

مطالعه نقش نظارت الکترونیکی بر ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی

پریوش صادقیان

اسناد پزشکی، سازمان تامین اجتماعی، همدان، ایران

نام نویسنده مسئول:

پریوش صادقیان

چکیده

ارزیابی عملکرد به عنوان یک رویکرد راهبردی جهت ادغام فعالیت های منابع انسانی با سیاست های کسب و کار شناخته شده است. بنابراین ارزیابی عملکرد به دنبال بالندگی منابع انسانی از طریق توانمند کردن آنها است. سازمانها برای افزایش کارایی کارکنان تلاش میکنند تا آنها را به صورت الکترونیکی تحت نظارت خود داشته باشند. مدیران میتوانند با نظارت الکترونیکی عملکرد یک کارمند را در همان زمان ردیابی و تجزیه و تحلیل کنند. از سیستمهای نظارت الکترونیکی برای جمع آوری مستمر اطلاعات مربوط به معیارهای عملکرد استفاده میشود. در این پژوهش گردآوری اطلاعات در رابطه با "ارزیابی عملکرد کارکنان" و "نظارت الکترونیکی" و تعیین شاخص های آنها با استفاده از روش کتابخانه ای و تحقیقات گذشته انجام شده است. سپس با طراحی پرسشنامه با استفاده از اطلاعات بدست آمده، عوامل موثر فرضیات پژوهش در جامعه آماری متشکل از کلیه مدیران، کارشناسان و کارکنان سازمان تامین اجتماعی با تعداد ۹۷۰ نفر مورد آزمون قرار گرفت و طی آن تاثیر نظارت الکترونیک بر ارزیابی عملکرد کارکنان و شاخص های آن شامل: آموزش، رضایت ارباب رجوع، ابتکار و خلاقیت و عوامل عمومی تایید شد.

واژگان کلیدی: نظارت الکترونیکی، ارزیابی عملکرد کارکنان، تامین اجتماعی

مقدمه

این روزها سازمان ها به دنبال قابلیت هایی برای اداره کارآمدتر عملیات منابع انسانی خود می باشند. ترکیب نیاز کار کردن به صورت کارآمدتر از یک طرف و قابلیت های حاضر تکنولوژی اطلاعات از طرف دیگر، منجر به توسعه سریع سیستم های الکترونیکی منابع انسانی گشته است. با ظهور کسب و کار الکترونیک مدیریت منابع انسانی بعد جدیدی به دست آورده است. مدیریت منابع انسانی الکترونیک یک اصلاح نسبتاً و نهایتاً جدید در ادبیات مدیریت منابع انسانی است که به دنبال کارایی و بهبود گرایش استراتژیک در این حوزه است. (الماسی فردو همکاران، ۱۳۹۰)

ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی، یک وظیفه مهم و حیاتی مدیریت منابع انسانی تلقی می شود. در سال های اخیر، به نقش ارزیابی عملکرد توجه زیادی معطوف شده است، زیرا طرفداران آن معتقدند یک نظام اثربخش ارزیابی عملکرد می تواند انبوهی از مزیت ها را برای سازمان ها و کارکنان آن ها ارزانی دارد.

امروزه مدیران عملیاتی، بر روی صفحه رایانه های خود، گزارش های منابع انسانی (جا به جایی، غیبت) را صادر کرده، هزینه های کارکنان را تخمین می زنند، درخواست های آموزش را پردازش می کنند و بر صلاحیت کارکنان نظارت کرده و آن ها را ارزیابی می کنند. کارکنان به آنچه برای تغییر و مدیریت پرونده های شخصی خود نیاز باشد، دسترسی دارند، مسیر توسعه خود را طرح ریزی می کنند و نیز شغل های جدید را درخواست می کنند (الماسی فردو همکاران، ۱۳۹۰)

نظارت یکی از مهم ترین وظایف اساسی مدیریت است که موجب افزایش حداکثر کارایی و اثربخشی منابع و فعالیت های اعضا برای رسیدن به اهداف سازمان و آمال جامعه می شود. بی شک، بدون توجه به نظارت سایر وظایف مدیریت، مانند برنامه ریزی، ساماندهی و هدایت ناقص خواهد بود و تضمینی برای انجام دادن درست آن ها وجود ندارد. از این رو هر چه نظارت یک دستگاه کارآمدتر باشد، مدیریت آن دستگاه موفق تر است. نظارت الکترونیکی باهدف کاهش نظارت و مراجعات حضوری و افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی به دنبال سازوکارهای مناسب و کارآمد است. (حسینی، فولادی طرقي، ۱۳۸۹، به نقل از روهیلج، ۲۰۰۵).

۱-۱ بیان مساله

مدیریت در سازمان برای نیل به اهداف خود به دنبال استقرار نظامات و سیستم هایی می باشد تا فضای مساعد برای افزایش بهره وری را تضمین کند. از مهمترین این نظامات، سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان جهت بررسی رفتارها و قابلیت های آنان و رشد و شکوفایی آنها برای رسیدن به اهداف سازمان می باشد. همچنین می دانیم که بهبود بهره وری، یکی از اهداف بهبود مستمر هر سازمان است و این امر تابعی از بهسازی عملکرد کارکنان است. در این رابطه ارزیابی عملکرد کارکنان نقش برجسته ای پیدا می کند زیرا اگر نظام ارزیابی به گونه ای اثر بخش، طراحی گردد باعث می شود که ارزیابی برای اهداف و مقاصد ارزیابی مثل ترفیع، تنزل، پرداخت و مقاصد پرورشی مثل برنامه ریزی (بهسازی عملکرد و توانمندسازی کارکنان) موثر واقع شود. (حاجی هاشمی و همکاران، ۱۳۹۳) موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست. همچنین صاحب نظران و محققین معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل های سازمانی است و تصور سازمانی که شامل ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد، مشکل است. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است.

