



مدل توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی، سازمان های دولتی ایران

خیراله سربلند

گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران. kh.sarboland@iaupmoghan.ac.ir

اطلاعات مقاله

مقاله علمی- پژوهشی

دریافت:

پذیرش:

واژگان کلیدی:

پشتیبانی عملکرد الکترونیکی،

رویکرد ارزش آفرینی،

منابع انسانی،

سازمان های دولتی.

چکیده

منابع انسانی با ارزش ترین عامل تولید و مهم ترین سرمایه در راستای توسعه و پیشرفت هر کشوری است. این تحقیق نیز به دنبال تبیین مدل توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان های دولتی بوده است. روش پژوهش، روش آمیخته بود. جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کیفی، صاحب نظران حوزه پشتیبانی عملکرد الکترونیکی و ارزش آفرینی منابع انسانی سازمان های دولتی، در بخش کمی نیز کارکنان ارشد سازمان های دولتی استان اردبیل بودند. حجم نمونه در بخش کیفی 24 نفر با استفاده از نمونه گیری هدفمند و گلوله برفی مصاحبه ها، و در بخش کمی نیز 278 نفر از میان کارکنان ارشد سازمان های دولتی استان اردبیل با روش نمونه گیری طبقه ای با انتساب متناسب انتخاب شده اند. ابزارهای مورد استفاده در بخش کیفی، مصاحبه ساختاریافته و نیمه ساختاریافته و در بخش کمی، پرسش نامه بود. داده ها با استفاده از نرم افزارهای آماری SPSS و PLS، تحلیل شدند بر اساس یافته های پژوهش، سازه های پژوهش در سطح رضایت بخش بود. همچنین تمامی مؤلفه های نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی ارائه شده در ارزش آفرینی منابع انسانی مطلوب بود.

Model of development of electronic performance support system with human resource value creation approach, governmental organizations of Iran

Kheyrollah Sarboland

Department of Management, Parsabad Moghan Branch, Islamic Azad University, Parsabad Moghan, Iran
Kh.sarboland@iaupmoghan.ac.ir

ARTICLE INFORMATION

Original Research Paper

Received

Accepted

Keywords:

E-performance support,
Value creation approach,
Human Resources,
Government agencies.

ABSTRACT

Human resources are the most important factor of production and the most important capital for the development and development of any country This research has also sought to explain the development model of the system supporting electronic performance with the human resource rewarding approach in governmental organizations. The research method was mixed. The statistical population of the present study was qualitative, experts in the field of support of electronic performance and value creation of human resources of governmental organizations, in the small part also were senior staff of public organizations in Ardabil province. Sample size in the qualitative section of 24 people was selected through targeted sampling and snowball interviews, and in the small part, 278 of the senior staff members of public organizations in Ardebil province were selected by proportional allocation sampling method. The instruments used in the qualitative section were structured interviews and semi-structured interviews, and in the quantitative section, a questionnaire. Data were analyzed using SPSS and PLS software. According to research findings, research structures were satisfactory Also, all components of the electronic performance support system offered in the human resource value creation were desirable.

1. مقدمه

یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی صاحب‌نظران حوزه منابع انسانی اثبات نقش این منابع در ارزش‌آفرینی سازمان است. با ظهور سازمان‌های دانشی در اقتصاد دانش بنیان، سهم سرمایه انسانی در ارزش‌آفرینی سازمان از سرمایه‌های فیزیکی و ساختاری سبقت گرفته و سرمایه‌گذاری‌های سنگین در نیروی انسانی برای تبدیل کردن آن‌ها به عامل اصلی مزیت رقابتی را توجیه‌پذیر کرده است. از آنجا که نیروی انسانی کارآمد و ارزش‌آفرین با ارزش‌ترین منبع هر سازمانی به حساب می‌آید قسمت اعظم سرمایه‌گذاری‌ها، معطوف به منابع انسانی گردیده است [1]. مهم‌ترین ابزاری که در این منظور مورد استفاده قرار می‌گیرد آموزش است، که با هدف ارتقا کیفی سطح مهارت، دانش و نگرش موجب توانمندی افراد در ایفای وظایف خود و کامیابی سازمان، مورد استفاده قرار می‌گیرد [2].

در یک سازمان پویا و کارآمد کارکنان احتیاج به آموزش‌های نو و مهارت‌های تازه دارند تا موفقیت حرفه‌ای خود را باز یابند و به آنچه برای آموزش با استانداردهای بالا لازم است مجهز شوند [3]. دوره‌های آموزش نیروی انسانی شامل برنامه‌ها و فعالیت‌های طراحی شده برای بهبود عملکرد کارکنان با هدف حل معضلات و مشکلات عملکرد فعلی و پیش‌گیری از مشکلات آتی سازمان است [4]. همچنین رویکردی که هدف اصلی آن تغییر و یادگیری کارکنان و افزایش مهارت‌های لازم جهت ایفای اثربخش‌تر وظایف شغلی است، آموزش ضمن خدمت گفته می‌شود [5]. آموزش ضمن خدمت نیروی انسانی عبارت است از بهبود بخشیدن به فعالیت‌های آموزشی و پرورشی مرتبط با رشته تخصصی آنان که عمدتاً یا انحصاراً به منظور دانش‌افزایی، کسب مهارت و تغییر نگرش‌های حرفه‌ای در آنان صورت می‌گیرد [6]. با توجه به تغییرات تکنولوژی و روش‌های انجام کار، افزایش پیچیدگی سازمان‌ها، تنوع تخصص‌ها و مشاغل، به طور مداوم باید امر آموزش و پرورش نیروی انسانی بر اساس سنجش عملکرد افراد و برنامه‌ریزی وضعیت پیشرفت آنها مشخص گردد [7].

در حوزه منابع انسانی دیوالریش و وین بروک‌بنک¹ بر این باورند که بیشتر کوشش‌ها در ارزش‌آفرینی منابع انسانی بدون تعریف ارزش آغاز می‌شود. به همین سبب متولیان منابع انسانی تنها به فعالیت‌های خود می‌نگرند و آن را اصل فرض می‌کنند و از این نکته غافل می‌مانند که ارزش عبارت است از

آن دستاوردهایی که به طور عمده دریافت‌کننده ارزش آن را تعریف می‌کند [8]. امروز متولیان واحدهای منابع انسانی نمی‌توانند تنها به ارائه کارها یا فعالیت‌ها و حتی ارزش‌هایی بسنده کنند که تنها خود تعریف و مشخص کرده‌اند. مدیریت منابع انسانی باید برای سازمان‌ها ارزش‌آفرینی کند. این ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان داخلی و خارجی است. کارکنان و سازمان ذی‌نفعان داخلی هستند در حالی که ذی‌نفعان خارجی مشتریان سازمان، سرمایه‌گذاران و همچنین جامعه است [9]. رکن اساسی در تولید ارزش عمومی به خصوص در سازمان‌های دولتی که محصول اصلی آن خدمت منابع انسانی است.

