترونیکی منافع	Q3	۱/۴۴۲	مورد قبول نیست
استخدام الکترونیکی و انتخاب الکترونیکی	Q4	۳/۱۲۳	مورد قبول است
آموزش و توسعه الکترونیکی	Q5	۱۲/۳۶۰	مورد قبول است

تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم
(مورد مطالعه: مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران)

مدیریت منابع انسانی الکترونیکی			
مؤلفه	شاخص	ضریب معنی‌داری t	نتیجه
مدیریت الکترونیکی عملکرد	Q6	۱۶/۶۸۷	مورد قبول است
مدیریت دانش	Q7	۸/۳۳۹	مورد قبول است
اعتماد غیرمستقیم			
سازمان‌دهی فعالیت‌ها	Q1	۲/۷۲۴	مورد قبول است
قابلیت اطمینان تکنولوژی	Q2	۱۹/۶۰۹	مورد قبول است
عدالت در مدیریت منابع انسانی	Q3	۹/۸۱۲	مورد قبول است
ارتباطات	Q4	۶/۷۲۲	مورد قبول است
بهره‌وری کارکنان			
ارزیابی بهره‌وری در مقایسه با صنعت مشابه	Q1	۰/۶۰۴	مورد قبول نیست
مقایسه نرخ غیبت با سایر سازمان‌ها	Q2	۱/۸۱۱	مورد قبول نیست
میزان تغییر در بهره‌وری یک‌ساله	Q3	۵/۵۱۷	مورد قبول است
میزان تغییر در بهره‌وری دو‌ساله	Q4	۵/۷۲۱	مورد قبول است
میزان تغییر در بهره‌وری سه‌ساله	Q5	۵/۷۴۵	مورد قبول است

تقریباً تمامی ضرایب معنی‌داری t از ۱/۹۶ بیشتر هستند، یعنی بیشتر گویه‌ها و روابط میان متغیرها در پرسشنامه در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار بوده است. در نتیجه میزان سازگاری پرسشنامه و شاخص‌های آن نسبت به مدل مفهومی پژوهش مناسب و مورد قبول واقع گردیده است. در شکل (۱) ضرایب معنی‌داری t به همراه مدل مفهومی تحقیق نشان داده شده است.



شکل ۱. ضریب معنی‌داری

نتایج تحلیل معیار R^2 که در برنامه Smart PLS به دست آمده است در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. معیار R^2 و میزان رابطه متغیرهای وابسته اعتماد غیر مستقیم و بهره‌وری کارکنان نسبت به متغیر مستقل مدیریت منابع انسانی الکترونیک

نتیجه‌گیری	معیار R^2	متغیر
رابطه متوسط	۰/۲۵۳	اعتماد غیر مستقیم
رابطه متوسط	۰/۱۶۲	بهره‌وری کارکنان

تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم
(مورد مطالعه: مدیران شعب بانک مسکن - شهر تهران)

همان‌طور که بیان شده است میزان رابطه متغیر وابسته اعتماد غیرمستقیم با متغیر مستقل مدیریت منابع انسانی الکترونیکی دارای ضریب ۰/۲۵۳ است که در رابطه متوسط و مورد قبولی قرار گرفته است. همچنین رابطه متغیر وابسته بهره‌وری کارکنان نسبت به متغیر مستقل مدیریت منابع انسانی الکترونیکی دارای ضریب ۰/۱۶۲ است که رابطه نسبتاً متوسط و مورد قبول را عنوان کرده است. مقدار f^2 شدت رابطه میان سازه‌های الگو را تعیین کرده است و مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب بیان‌گر اندازه تأثیر کم، متوسط و زیاد یک سازه بر سازه دیگر داشته است. مقدار f^2 در الگوهای قابلیت کارایی داشته که متغیرهای درون‌زایی پدیدار ساخته باشند و بیش از یک متغیر برون‌زا بر آن‌ها تأثیر گذار باشند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵: ۹۴). نتایج تحلیل معیار f^2 که در برنامه Smart PLS به دست آمده است در جدول (۳) و (۵) عنوان شده است.