ضرورت تداوم اصلاحات در سازمان‌های دولتی از عوامل مهم دیگری است که دولت‌ها را به سوی الگوی دولت الکترونیکی کشانده است. اصلاحات بخش عمومی که از دهه 1980 به بعد آغاز شد در گذر زمان برنامه‌ها و الگوهای مختلفی را در دستور کار دولت‌ها قرار داده است و در این میان فن‌آوری اطلاعات به‌ویژه طی دو دهه گذشته به‌عنوان یکی از ارکان اصلی اصلاحات دولتی مطرح بوده و توانسته است نقش برجسته‌ای ایفا نماید [10]. دولت الکترونیکی که بر کاربرد فن‌آوری اطلاعات جهت ارائه خدمات بخش عمومی تاکید می‌ورزد در واقع درصدد اصلاحات مدیریت بخش عمومی را با رویکرد جدید دنبال نماید. رویکردی که تحول در دولت را از طریق بهبود ارائه خدمات و همچنین بهبود ارتباطات میان شهروندان و دولت مورد توجه قرار داده است [11]. شاید ارتباط میان نهضت اصلاحات مدیریت عمومی و الگوی دولت الکترونیکی را بتوان در نوشته‌های صاحب‌نظران بهتر شناخت. هنوز در خصوص ارتباط دولت الکترونیکی و با نهضت اصلاحات مدیریت عمومی می‌نویسند: شاید بتوان دولت الکترونیکی و نهضت اصلاحات را جدا از هم قلمداد نمود اما هر دو نهضت به صورت متقابل یکدیگر را تقویت می‌کنند لذا برای بهره‌برداری واقعی از این منبع باارزش، و تبدیل منابع انسانی خود به سرمایه‌های انسانی ارزش‌آفرین تلاش‌های زیادی را شروع نموده‌اند [12]. لذا از آنجا که یکی از عوامل حیاتی در هر سازمانی نیروی انسانی کارآمد و ارزش‌آفرین می‌باشد در این تحقیق سازمان‌های دولتی که در حوزه‌های مختلف فعالیت می‌کنند مورد بررسی قرار گرفته‌اند. تأثیری که پیشرفت فن‌آوری بر حوزه آموزش داشته، در قالب آموزش الکترونیک بروز کرده است. آموزش الکترونیکی به عنوان یک پارایم جدید در آموزش مدرن، مجموعه

پتانسیل خود فعالیت نموده و با شور و اشتیاق، و تعهد مضاعف اهداف سازمانی را پی‌گیری و محقق می‌سازند [21]. دی لویس 2004 با بررسی ادبیات مربوط در حوزه ارزش‌آفرینی سرمایه انسانی نشان داد که این نوع سرمایه با کمک سرمایه سازمانی و سرمایه رابطه‌ای موجب ایجاد سرمایه هوشی در سازمان می‌گردد. سرمایه هوشی به نوبه خود موجب ارتقاء ظرفیت‌های استراتژیک در سازمان گردیده که در نهایت منجر به ارزش‌آفرینی سازمانی می‌گردد [22].

در سازمان‌های عمومی به جهت ماهیت خدماتی، سرمایه انسانی در خلق ارزش نقش به‌سزایی دارد [23]. ارزش‌آفرینی منابع انسانی به این معناست که فعالیت‌های واحد و متولیان منابع انسانی دستاورد مثبتی برای ذی‌نفعان اصلی اعم از کارکنان، مدیران صف، مشتریان و سرمایه‌گذاران ایجاد کند. مطابق این دیدگاه ارزش، تبدیل به پیشاهنگ منابع انسانی شده است [24]. از آنجایی که ارزش‌های عمومی می‌توانند به عنوان اصول عملکردی راهنمای رفتار کارکنان بخش عمومی باشد [25]. یکی از سنج‌های ذهنی مبتنی بر ارزش عمومی می‌باشد که عملکرد کارکنان بخش عمومی را به ارزش‌آفرینی عمومی پیوند می‌دهد [26]. مطالعه حاضر دارای اهمیت است. چون می‌تواند درک ما را از چگونگی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی بکارگیری آن در جهت ارزش‌آفرینی منابع انسانی در میان مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی استان اردبیل ارتقاء داده، همچنین از جنبه عملی و کاربردی می‌توان یک سلسله اصول راهنما و کلیدی تهیه کند که بر توسعه استفاده صحیح کارکنان از نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی را منجر گردد.

هدف از مرور پژوهش‌ها، ایجاد چارچوبی مفهومی برای درک عمیق نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی در ارزش‌آفرینی منابع انسانی سازمان‌های دولتی است. با توجه به اهمیت موضوع، تحقیقات زیادی در زمینه فوق در سازمان‌ها، موسسات و دانشگاه‌های مختلف انجام شده است از جمله:

محمدی و همکاران، در تحقیقی با عنوان اهمیت سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی برای سازمان‌ها و اقتصاد به این نتیجه رسیدند که نیروی انسانی توسعه یافته و ارزش‌آفرین یکی از مهم‌ترین مزیت‌های رقابتی برای سازمان‌ها به‌شمار می‌آید و عملکرد موفق سازمان‌ها به نیروی انسانی ارزش‌آفرین وابسته است. و سازمان‌ها برای باقی ماندن در رقابت جهانی باید سرمایه‌گذاری و توسعه نیروی انسانی خود توجه ویژه‌ای داشته باشند [27].

فعالیت‌های آموزشی است [13]. که با استفاده از رسانه‌های الکترونیکی، فن‌آوری‌های آموزشی و فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش صورت می‌گیرد [14]. و جزء محیط‌های شاخص یادگیری در عصر اطلاعات محسوب می‌شود چرا که امروزه شرط بقاء و داشتن میزان بیش‌تری از سهم بازار برای هر سازمانی وابسته به سرعت، راحتی و سادگی چرخش اطلاعات در سازمان است [15]. سازمان‌ها برای اینکه بتوانند آموزش الکترونیکی را به صورت مؤثر به‌کار بگیرند، باید فن‌آوری مربوط به آموزش الکترونیک را با سیستم‌های فعلی خود هماهنگ کنند. سازمان‌ها باید اطمینان حاصل کنند که توانایی لازم برای اجرای آموزش الکترونیکی را دارند، و به کارکنان نحوه استفاده از آن‌ها را آموزش بدهند و سیستم‌ها را به روزرسانی کنند [16].

نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی^۱ به عنوان یکی از اساسی‌ترین راه‌حل‌های بهبود عملکرد انسانی در ارتباط با همان تأکیدها به کار می‌روند [17]. این نظام‌ها، ابزارها و منابع آموزشی و غیر آموزشی را برای حل مشکلات عملکردی در سازمان‌ها ارائه می‌کنند، با این تفاوت که "درست در زمان نیاز" و به‌صورت فردی، گروهی یا در سطح سازمانی طراحی می‌شوند و در اختیار کارکنان قرار می‌گیرند [18]. نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی متشکل از عناصری از قبیل پایگاه اطلاعاتی^۲، تسهیلات پشتیبانی کارآموزی / یادگیری^۳، مربی‌گری هوشمند و کمک آنلاین^۴، راهنمای متخصص نظام مشاوره^۵، ابزارها و نرم‌افزارهای مناسب^۶، و رابط کاربر^۸ می‌باشد که پشتیبانی عملکرد را برای افراد، گروه‌های کاری، و یا کل سازمان فراهم می‌سازد. متخصصان این حوزه علی‌رغم اختلاف نظر درباره مفهوم نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی، در خصوص اهداف آن توافق دارند [19].

با عبور از عصر اطلاعات، دغدغه سازمان‌ها هزاره سومی، از بهبود کارایی صرف به قاعده غنی ساختن محصولات و خدمات تغییر ماهیت داده، قاعده‌ای که در صورت تامین مستمر و فراتر از حد انتظارات است ذی‌نفعان محقق شده و به حفظ برتری‌هایی بلندمدت سازمان در محیط رقابتی منجر می‌گردد [20]. تحقق چنین امری چالش‌آفرین بوده و تنها از طریق سرمایه انسانی رضایتمند که از گسترده مدیران ارشد تا کارکنان سطوح پایین سازمان را شامل می‌شود، در سازمان امکانپذیر است. قطعاً سرمایه‌گذاری هوشمند سازمان در پرورش استعدادهای درونی و جذب استعدادهای بیرونی موجب پیدایش کارکنان و مدیرانی می‌شود که با تمام

تعاریف، اجرای تکالیف شغلی، آگاه ساختن کارکنان از وضعیت خودشان در فرایند انجام شغل، ارائه بازخورد، ارائه مربی‌گری و راهنمایی مورد نیاز، دسترسی به پایگاه دانش، و کمک به تصمیم‌گیری و حل مسأله را داشته باشد [34].

با مرور ادبیات پژوهش در حوزه ارزش‌آفرینی منابع انسانی و مطالعات حوزه ارزش عمومی، بررسی نقش سرمایه انسانی در بخش سازمان‌های دولتی بر فرایند ارزش‌آفرینی عمومی به معنی تاثیر سرمایه انسانی بر خلق ارزش عمومی، و همچنین تاثیر نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی بر ارزش‌آفرینی منابع انسانی مشخص شد که چندان تحت دقت نظر قرار نگرفته است، یا به عبارت روشن‌تر مطالعه مختصه‌ای بر نقش عینی سرمایه انسانی بر ایجاد ارزش عمومی آن هم در سازمان‌های دولتی معطوف شده است لذا با همین رویکرد، در این پژوهش، نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی بر ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل مورد مطالعه قرار گرفته است تا با شناسایی وضعیت موجود، نقایص و نقاط ضعف اصلاح شده و اقدامات لازم جهت ارتقاء و ارزش‌آفرینی منابع انسانی اجرا گردد.

بنابراین هدف پژوهش حاضر، بررسی مدل تبیین نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی، سازمان‌های دولتی استان اردبیل بود. بر اساس مرور صورت گرفته بر ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش، تحقیق دارای یک سؤال اصلی و دو سؤال فرعی به شرح ذیل است.

الف) سؤال اصلی:

1. الگوی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی چگونه است؟

ب) سؤال‌های فرعی:

1. مؤلفه‌های الگوی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟

2. اولویت‌بندی مؤلفه‌های الگوی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی چگونه است؟

2. روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدفی که دنبال می‌کند از نوع تحقیقات کاربردی در زمینه منابع انسانی می‌باشد. زیرا یافته‌های آن به حل مشکلات خاص درون سازمان و بهبود

استرومیز و پاری، در تحقیقات خودشان به این نتایج دست یافته‌اند، در سال‌های اخیر اغلب سازمان‌های بزرگ که از تکنولوژی در مدیریت منابع انسانی خویش بهره برده‌اند، رشد فزاینده‌ای داشته است و پشتیبانی عملکرد الکترونیکی منابع انسانی توانسته کارایی و تسهیل‌سازی در تغییر نقش منابع انسانی به یک سطح استراتژیک بالاتر را بهبود بخشد [28].

گیچیوهی و همکاران، در پژوهشی تحت عنوان "پاسخ کارکنان به نظارت الکترونیکی: رابطه بین نظارت از طریق دوربین‌های مدار بسته و مشارکت کارکنان" به انتخاب یک نمونه 384 نفری از کارکنان بانک پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد بین نظارت با دوربین‌های مدار بسته و مشارکت کارکنان رابطه مثبت وجود دارد و معتقدند که مدیریت باید در محیطی مبتنی بر اعتماد، نتایج هرگونه نظارت را برای تحقق اهداف سازنده استفاده کند و از این طریق در سازمان فضایی را به وجود بیاورد که کارکنان بیشتر با کارشان درگیر شوند [29].

تاماسوسکین و همکاران، اثربخشی سرمایه‌گذاری در آموزش پرسنل، سازگاری و تناسب پرسنل با فرهنگ سازمانی و ایمنی محیط کار را مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها دریافتند که سرمایه‌گذاری در امور مربوط به منابع انسانی سازمان موجب افزایش کیفیت این منابع و نتیجتاً رشد و بهبود بهره‌وری نیروی کار می‌گردد [30].

بثکر^۹، با بررسی شرکت‌های فعال در حوزه نانو فن‌آوری دریافت که سرمایه‌گذاری در سازگاری و تناسب پرسنل با فرهنگ سازمانی هم موجب ایجاد مزیت‌های اقتصادی برای سازمان‌ها و هم موجب ایجاد اثرات اجتماعی از طریق افزایش زندگی کاری و تعادل بین کار و زندگی می‌شود [31].

گوثری و پتی^{۱۰}، در تحقیقات تجربی خود شش جزء سرمایه انسانی یعنی دانایی، تحصیلات، صلاحیت حرفه‌ای، دانش مربوط شغلی، شایستگی‌های شغلی و روحیه کارآفرینی را شناسایی نموده و نشان دادند که این گونه شاخص‌ها نقش بارزی در ارزش‌آفرینی سازمان دارند [32].

دوقلاس، با تحقیقی که انجام داد، بر اساس نتایج تحقیق نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی مطلوب را مبتنی بر اصول، تعاملی بودن، قابلیت دسترسی، قابلیت انطباق، قابلیت توسعه، قابلیت استفاده، و ارتباط می‌داند [33].