جدول ۴. معیار f^2 و شدت رابطه بین متغیرهای اعتماد غیرمستقیم، بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

متغیر	اعتماد غیرمستقیم	بهره‌وری کارکنان	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی
اعتماد غیرمستقیم		۰/۰۰۲	۰/۳۳۸
بهره‌وری کارکنان	۰/۰۰۲		۰/۱۲۹
مدیریت منابع انسانی الکترونیکی	۰/۳۳۸	۰/۱۲۹	

جدول ۵. معیار f^2 و شدت رابطه بین متغیرهای اعتماد غیرمستقیم، بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

متغیر	اعتماد غیرمستقیم	بهره‌وری کارکنان	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی
اعتماد غیرمستقیم		تأثیر کم	تأثیر زیاد
بهره‌وری کارکنان	تأثیر کم		تأثیر متوسط
مدیریت منابع انسانی الکترونیکی	تأثیر زیاد	تأثیر متوسط	

همان‌طور که عنوان شده است میزان رابطه متغیر وابسته اعتماد غیرمستقیم با متغیر مستقل مدیریت منابع انسانی الکترونیکی دارای ضریب $0/338$ بوده و میزان شدت رابطه و تأثیر زیاد را نشان گر بوده است. رابطه متغیر وابسته بهره‌وری کارکنان نسبت به متغیر مستقل مدیریت منابع انسانی الکترونیکی دارای ضریب $0/129$ بوده است که گویای شدت و تأثیر متوسط این رابطه بوده است. همچنین رابطه متغیر مستقل اعتماد غیرمستقیم نسبت به متغیر وابسته بهره‌وری کارکنان دارای ضریب $0/002$ است که گویای شدت و تأثیر کم متغیر اعتماد غیرمستقیم بر متغیر بهره‌وری کارکنان است.

یکی از معیارهای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری) اعداد معنادار t است. در صورتی که مقدار آن در سطوح اطمینان ۹۵ درصد، ۹۹ درصد و $99/9$ درصد به ترتیب بیشتر از $1/96$ ، $2/27$ و $2/58$ باشد نشان از صحت رابطه‌ی میان سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطوح اطمینان موردنظر است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵: ۹۰). به منظور بررسی رابطه علی بین مؤلفه‌های اعتماد غیرمستقیم، بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی شامل فرضیات فرعی شماره ۱ تا ۴ تحقیق و فرضیه اصلی تحقیق از مدل آماری در محیط نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردیده است. نتایج مربوط به آزمون معادلات ساختاری مربوط به فرضیات تحقیق در جدول (۶) و جدول (۷) نشان داده شده است.

جدول ۶. مقادیر آماره T و ضرایب استاندارد شده رابطه اعتماد غیرمستقیم، بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

شماره	فرضیه‌های فرعی	ضریب استاندارد شده	آماره T	نتیجه
۱	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر اعتماد غیرمستقیم تأثیر دارد.	$0/503$	$8/175$	معنی دار است
۲	اعتماد غیرمستقیم بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد.	$0/042$	$0/227$	معنی دار نیست
۳	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد.	$0/380$	$2/185$	معنی دار است
۴	اعتماد غیرمستقیم بر رابطه میان بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی مؤثر است.	$0/021$	$0/215$	معنی دار نیست

با عنایت به جدول (۶) یافته‌های آزمون جهت معناداری به شرح زیر بیان شده است:

۱- نتیجه فرعی شماره یک جدول، ضریب $0/503$ را بین دو متغیر اعتماد غیرمستقیم و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی نشان داده است؛ همچنین سطح معنی‌داری به دست آمده بیشتر از $1/96$ بوده که مورد قبول است؛ به این معنی که بین دو متغیر اعتماد غیرمستقیم و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی رابطه مثبت وجود داشته و این حقیقت که با اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی متغیر اعتماد غیرمستقیم افزایش پیدا کرده است، در نتیجه رابطه معنادار است و در واقع با یکدیگر ارتباط داشته است.

۲- نتیجه فرعی شماره دو جدول، ضریب $0/042$ را بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و اعتماد غیرمستقیم نشان داده است؛ همچنین سطح معنی‌داری به دست آمده کمتر از $1/96$ بوده که مورد قبول قرار نگرفته است؛ به این معنی که بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و اعتماد غیرمستقیم رابطه وجود نداشته و این حقیقت که با افزایش متغیر اعتماد غیرمستقیم میزان بهره‌وری کارکنان تغییر معناداری پیدا نکرده و رابطه معناداری نیز بین این دو متغیر وجود نداشته است.