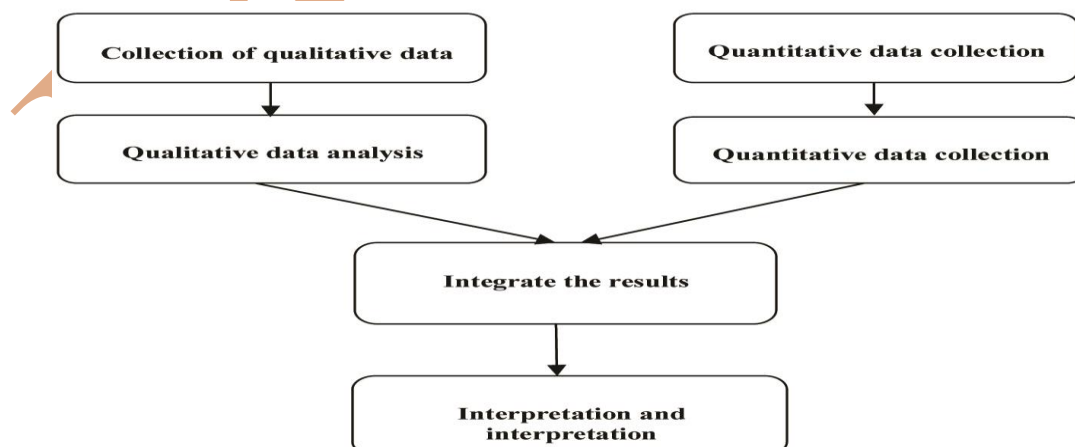
ویلیامز^{۱۱}، نیز معتقد است نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی باید قابلیت‌هایی از قبیل ارائه تصویر بزرگ از تکلیف شغلی، نمایش پیامدها، کمک به کارکنان برای فهم مفاهیم و

سازمان‌های دولتی استان اردبیل به تعداد 1000 نفر که سال منتهی به 1396 در اشتغال بودند را شامل می‌شود، و از طریق جدول کوکران و رابطه مورگان، حجم نمونه‌ای به تعداد 278 نفر به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با انتساب متناسب انتخاب شدند.

روش تحقیق کمی و کیفی دو سنت متضاد و غیر قابل جمع نیستند که نتوان آن‌ها را با هم تلفیق کرد. سال‌ها محققان رشته‌های گوناگون انسان‌شناسی و جامعه‌شناسی به‌طور جداگانه داده‌های کمی و کیفی را تحلیل و جمع‌آوری می‌کردند. اما ترکیب این داده‌ها در قالب طرح تحقیق نسبتاً جدید است. پس، روش آمیخته یک رهیافت جدید تلقی می‌شود [35]. روش تحقیق آمیخته در دوران جوانی خود است و هنوز برای محققان نسبتاً ناشناخته و گیج‌کننده است. [36]. روش تحقیق آمیخته، از ترکیب روش تحقیق کمی و روش تحقیق کیفی در یک تحقیق مستقل به نتیجه و یافته می‌رسد [37]. متدولوژی تحقیق مبتنی روش آمیخته (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی است. در این تحقیق ابتدا داده‌های کیفی با استفاده از ابزار گردآوری این نوع داده‌ها جمع‌آوری می‌شود، سپس به گردآوری داده‌های کمی در ارتباط با موضوع تحقیق پرداخته می‌شود. در شکل 1 هم‌راستایی در روش تحقیق کمی و روش تحقیق کیفی ملاحظه می‌شود.

شرایط حاکم کمک می‌نماید. از آنجا که پژوهش مورد نظر به دنبال تبیین مدل توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی بوده است. روش این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها به صورت ترکیبی (روش کیفی و کمی) می‌باشد. روش پژوهش در بخش کیفی از نوع گراند تئوری (نظریه زمینه‌ای)، و در بخش کمی از نوع توصیفی و به صورت پیمایش است.

جامعه آماری این تحقیق مشمول دو جامعه آماری است. جامعه آماری اول شامل تیم خبرگان نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی و ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل است که به علت محدودیت در شناسایی نمونه آماری خبرگان روش نمونه‌گیری هدفمند (قضاوتی) که تعداد 24 نفر بر اساس معیار قضاوت، در مورد زمان متوقف کردن نمونه‌گیری نظری، «کفایت نظری» یا اشباع نظری مقوله یا تئوری انجام گرفت بر مبنای روش گلوله برفی تعریف شده و از هر خبره به خبره معرفی شده بعدی رجوع، تا به نقطه اشباع رسید، و معیار انتخاب دارا بودن حداقل یکی از این دو ویژگی را داشتند. 1. با مقوله نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی و ارزش‌آفرینی منابع انسانی آشنا بوده و تالیف، تحقیق و مقالاتی در این زمینه داشتند. 2. مدیرانی که دارای سابقه بالای 15 سال در زمینه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی و ارزش‌آفرینی منابع انسانی، بودند. جامعه آماری دوم تحقیق حاضر در برگزیده مدیران کل، معاونان، روسای ادارات، و کارکنان ارشد بالای 15 سال سابقه خدمت در



شکل 1. طرح هم‌راستا در تحقیقات به روش آمیخته

Figure 1. Seamless design in mixed research

بررسی قرار گرفته سپس معناداری و اولویت هر کدام از مولفه‌ها با استفاده از روش کمی آزمون شده است.

در این مطالعه سوال اصلی و اولین سوال فرعی با استفاده از روش کیفی گراند تئوری با استفاده از نظر خبرگان مورد

الکترونیکی و ارزش آفرینی منابع انسانی درخواست شد تا هر آیتم را بر اساس طیف سه قسمتی «ضروری است»، «مفید است ولی ضرورتی ندارد» و «ضرورتی ندارد»، بررسی کنند. سپس پاسخها مطابق فرمول CVR محاسبه شد. با توجه به اینکه مقدار CVR مقیاس بزرگتر از 0.51 روایی ذکر شده بدست آمد، اعتبار محتوایی آیتها تأیید شده است.

برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که ابتدا 30 پرسشنامه به صورت آزمایشی توزیع، سپس پایایی آن با استفاده از نرم افزار SPSS برآورد شد. مقدار آلفای کرونباخ خروجی از نرم افزار آماری برابر با 0.87 محاسبه گردید، بنابراین نتایج ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده حاکی از پایایی بسیار مناسب ابزار پژوهش را دارد.

3. نتایج و بحث

3-1. تحلیل کیفی پژوهش

روش جمع آوری دادهها در این مطالعه مصاحبه ساختاریافته و نیمه ساختار یافته و جمع آوری روایات و سایر تجربیات مدیریتی مرتبط با موضوع تحقیق بود. با توضیح هدف مطالعه و کسب رضایت شرکت کنندگان مصاحبه انجام می شد. به تمامی مصاحبه شوندگان اطمینان داده شد که مشخصات سازمان آنها در گزارش تحقیق فاش نخواهد شد و اطلاعات به صورت کلی منتشر می شود. در هر مصاحبه سعی شد علاوه بر پوشش سؤالات کلی مطالعه، با توجه به روند پاسخ گویی شرکت کننده، سؤالات کاملاً تخصصی در حیطه مدیریت آنها و مسائل و مشکلات توسعه ارزش آفرینی منابع انسانی طرح و بررسی و نقطه نظرات ثبت گردد. برای تجزیه و تحلیل دادهها از روش تحلیل کوربین و اشتراوس^{۱۲} استفاده شد. در این روش جمع آوری و تحلیل دادهها همزمان صورت می گیرد. بعد از هر مصاحبه متون و یا دریافت فرم مصاحبه و قبل از اقدام به مصاحبه بعدی، دادهها کدگذاری می شدند. این امر به نگارنده کمک می کرد نکات مبهم را بررسی بیشتر نماید. سه مرحله کدگذاری باز محوری و انتخابی بر روی دادهها انجام می شد. به این منظور ابتدا دادهها خط به خط خوانده و کدهای باز که همان کلمات خود شرکت کنندگان است استخراج گردید. کدهای حاصل با کدهای قبلی مقایسه و کدهایی که از نظر مفهومی شبیه یکدیگر بودند در یک طبقه جای می گرفتند و به تدریج طبقات شکل گرفت. طبقات نیز با یکدیگر مقایسه شده و در صورت نیاز با یکدیگر ادغام شده و یا در برخی از موارد یک طبقه به دو یا چند

2-1. روش تحقیق گراند تئوری (نظریه زمینه‌ای)

گراند تئوری فرایند ساخت یک نظریه مستند و مدون است که از طریق گردآوری سازمان یافته داده و تحلیل استقرایی داده انجام می گیرد. این روش برای پاسخ گویی به پرسشهای نوین در زمینههایی که دارای مبنای نظری کافی برای تدوین هر گونه فرضیه و آزمون نیستند به کار گرفته می شود. گراند تئوری در مورد موضوعهایی کاربرد دارد که دانش ما در آن زمینه اندک بوده و پیشتر درباره موضوع مورد پژوهش، مطالعه جامعی انجام نشده است. گردآوری دادهها و تولید دانش در روش گراند تئوری به اجرای سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی وابسته است. با استفاده از این روش می توان به نظریه‌ای بومی و اقلیمی در مورد پدیده مورد بررسی دست یافت.

2-2. ابزار گردآوری دادهها

به طور کلی ابزار گردآوری دادههای تحقیق بر پایه چهار روش کلی که هر یک از آنها ابعاد خاصی از مدل تحقیق را پوشش می دهند، گردآوری می شود. این ابزارها عبارتند از: پرسشنامه محقق ساخته پایا و روا، مصاحبه کانونی و ساختاریافته و نیمه ساختاریافته، مطالعات کتابخانه‌ای، اینترنت و بررسی سندها و گزارشهای سازمان مورد مطالعه. با توجه به اینکه فرایند اجرایی این تحقیق و روش تحقیق شامل دو بخش کیفی و کمی است، در بخش کیفی تحقیق از گروههای متمرکز و مصاحبه کانونی و مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. اما در بخش کمی تحقیق مهم ترین ابزار جمع آوری دادهها، پرسشنامه است.

گردآوری دادههای پژوهش در مرحله کمی، به وسیله پرسشنامه محقق ساخته با پاسخ بسته (طیف لیکرت) بود که بر اساس شاخصهای استخراجی از مطالعات مرحله کیفی پژوهش تنظیم شد. پرسشنامه حاوی اطلاعات عمومی و مشخصات فردی و دارای 7 مولفه شامل (زمینه شغلی، رابط کاربری، سنجش و نظارت، دسترسی به منابع پشتیبانی عملکرد، انطباق پذیری، پاسخدهی فوری، قابلیت استفاده) و 56 گویه (سؤال)، بسته بود که به تعداد 287 عدد تهیه و توزیع شد.

برای ارزیابی روایی محتوایی، در تحقیق حاضر از روش کیفی مراجعه به شرکت کنندگان در مصاحبه و کمی از ضریب نسبی روایی محتوا استفاده شد. جهت تعیین ضریب نسبی روایی محتوا از 20 متخصص نظام پشتیبانی عملکرد

اولین موضوعی که لازم است در مورد آن بحث شود، منبع و ماهیت داده‌هاست. منبع داده‌ها، اشخاص، مکان‌ها، حوادث و امور هستند. منبع داده‌های این پژوهش، اشخاص هستند. پردازش داده‌ها بین دو مرحله جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل داده‌ها قرار می‌گیرد. هدف از پردازش داده‌ها، آماده‌سازی آن‌ها برای آنالیز است. در پردازش داده‌ها قبل از هر کاری باید به کار ویرایش داده‌ها پرداخت. به بیان دقیق‌تر، هرگز نباید تصور کرد هر آنچه که به‌عنوان پرسش‌نامه تکمیل شده به‌دست می‌آید، قابل بهره‌برداری است. آرایش و تنظیم داده‌های جمع‌آوری شده، مستلزم خلاقیت است. طرح دست‌چین کردن مطالب موضوع تحقیق به یک رشته اطلاعات که به اهداف پژوهش جامه عمل بپوشاند، خود کاری خلاق است. نکته مهم در تحلیل داده‌های موجود و یا جمع‌آوری شده به‌وسیله پرسش‌نامه این است که بهتر است پژوهش‌گر از شناخت یا مهارت خاصی برای آشنایی با محیطی که داده‌ها را از آنجا جمع‌آوری کرده، برخوردار باشد. این شناخت خاص، توانایی ابتکار پژوهش‌گر را بالا می‌برد. پس از آنکه کار ویرایش پرسش‌نامه‌ها انجام شد، مرحله کدگذاری داده‌ها شروع می‌شود. سپس مرحله جدول‌بندی است. ساختن جدول‌ها و جای دادن ارقام و اطلاعات در آن‌ها هدف نیست. به بیان دیگر، تحقیق در این مرحله به پایان نمی‌رسد بلکه ادامه می‌یابد تا به تفسیر داده‌ها منجر شود، که به اصطلاح، تحلیل داده‌ها است.

آزمون کولموگوروف / اسمیرنوف: برای اطمینان از نرمالیت بودن و یکسان بودن توزیع در بین نمونه‌ها در جامعه آماری دوم از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف استفاده شد.

جدول 2. نتایج آزمون کولموگوروف / اسمیرنوف

variable	Critical amount	Test statistic	Test result
Occupational background	0.006	1.98	Normal
User interface	0.000	2.33	Normal
Measurement and monitoring	0.018	1.22	Normal
Access to resources supporting performance	0.003	1.46	Normal
Adaptability	0/027	1.69	Normal
Immediate response	0.008	1.42	Normal
Usability	0.007	1.88	Normal

طبقه دیگر تفکیک می‌شد و یا محل کد از یک طبقه به طبقه دیگر تغییر پیدا می‌کرد تا در نهایت طبقه محوری به دست آمد. کدگذاری انتخابی نیز ارتباط طبقات را با یکدیگر آشکار کرد. لازم به ذکر است از بازنگری شرکت‌کنندگان نیز برای تأیید صحت داده‌ها و کدها استفاده شد. یعنی بعد از کدگذاری، متن مصاحبه به شرکت‌کننده بازگردانده می‌شد تا از صحت کدها و تفاسیر اطمینان حاصل شود.