۳- نتیجه فرعی شماره سه جدول، ضریب $0/380$ را بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی نشان داده است؛ همچنین سطح معنی‌داری به دست آمده بیشتر از $1/96$ بوده که مورد قبول است؛ به این معنی که بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی رابطه مثبت وجود داشته است. این حقیقت که با اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی افزایش متغیر بهره‌وری کارکنان اتفاق افتاده و رابطه معناداری وجود داشته است.

۴- نتیجه فرعی شماره چهار جدول، ضریب $0/021$ که تأثیر اعتماد غیرمستقیم بر رابطه بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بیان شده را نشان داده است؛ همچنین سطح معنی‌داری به دست آمده کمتر از $1/96$ بوده که مورد قبول نبوده است؛ به این معنی که اعتماد غیرمستقیم بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی رابطه‌ای معنی‌دار ایجاد نکرده است. این حقیقت که به واسطه تأثیر اعتماد غیرمستقیم رابطه‌ی معناداری بین متغیر بهره‌وری کارکنان و اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی وجود ندارد.

جدول ۷. مقادیر آماره T و ضرایب استاندارد شده رابطه بهره‌وری کارکنان، اعتماد غیرمستقیم و مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

اثر کل		اثر غیرمستقیم		اثر مستقیم		فرضیه اصلی
ضریب استاندارد شده آماره T	ضریب استاندارد شده	ضریب استاندارد شده آماره T	ضریب استاندارد شده	ضریب استاندارد شده آماره T	ضریب استاندارد شده	
۳/۴۹۷	۰/۴۰۱	۰/۲۱۵	۰/۰۲۱	۲/۱۸۵	۰/۳۸۰	مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر اعتماد غیرمستقیم و بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد.
معنی دار است		معنی دار نیست		معنی دار است		نتیجه

در جدول (۷) ضریب استاندارد شده بیان‌گر میزان تأثیر مستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان برابر با ۰/۳۸۰ و نیز ضریب استاندارد شده بیان‌گر میزان تأثیر غیرمستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان از طریق اعتماد غیرمستقیم برابر با ۰/۰۲۱ بوده است؛ که بر این اساس ضریب استاندارد شده نشان‌دهنده میزان اثر کل مستقیم و غیرمستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان برابر با ۰/۴۰۱ بوده است. با این تفاسیر می‌توان این‌طور عنوان کرد، مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان در ارتباطی دوطرفه و در سطح قوی و مثبتی بوده و به لحاظ آماری نیز معنادار شده است؛ زیرا مقدار معنی‌داری به دست آمده بیشتر از ۱/۹۶ نشان داده شده است؛ اما در زمانی که به آماره رابطه غیرمستقیم دو مؤلفه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان توجه شود، عدد ۰/۲۱۵ را نمایش داده که در سطح معناداری قرار نمی‌گیرد. بدین معنی که مؤلفه میانجی اعتماد غیرمستقیم نتوانسته ارتباط قوی و معنادار بین این دو مؤلفه ایجاد نماید. این در صورتی است که به دلیل ارتباط قوی و مؤلفه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان بدون دخالت اعتماد غیرمستقیم، ارتباطی قوی و معنادار مواجه شده است؛ که می‌توان این‌طور نتیجه گرفت متغیر اعتماد به دلیل این‌که با متغیر بهره‌وری کارکنان ارتباط معناداری نداشته است، بنابراین نتوانسته نقش میانجی را بازی نماید. لذا با توجه به ارتباط قوی و معنادار متغیر مدیریت

منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان، متغیر اعتماد هیچ تأثیری بر ارتباط این دو نداشته و متغیر میانجی مناسبی نبوده است، بنابراین فرضیه اصلی تحقیق «ارتباط مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم» رد می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