آزمون کفایت نمونه KMO

شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند و از این طریق مشخص می‌سازد آیا واریانس متغیرهای تحقیق، تحت تاثیر واریانس مشترک برخی عامل‌های پنهانی و اساسی است یا خیر. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد، داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه) برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیر این صورت (معمولاً کمتر از 0.6) نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های مورد نظر چندان مناسب نمی‌باشند.

آزمون بارتلت

یکی دیگر از روش‌های تشخیص مناسب بودن داده‌ها می‌باشد آزمون بارتلت، این فرضیه را که ماتریس همبستگی مشاهده شده متعلق به جامعه‌ای با متغیرهای ناپسته است، را آزمون می‌کند. برای اینکه یک مدل عاملی، مفید و دارای معنا باشد لازم است متغیرها همبسته باشند. اگر سطح معنی‌داری آزمون بارتلت کوچکتر از 5 درصد باشد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است.

جدول 1. آزمون کفایت نمونه‌برداری

KMO indicator	0.79
Bartlett test amount	0.72
Significance level	0.000

با توجه به خروجی نرم‌افزار برای آزمون کفایت نمونه KMO و آزمون بارتلت، مشخص می‌شود که شاخص KMO که برابر ارزش 0.79 شد، بیش از 0.6 است و به عدد یک نزدیک است و داده‌های گردآوری شده از جامعه آماری دوم و اندازه نمونه برای تحلیل عاملی مناسب است. با توجه به خروجی نرم‌افزار برای آزمون بارتلت، مشخص می‌شود که سطح معنی‌داری و مقدار اعتبار آزمون بزرگتر از 0.5 نست (sig=0.000)، تحلیل عاملی برای شناسایی مدل مناسب است.

3-2. تحلیل کمی پژوهش

جدول 4. میانگین رتبه‌های کدهای انتخابی هفت‌گانه

Table 4. Average selectable seven ratings

Dimensions of electronic performance support system	Average	Rank each code
Occupational background	4.43	The priority is the same
User interface	4.65	The priority is the same
Measurement and monitoring	4.41	The priority is the same
Access to resources supporting performance	4.98	The priority is the same
Adaptability	4.76	The priority is the same
Immediate response	4.65	The priority is the same
Usability	4.52	The priority is the same

جدول 5. خروجی آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی

Table 5. Friedman test output for ranking

Number	280
Chi-square	11.99
Degrees of freedom	7
Test validity	0.89

با توجه به نتایج جدول مقدار اعتبار آزمون (0.89) بزرگ‌تر از 0.05 است (sig= 0.000)، در نتیجه بین کدهای انتخابی هفت‌گانه اختلاف و اولویت معناداری وجود ندارد، و رتبه‌بندی به دلیل نزدیک بودن مقادیر تعریف ناپذیر است. بدین معنی که اهمیت این کدها متفاوت نیست و یکسان است. به عبارت دیگر طراحان مدل نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی، دیدگاه یکسانی به عوامل هفت‌گانه تاییدی داشته و در این امر از بهینه‌سازی بخشی اجتناب گردد و توجه به تعدادی از عوامل، موجب غفلت از سایر عوامل مذکور نگردد.

یکی دیگر از اهداف تحقیق، طراحی الگوی توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش‌آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل بر اساس یافته‌های تحقیق تعریف شد. این مدل در شکل 2 ارائه شد.

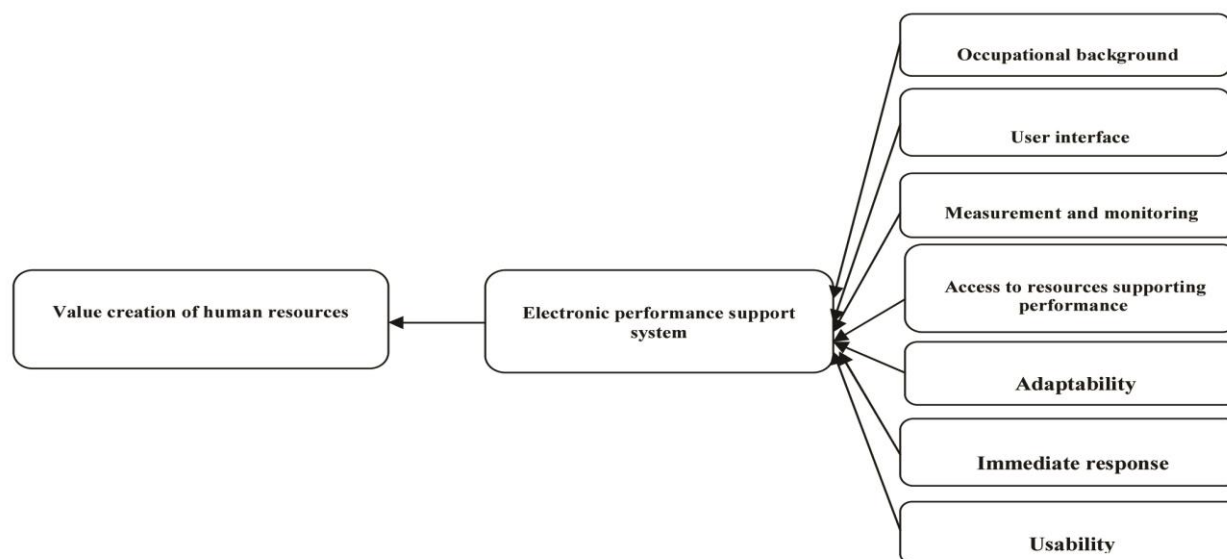
با توجه به خروجی نرم‌افزار آماری مشخص شد که اتفاق نظر در توزیع نظرات واحدهای آماری وجود ندارد، به عبارتی فراوانی مشاهدات در فرضیه‌های تحقیق یکسان توزیع نشده و نرمال است.

جدول 3. نتایج آزمون استنباطی

Table 3. Inferential test results

Dimensions of electronic performance support system	Significance level	T-test	Result
Occupational background	0.000	3.98	Confirmation
User interface	0.000	4.23	Confirmation
Measurement and monitoring	0.000	4.42	Confirmation
Access to resources supporting performance	0.000	3.76	Confirmation
Adaptability	0.000	3.21	Confirmation
Immediate response	0.000	3.54	Confirmation
Usability	0.000	4.48	Confirmation

نتایج آزمون استنباطی جدول 3 نشان داد که تمامی ابعاد نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی در ایجاد ارزش‌آفرینی منابع انسانی سازمان‌های دولتی استان اردبیل موثر بوده است.



شکل 2. الگوی توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی مبتنی بر ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل.

Figure 2. The development pattern of electronic performance support system based on human resource value creation in government organizations of Ardabil Province.