فعالیت‌های پژوهشی نیز مانند سایر امور، بایستی دارای نتیجه و خروجی کار خود باشند؛ اما تفاوتی که کارهای علمی و پژوهشی با سایر مسائل و امور دارند، در این است که کارهای علمی نتایج خود را بر اساس سوابق تحلیلی، فرضیات و اهدافی که قبلاً برای آن‌ها متصور شده است به دست می‌آورند (میر، ۱۳۹۶: ۱۰۴). به طور کلی اعتبار هر تحقیق به نتایج به دست آمده و میزان بهره‌برداری و قابل اجرا بودن از آن تحقیق بستگی دارد. در این پژوهش تلاش شده تا تأثیر الکترونیکی بودن مدیریت منابع انسانی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم مورد بحث و بررسی قرار گیرد. به همین منظور ابتدا، کلیات پژوهش شامل شرح موضوع و زمینه پژوهش، سؤالاتی که محقق در جستجوی یافتن پاسخ برای این سؤالات است، اهداف، فرضیات تحقیق و تعاریف مربوطه مورد بررسی نیز قرار گرفته است. در ادامه پژوهش مبانی نظری تحقیق و مفاهیم متغیرها بیان شده است. همچنین راه‌های انجام پژوهش، شامل جامعه آماری و ابزار و روش جمع‌آوری داده‌ها و تشریح پرسشنامه‌های تحقیق بیان و ارائه گردیده است. سپس تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای آماری همچون SPSS با نسخه ۲۵ و Smart PLS با نسخه ۳/۲ انجام گرفته است. در نهایت نیز مطالب ارائه شده به نتایج و یافته‌های پژوهش و پیشنهادهای دارای کاربرد و پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده بیان و اختصاص یافته است. با توجه به فرضیه اصلی پژوهش فعلی (مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با واسطه‌گری اعتماد غیرمستقیم تأثیر دارد) که مورد تأیید واقع نگردیده است، به این معنی که بین دو متغیر مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان با واسطه‌گری اعتماد غیرمستقیم رابطه معناداری وجود نداشته است؛ به عبارت دیگر مؤلفه اعتماد مسبب تغییر در میزان بهره‌وری کارکنان ایجاد نکرده است. لذا بر اساس نتایج تحقیق فعلی موضوع افزایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی در میان مدیران شعب و در نتیجه افزایش بهره‌وری و اعتماد آنان، مهم و ضروری به نظر

رسیده است، ولیکن این در صورتی است که مؤلفه اعتماد تأثیری در بهره‌وری ایشان نداشته است؛ که پیشنهاد می‌گردد مدیران ارشد بانک با در نظر گرفتن و اجرای نکات لازم، در راستای بهبود اعتماد مدیران تدابیر ویژه در این خصوص را مدنظر قرار دهند. مؤلفه اعتماد کارکنان را اگر به روش صحیح و با توجه به نیازهای سازمانی ایشان ارتقا و اجرای دقیق داشته باشند، به عنوان وسیله‌ای برای رسیدن به بهره‌وری می‌شود از آن استفاده نمود. به این دلیل که طبق نتایج، رابطه بین اعتماد و بهره‌وری مثبت بوده، اما به میزانی که بر یکدیگر تأثیر معنادار داشته باشند این رابطه قوی نبوده است. مدیران بانک اگر در محیط کاری خود احساس بی‌اعتمادی داشته باشند قطعاً نخواهند توانست به خوبی به وظایف خویش عمل نموده و به دنبال آن باعث ایجاد نارضایتی در کارکنان زیرمجموعه خود می‌گردند. پس می‌توان نتیجه گرفت در صورتی که سیستم به صورت صحیح و کامل و با اتخاذ تدابیر لازم در سازمان اجرایی شود، موجبات ایجاد اعتماد سازمانی را در بین کارکنان سازمان مسبب و دلیل می‌گردد. اگر سیستم یا همان الکترونیزه کردن روالها در سازمان اجرایی شود، کارکنان به سازمان خود اعتماد دارند که به دنبال آن خلاقیت و نوآوری ایشان در زمینه کاری شکوفا گردیده و هرگز درگیر بی-اعتمادی نمی‌شوند. رابطه مثبت بین مؤلفه اعتماد و بهره‌وری بیان‌گر این است که با ایجاد اعتماد بیشتر در سازمان به دنبال آن افزایش بهره‌وری نتیجه‌مند می‌شود؛ اما میل ضعیف این رابطه بیان‌گر این مهم است که اگر به مؤلفه اعتماد در سازمان پرداخته نشود، چه بسا که این رابطه ضعیف و ضعیف‌تر شده و حتی باعث شکست اهداف سازمانی شوند، در نهایت بی‌اعتمادی باعث کاهش بهره‌وری کارکنان گردیده، که این خود پیامد مهمی برای مدیران ارشد بانک محسوب می‌شود. با مد نظر گرفتن نتایج فوق مدیران بانک می‌بایست حساسیت بیشتری نسبت به نتایج به دست آمده نشان دهند. چراکه نقش اعتماد، نقشی مهم و حساس در سازمان را ایفا می‌نماید، و علت اینکه کارکنان سازمان بی‌اهمیت از این مؤلفه مهم، بهره‌وری خود را در سطحی مشخص نگه داشته‌اند، جای بررسی بیشتری را باقی گذاشته است. البته این احتمال را می‌توان پیش‌بینی کرد که عدم دقت کافی در تکمیل فرم سؤال‌های پرسشنامه، یا اهمال و کوتاهی در جواب‌دهی پرسشنامه توسط خود مدیران و یا دلایل حاشیه‌ای دیگر، ضریب اطمینان را کاهش داده باشد، که این درصد در ۱۱۲ نفر شاید خیلی تأثیرگذار نبوده باشد.

همچنین با توجه به شرایط کرونا و ارسال پرسشنامه الکترونیکی این احتمال نیز وجود داشته است تا خود افراد مورد مطالعه اقدام به تکمیل پرسشنامه نکرده باشند، یا آن را واگذار به اطرافیان کرده باشند، که باز هم درصد تأثیر این دسته از افراد هم نیز خیلی کم به نظر می‌رسد. به هر حال و با در نظر گرفتن همه موارد و احتمالات پیش‌بینی شده و نشده، موضوعی که نباید در حاشیه قرار گیرد، اهمیت و بررسی عدم ارتباط‌گیری مؤلفه‌های بهره‌وری کارکنان با اعتماد بوده است. در این تحقیق اعتماد غیرمستقیم از تعریفی جدا از اعتماد سازمانی به دست آمده است. همچنان‌که در معنای تحت اللفظی این لغت نشان داده شده است، این اعتماد حاصل عواملی غیرمستقیم یا به دور از هرگونه برخورد مستقیم مدیران ارشد با مدیران میانی بانک بوده است. باید زنگ خطری را برای مدیران عالی بانک ایجاد نماید تا بررسی بیشتر و موشکافانه‌تر نسبت به علل و عوامل تأثیرگذار اعتماد غیرمستقیم در سازمان داشته باشند. عواملی همچون عدم وجود سیستم یکپارچه و نظام‌مند، عدم وجود ارزیابی از کارمندان فعال و غیرفعال و تفاوت قائل شدن برای این دو دسته از کارکنان، عدم بررسی و رسیدگی به شکایات ارسالی، عدم ترتیب اثر به شکایات صحیح و خردمندانه و عواملی دیگری که همگی در نهایت و به طور غیرمستقیم اثری مشخص بر اعتماد کارکنان بانک داشته است، تا در صورت عدم رسیدگی به این مسائل نوعی بی‌تفاوتی نسبت به اهداف سازمانی پیدا نمایند.

هدف از تحقیق انجام شده بررسی تأثیر الکترونیکی بودن مدیریت منابع انسانی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم مدیران بانک بوده است، که با نگاهی به حاصل فرضیات تحقیق می‌توان عنوان نمود که متغیر مدیریت منابع انسانی الکترونیکی تأثیر قوی در میزان بهره‌وری کارکنان داشته است. بین دو متغیر بهره‌وری کارکنان و اعتماد غیرمستقیم رابطه بسیار ضعیف وجود داشته است. با افزایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی میزان اعتماد غیرمستقیم افزایش چشمگیری یافته است و تأثیر قابل توجهی بر آن داشته است. ولیکن این تأثیر زیاد نیز نقش میانجی بودن اعتماد در رابطه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان را به خوبی نتوانسته ایجاد نماید و نمی‌تواند این دو را تحت تأثیر خود قرار دهد. پس می‌شود نتیجه گرفت که اعتماد غیرمستقیم به طور قوی تأثیری بر بهره‌وری کارکنان ندارد؛ بنابراین مؤلفه اعتماد در مدیران نتوانسته بهره‌وری آن‌ها را تحت