شده توسط محمدی و همکاران (2013)، تاماسوسکین و همکاران (2008)، گوثری و پتی (2007)، دوقلاس (2003)، ویلیامز (2004)، هم‌خوانی و مطابقت دارد. نویسندگان زیادی دوقلاس (2003) و گوثری و پتی (2007)، و غیره اهمیت نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی و آثار آن را بر ارزش آفرینی منابع انسانی را مطرح کرده‌اند، و با توجه به اینکه چگونگی استفاده از نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی نقش مهمی در تحقق ارزش آفرینی منابع انسانی ایفا می‌کند. یعنی هرچه سطح نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی افزایش یابد ارزش آفرینی منابع انسانی نیز افزایش خواهد یافت. همچنین نتایج پژوهش‌ها نشان داده‌اند افزایش پیچیدگی بصری در نظام پشتیبانی عملکرد منجر به عملکرد ناموفق کارکنان خواهد بود بنابراین آگاه‌سازی کارکنان نتایج مثبتی در ارزش آفرینی کارکنان خواهد بود.

سؤال فرعی دوم پژوهش اولویت‌بندی مؤلفه‌های الگوی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی را بررسی می‌کرد، نتایج پژوهش در بعد کمی پژوهش هر یک از کدهای گزینشی و انتخابی در قالب یک فرضیه تعریف و با استفاده از آمار استنباطی مورد آزمون قرار گرفت و تمامی فرضیه‌ها مورد تایید واقع شدند. همچنین با توجه به نتایج آزمون فریدمن (0.89)، بین کدهای انتخابی هفت‌گانه اختلاف و اولویت معناداری وجود نداشت، و رتبه‌بندی به دلیل نزدیک بودن مقادیرها تعریف‌ناپذیر است. بدین معنی که اهمیت این کدها متفاوت

4. نتیجه‌گیری

هر عنصری از تاریخ بشر ارزش‌های ویژه‌ای دارد که شاخص آن دوره است. به نظر می‌رسد ویژگی عصر ما جهانی شدن باشد که ناظر بر حرکت در مسیر گسترش هرچه بیشتر ارتباطات انسانی در عرصه جهانی است. در چنین عرصه‌ای به باور بسیاری از صاحب‌نظران داشتن منابع انسانی توانمند، خلاق و ارزش آفرین، سلاح اصلی مدیران در رقابت خواهد بود، بنابراین منابع انسانی ارزش آفرین یکی از عوامل تاثیرگذار در رسیدن به اهداف در سازمان‌های دولتی است، و همان‌طور که گفته شد بسیاری از سازمان‌ها در حال حاضر از نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی برای بهبود عملکرد و ارزش آفرینی کارکنان استفاده می‌کنند. این تحقیق با هدف تبیین مدل نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل انجام گرفت.

سؤال فرعی اول پژوهش عبارت بود: مؤلفه‌های الگوی نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی کدام‌اند؟ نتایج سؤال فرعی اول پژوهش ابتدا توسط تحلیل کیفی و روش گراند تئوری پس از بررسی محتوای فرم‌های مصاحبه، در 7 کد گزینشی و انتخابی دسته‌بندی شدند که 7 کد گزینشی و انتخابی شده شامل، زمینه شغلی، رابط کاربر، سنجش و نظارت، دسترسی به منابع پشتیبانی عملکرد، انطباق‌پذیری، پاسخ‌دهی فوری، قابلیت استفاده، می‌باشد. یافته‌های تحقیق با مطالعات انجام

کارکنان دلالت دارد، اثربخشی و کارایی این نظام را در ارزش آفرینی کارکنان افزایش می‌دهد

- مدیران سازمان‌های دولتی بایستی در طرح منابع پشتیبانی و انتخاب سطح پشتیبانی به سطح مهارت کارکنان توجه اساسی داشت.
- در نهایت با توجه به نتایج این تحلیل‌ها سطح و عنصر پشتیبانی عملکرد مناسب جهت افزایش ارزش آفرینی منابع انسانی شناسایی و انتخاب شود.

مراجع

- [1] Khanzadeh, H. (2018). Designing a Model for the Establishment of Electronic Human Resource Management (Mixed Method). *Journal of Research in Human Resources Management*, 10(2), 101-124. (In Persian)
- [2] Anastasios, D., Diamantidis, P., & Chatzoglou, D. (2012). Evaluation of formal training programmes in Greek organizations. *European Journal of Training and Development*, 36(9), 888-910.
- [3] Amini, F. (2012). Measuring organizational effectiveness with structural equation modeling. *Management Researches in Iran*, 16(3), 1-20. (In Persian)
- [4] Klein, C. (2009). *What do we know about interpersonal skills? A meta-analytic examination of antecedents, outcomes, and the efficacy of training*. PhD dissertation, University of Central Florida, Orlando.
- [5] Jia, H., Wang, M., Ran, W., Yang, H., Liao, j., & Chiu, D. (2011). Design of a performance-oriented workplace e-learning system using ontology. *Expert systems with Applications*, 38(4), 3372-3382.
- [6] Singh, G., Pathak, D., Naz, R., & Belwal, R. (2010). E-governance for improved public sector service delivery in India, Ethiopia and Fiji. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 254-275.
- [7] Hassan, S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). Recent advances in e-service in the public sector: state-of-the-art and future trends. *Business Process Management Journal*, 17(3), 526-545.

نیست و یکسان است. یافته‌های تحقیق با مطالعات انجام شده توسط محمدی و همکاران (2013)، تاماسوسکین و همکاران (2008)، بنکر (2007)، گوثری و پتی (2007)، دوکلاس (2003)، ویلیامز (2004)، استرومایز و پاری، گیچیوهی و همکاران، هم خوانی و مطابقت دارد.

در نهایت اهداف اصلی تحقیق که سؤال اصلی پژوهش را نیز شامل می‌شود شامل، طراحی الگوی توسعه نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی با رویکرد ارزش آفرینی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی استان اردبیل بود که بر اساس یافته‌های کیفی و کمی تحقیق این مدل در شکل 2 ارائه شد.

در خصوص جنبه اهمیت و نوآوری این تحقیق باید به این نکته اشاره کرد که در دنیای عصر دیجیتال، و پر از تغییر و تحول امروزی سازمان‌ها، موضوع پرداختن به ارزش آفرینی منابع انسانی، نظام پشتیبانی عملکرد الکترونیکی در سازمان‌های دولتی، مفهومی بسیار مهم و قابل تامل است، به ویژه آنکه با توجه به مرور ادبیات پژوهش، تحقیق خاصی با این جامعیت در چنین جامعه آماری وجود ندارد و امید است تعمیم نتایج تحقیق حاضر باعث افزایش ظرفیت و توانمندی‌های فنی و مدیریتی، بهبود بهره‌وری، ایجاد رویه‌های کاری بهتر، ایجاد مزیت رقابتی، و در کل منجر به تغییرات مثبت و آگاهانه در سازمان‌های دولتی استان اردبیل شود. از سوی دیگر، هر پژوهشی دارای سختی‌ها، کمبودها، موانع و محدودیت‌های خاص خود است، که در ابتدای امر باعث کاهش سرعت روند کار و در درجه دوم باعث نقض نتایج و یا اطلاعات بدست آمده می‌شود. تحقیق موجود نیز با توجه به شرایط زمانی و مکانی و همچنین منابع و اطلاعات موجود، از این امر مستثنی نیست از جمله محدودیت‌های این تحقیق این است که چون پژوهش حاضر در یک مقطع از زمان انجام شده است، بنابراین به جای در نظر گرفتن تصویری بزرگ و بلندمدت، فقط تصویری مقطعی را نشان داده است. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- با توجه به تکرر و تعدد سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی، سازمان‌های دولتی بر اساس معیارهای مناسبی خوشه‌بندی گردند و در هر خوشه به تفکیک مطالعه صورت گرفته و تحلیل شوند و در صورت امکان ادغام گردند تا نتایج قابل‌اتکاتری در سطح ملی به‌دست آید.
- تدارک زمینه شغلی کامپیوترمحور و تلفیق ابزارهای مناسب در آن که بر عملکرد واقعی

- [18] Altalib, H. (2002). ROI calculations for electronic performance support systems. *Performance Improvement*, 41(10), 12-22.
- [19] Hung, C., & Lockard, J. (2007). Using an Advance Organizer Guided Behavior Matrix to Support Teachers' Problem Solving in Classroom Behavior Management. *Journal of Special Education Technology*, 22(1), 23-39.
- [20] Hejazi, M., & Tgipour, F. (2015). Investigation of happiness in the user of human resource productivity. *Productivity Management*, 9(3), 45-59. (In Persian)
- [21] Danayifard, H. (2016). *Governmental Movement Movements*. Tehran: Samt Publication (In Persian)
- [22] Sullivan, P. (2007). *Profiting from intellectual capital: Extracting value from innovation*, Johan Wiley and Sons Inc, New York.
- [23] Vanloon, N., Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2013). Public value-based Performance: The development and validation of a measurement scale. *Paper presented at the the Public Management Research Conference*, Madison, Wisconsin, 20-22.
- [24] Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- [25] Jørgensen, T., & Rutgers. M. (2014). Public Values Core or Confusion? Introduction to the Centrality and Puzzlement of Public Values Research. *American Review of Public Administration*, 45 (1), 3-12.
- [26] Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown: Georgetown University Press.
- [27] Mohammadi, J., Bhatti, M., Jariko, G., & Zehri, A. (2013). Importance of Human Resource Investment for Organizations and Economy: A Critical Analysis. *Journal of Managerial Sciences*, 7(1), 127-133.
- [28] Strohmeier, S., & Parry, E. (2014). HRM in the digital age—digital changes and challenges of the
- [8] Seyedtagawi, A., Hagigi, K., Najafi, M., & kalyani, W. (2011). Human resource flexibility and organizational performance in the insurance industry. *Scientific Research Journal Management Studies*, 3(9), 129-153.
- [9] Dave, U., & Wayne, B. (2005). *The HR value proposition*, Boston, MA. Harvard Business School Press.
- [10] Alvani, M., & Ahmadi, K. (2013). Concept of social responsibility and necessity of its elements in Iranian public organizations. *Management of Public Organizations*, 3(9), 8-16. (In Persian)
- [11] Nargesian, A. (2011). Changes in the concept of public accountability in different public management approaches. *Management Culture*, 9(8), 117-144. (In Persian)
- [12] Mirsepasi, N. (2018). The Latest Issue of the Management and Development Process Quarterly. *Journal of Management and Development Process*, 13(1), 43-78. (In Persian)
- [13] Bahramian, H., & Rahnardahan, F. (2014). The effect of information systems quality on individuals and organizations in respect of users' satisfaction and desire. *Journal of Trilateral Human Resource Studies*, 3(11), 31-48. [In Persian]
- [14] Contreras, J., & Shadi, M. (2014). Assessment in E-Learning Environment Readiness of Teaching Staff, Administrators, and Students of Faculty of Nursing-Benghazi University. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 23(1), 53-58.
- [15] Darvishi, A. & Kalana, M. (2017). The Effect of Organizational Exhilaration on the Productivity of Employees in Sport and Youth General Office of Mazandaran Province. *Journal of Knowledge Management Practice*, 5(16), 9-19. (In Persian)
- [16] Ali, G. E., & Magalhaes, R. (2008). Barriers to implementing e-learning: a Kuwaiti case study. *International Journal of Training and Development*, 12(1), 36-53.
- [17] Gerry, G. (2002). Achieving performance and learning through performance-centered systems. *Advances in developing human resources*, 4(4), 464-478.

- ⁴ Learning / Training Support Facility
⁵ Online Help & Intelligence Coaching
⁶ Advisory System
⁷ Productivity software
⁸ End - User Interface
⁹ Becker
¹⁰ Guthrie & Petty
¹¹ Williams
¹² Corbin & Strauss

HR profession. *Employee Relations*, 36(4), 138-165.

- [29] Gichuhi, J. K., Ngari, J. M., & Senaji, T. (2016). Employees' Response to Electronic Monitoring: The Relationship between CCTV Surveillance and Employees' Engagement. *International Journal of Innovative Research and Development*, 5(7), 141-150.
- [30] Garicano, L., & Heaton, P. (2010). Information Technology, Organization, and Productivity in the Public Sector: Evidence from Police Departments. *The University Chicago Press Journals*, 28(1), 167-201.
- [31] Tamasauskiene, Z., Sileika, A., & Maciulyte, A. (2008). Theoretical and ractical Aspects of Wages Differentiation. *Socialiniai tyrimai/Social Research*, 3(13), 165-178.
- [32] Becker, S. G. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis. *Journal of Political Economy*, 70(5), 9-49.
- [33] Guthrie, J., & Petty, R. (2007), Intellectual capital: *Australian annual reporting*.
- [34] Douglas, L. (2003). An EPSS approach to automated instructional design: Its effect on novice designers' development. *Dissertations Abstracts International*, 1(8), 154-169.
- [35] Williams, J. (2004). Developing Performance Support for Computer Systems: A Strategy for Maximizing Usability and Learnability. Education Letter.
- [36] Kalbasi, A., & Nasrahmad, A. (2011). Application of Mixed Methods in Sociology and Humanities Researches. *Methodology of Social Sciences and Humanities*, 1(7), 67-79. (In Persian)
- [37] Lajara, B., & Lillo, M. (2002). Human Resource Management in the Formulation and Implementation of Strategic Alliance. *Human Systems Management*. 21(3), 205-215.

پی نوشت

- ¹ Dave Ulrich & Wayne Brock bank
² Electronic Performance Support System (EPSS)
³ Database