تأثیر قرار داده و منجر به تغییر در بهره‌وری آن‌ها شود. ضریب استاندارد شده بیان‌گر میزان تأثیر مستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان برابر با ۰/۳۸۰ و نیز ضریب استاندارد شده بیان‌گر میزان تأثیر غیرمستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان از طریق اعتماد غیرمستقیم برابر با ۰/۰۲۱ بوده است. بر این اساس ضریب استاندارد شده نشان‌دهنده میزان مجموع اثر مستقیم و غیرمستقیم مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان برابر با ۰/۴۰۱ بوده است. حال زمانی که به مقادیر معنی‌داری به دست آمده در اثر مستقیم نگاه شده، به دلیل بالا بودن عدد ۲/۱۸۵ از سطح معنی‌داری یعنی ۱/۹۶، در اثر مستقیم ارتباطی معنادار و قوی را بیان نموده است، اما در اثر غیرمستقیم و با دخالت مؤلفه میانجی عدد آماره ۰/۲۱۵ خارج شده است که از سطح معنی‌داری پایین‌تر بوده و بیان‌گر عدم توانایی ایجاد ارتباط مؤلفه واسطه یعنی اعتماد غیرمستقیم بین دو مؤلفه مستقل و وابسته شده است. به لحاظ آماری نیز در اثر کل آماره ۳/۴۹۷ به دست آمده است که می‌توان به تعبیری دلیل این سطح معناداری را رابطه قوی و مثبت بین دو مؤلفه مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان عنوان نمود؛ اما در مجموع به دلیل عدم توانایی در ایجاد ارتباط مؤلفه میانجی نمی‌توان فرض اصلی را تأیید شده دانست.

با در نظر گرفتن این مهم که این تحقیق از نوع کاربردی است، با توجه به روابط بررسی شده در این پژوهش و نتیجه‌های به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها برای جامعه مدیران شعب بانک مسکن شهر تهران در راستای افزایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی و بهره‌وری کارکنان و نیز بهبود اعتماد، پیشنهادهایی بر مبنای نتایج پژوهش ارائه گردیده است.

حمایت مدیران ارشد بانک از ایجاد سیستم و الکترونیک کردن مدیریت منابع انسانی و برگزاری دوره‌های آموزشی با موضوع اهمیت و استفاده از سیستم در جهت پیشبرد اهداف سازمانی.

گسترش فرهنگ الکترونیزه و ترویج الگوی الکترونیک شدن درخواست‌ها و پاسخ‌ها مانند اجرای سیستم‌های اتوماسیون یا سیستم دارای گردش کار در خصوص بخش‌نامه‌ها و اطلاعیه‌ها.

تغییر در سبک اعتماد سازمانی و ایجاد فضای همکاری، همفکری و همدلی بین مدیران ارشد و مدیران میانی بانک مانند اجرای سیستم تصمیم‌گیری مشورتی در بین مدیران میانی، برقراری ارتباط

مستقیم و مستمر مدیران ارشد با مدیران میانی به صورت حضوری یا در فضای مجازی، اجرای سیستم دریافت بازخورد و پیشنهادات و انتقادات درون‌سازمانی.

تأکید بر خط‌مشی‌ها و شیوه‌های کاری که مدیران را در زمان‌های حساس و استثنایی تشویق بر اجرا آن‌ها نماید مانند ایجاد سیستم‌های تشویق و پرداخت پاداش و ارزش‌گذاری بر اقدامات مؤثر. درک اهمیت اعتماد سازمانی در مدیران میانی و به‌روز نگاه داشتن خود در جهت نیل به اهداف سازمانی مانند تغییر در مؤلفه‌های ارزیابی، برخورد مناسب مدیر ارشد با مدیران میانی در زمان مواجهه با مشکلات، به‌اجرا گذاشتن پیشنهادات کارا و مؤثر.

منابع

- افتخاری، فرزاد و رحیمی، حمید (۱۳۹۹). نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی در تأثیر رهبری مثبت‌گرا بر اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: معلمان مدارس کاشان). *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*. دوره ۱۱، شماره ۲، تابستان ۹۹، ۱۰۲-۱۲۴.
- ترابی، محمدامین؛ حامدی، ارکیده و جلیلیان، طیبه (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده، معنویت در محیط کار با بهره‌وری کارکنان (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی استان همدان). *فصلنامه علمی دانش انتظامی همدان*. سال هفتم، شماره ۲۴، بهار ۱۳۹۹، ۱-۲۶.
- حسینی، میر ابراهیم؛ علی دوست قهفرخی، ابراهیم؛ داروغه عارفی، ناهید و دهقان، سید امین (۱۳۹۷). تأثیر اعتماد سازمانی و تعهد حرفه‌ای بر بهره‌وری نیروی انسانی در اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی. *نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش*. زمستان ۱۳۹۷، سال ۶، شماره ۱، ۱۶۱-۱۷۸.
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ و آذر، عادل (۱۳۸۳). *روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع*. تهران: نشر صفار.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۵). *مدلسازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS* (چاپ سوم). تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- رجائی، زهرا؛ ارغوانی، علی و مهمی، زهرا (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیکی با بهره‌وری در سازمان. *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۴۸، صفحه ۴۱۱-۴۲۰.
- سربلند، خیرالله (۱۳۹۸). ارائه الگوی اجرایی اثربخش مدیریت الکترونیکی منابع انسانی در نظام آموزش عالی. *فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی*، پاییز ۹۸، شماره ۱۸، ۱۳۵ تا ۱۴۶.

- مردانی شهربابک، محمد و خاکی، ابوذر (۱۳۹۸). ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۱۱، شماره ۲، ۱۶۷ تا ۱۸۹.
- موسی‌خانی، محمد؛ مانیان، امیر و حسن‌قلیپور، طهمورث (۱۳۹۰). ارائه مدلی برای توسعه مدیریت الکترونیک منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۲(۱۴)، ۳۱-۵۴.
- میر، فرزاد (۱۳۹۶). تأثیر چابکی سازمان بر رضایت شغلی با نقش میانجی آمادگی برای پذیرش تغییر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش‌ها، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.
- نوری، داود (۱۳۹۴). تحلیل اثرات مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- میرکمالی، کیمیاسادات؛ احمدی‌زاد، آرمان؛ کاظم‌زاده، سعید و ورمقانی، مریم (۱۳۹۸). تعیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره‌وری کارکنان. مجله ارگونومی. سال ۷، شماره ۱، بهار ۱۳۹۸، ۳۷-۴۴.
- Bondarouk, T., & Furtmueller, E. (2012). Electronic HRM in theory and practice: A four decades review and research agenda. *Proceedings of the Academy of Management*, 3 (5), 1-39.
- Boselie, P., Dietz, G. and Boon, C. (2005). Commonalities and contradictions in HRM and performance research. *Human Resource Management Journal*, 15: 3, 1-29.
- Garicano, L., & Heaton, P. (2010). Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector Evidence from Police Departments. *Journal of Labor Economics*. 28 (1), 167-201.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (Eds.). (2009). *Advances in International Marketing*. Advances in International Marketing. 20, 277-319.
- Iqbal, N and Ahmad, M and Allen, M. (2019). Unveiling the relationship between e-HRM, impersonal trust and employee productivity. *Management Research Review*: <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0094>.
- Joma M and Noof Y Khalifa and Faisal al.M. (2017). Electronic Human Resource Management (E-HRM) System, *International Journal of Economic Research*, V 14, N15, 576-563.
- Khilji, S.E. and Wang, X. (2006). Intended' and 'implemented' HRM: the missing linchpin in strategic human resource management research, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 17 No. 7, 1171-1189.
- Ugwu, F. O., Onyishi, I. E. & Sanchez, A. M. R. (2014). Linking organizational trust with employee engagement: the role of psychological empowerment. *Personnel Review*, 43(3), 377-400.
- Vanhala, M. and Ritala, P. (2016). HRM practices, impersonal trust and organizational innovativeness, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 31 No. 1, 95-109.

The Impact of Implementing Electronic Human Resource Management on Employee Productivity Mediated by impersonal trust (Case study: Branch managers of Maskan Bank – Tehran)

Seyyed Reza Tahouri * Mostafa RashidiToghroljerdi **

Abstract

Today's world is complex, fast-growing, and dynamic. Electronic human resource management shows a shift from traditional practices to technology-supported practices in which employees, using human resource management software instead of human resource management staff, perform most of the human resource operational activities. Effective human resource management practices can directly change an organization's productivity. This study examines the relationship between e-HRM, employee productivity and impersonal trust. The research population was selected from the managers of Tehran Housing Bank branches, which was selected as a research sample using random sampling method and Cochran's formula of 112 people. Then, the data were collected by two methods of sending paper and electronic questionnaires and data were analyzed at both descriptive and inferential levels using Spss25 and Smart pls3 software. Findings showed that impersonal trust as a mediating component has not had a significant effect on employee productivity. From the obtained results, the hypothesis of a positive relationship between electronic human resource management, employee productivity and organizational trust has been proven, but the indirect trust component has not made a significant change in this model and has not strengthened the relationship between the other two variables.

Keywords: E-HRM , Employee Productivity , Indirect Trust

* MA in Administrative Management, Shahed University, Tehran, Iran Reza.tolerant27@chmail.ir

** Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Management, College of Humanities, Shahed University, Tehran, Iran M.rashidi@shahed.ac.ir