با توجه به پیچیدگی سازمان تأمین اجتماعی و تخصصی شدن فعالیت ها و به علاوه، برای نظارت بر اموری که به صورت الکترونیکی فعال اند، منحصر کردن نظارت به شیوه های کند سنتی و به عبارتی دستی و فیزیکی جوابگو نیست. در چنین شرایطی، تنها راه حل، اعمال شیوه نظارت الکترونیکی است. امروزه مدیریت به روش قدیمی دیگر راه گشای اکثر مشکلات نیست و برای حل این مشکلات در سازمان های کارمندمحور برای ایجاد انگیزش و حصول بهره وری حداکثری در کارمندان که مهم ترین مجموعه در درون سازمان به شمار می آیند، مدیران را مجبور می سازد که تحلیل درست و دقیقی از وضعیت شغلی، روحی و روانی کارمندان خود داشته باشند و نظام ارزیابی خود را به گونه ای انتخاب نمایند که نتایج حاصل از آن نه تنها به حصول بهره وری کلی منجر شود بلکه با احتساب شرایط فیزیکی، روحی و روانی هر کارمند به بررسی چگونگی عملکرد او بپردازد و علل کم و کاست وی در انجام امور را به مدیران گزارش دهد. با توجه به موارد فوق امروزه سیستم ارزیابی عملکرد از الزامات هر سازمانی است که علاقه مند به پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت جامع است و سازمان تأمین اجتماعی هم از این قاعده مستثنی نیست، زیرا که سیستم های ارزیابی عملکرد بستری برای بهبود عملکرد کارکنان و بهبود مستمر در سازمان ایجاد می نماید.

۲-۱- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

ارزشیابی عملکرد تأثیر بسزایی بر رفتار و انگیزش کارکنان در سازمان دارد و موجبات رشد و شکوفایی آن را فراهم می‌آورد. ارزشیابی کارکنان یکی از مؤثرترین ابزارهای ارتقاء کارآمدی- توانمندی و بهسازی نیروی انسانی است به کمک اطلاعاتی که از طریق ارزشیابی دقیق عملکرد نیروی انسانی به دست می‌آید. برنامه‌ریزی شغلی- تصمیمات اداری- تشویقات و تنبیهات از مبانی موثق و قابل دفاع برخوردار می‌شوند. مجموعه این فعالیت‌ها، کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها را افزایش داده موفقیت و پیشرفت آن‌ها را تسهیل می‌کند.

مسئله ارزشیابی عملکرد سالیان زیادی است که محققان و کاربران را به چالش واداشته است. انسان در تمام قرون و اعصار، در پی استفاده هر چه بهتر از منابع و امکانات موجود بوده و تمام استعدادهای خود را جهت جذب و تجهیز این منابع به کاررفته است. سازمان تأمین اجتماعی نیز از این حیث مستثنا نبوده و جهت برنامه‌ریزی و کنترل سازمان خود، نیاز به اندازه‌گیری و ارزشیابی عملکرد کارکنان سازمان دارد، تا بتواند آنها را باهم مقایسه کرده و از نقاط ضعف و قوتشان آگاه شود و پیشنهادات لازم را جهت افزایش عملکرد کارکنان ارائه دهد. مدیریت الکترونیک منابع انسانی پتانسیل کاهش هزینه‌های مدیریتی، افزایش بهره‌وری، تسریع در زمان پاسخ‌گویی، بهبود فرایند تصمیم‌گیری و توسعه خدمات مشتری را داراست و به همین دلیل به مدیریت منابع انسانی کمک می‌کند تا استراتژیک تر، منعطف‌تر و از نظر هزینه مقرون به صرفه تر باشد.

نظارت الکترونیکی یکی از مفاهیم جدید مدیریتی است که به عنوان مفهومی کارآمد در خدمت و تکمیل دولت الکترونیکی بسیار مورد استقبال واقع شده است. برنامه‌ریزی منابع سازمان، سیستمی است که می‌تواند با نظم دادن یکپارچه به تمامی اطلاعات تولیدشده و ثبت، دسته‌بندی و طبقه‌بندی، پردازش و ارائه گزارش‌های مدیریتی، تمامی این اطلاعات را در اختیار مدیران قرار داد تا در نظام برنامه‌ریزی و نظارت مورد استفاده قرار گیرد. نظارت الکترونیکی باهدف کاهش نظارت و مراجعات حضوری و افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی به دنبال سازوکارهای مناسب و کارآمد است. (حسینی و فولادی طرقی، ۱۳۸۹)

در دنیای امروز، فناوری اطلاعات، زیربنای توسعه‌ی انسانی در سازمان‌هاست و محورهای اساسی توسعه منابع انسانی و ماهیت آن را نیز متناسب با نیاز جامعه و انسان‌ها تعیین می‌کند. از آنجاکه فرایند فناوری اطلاعات دائماً بازتولید، پردازش، توزیع و مدیریت می‌شود؛ بنابراین، فناوری اطلاعات زمانی حلال مشکلات خواهد بود که در خدمت توسعه و پرورش انسان‌ها قرار گیرد و قابلیت‌های انسانی باهم تلفیق و به توسعه و بهره‌وری منجر شود (سهرابی، کیا جوری، ۱۳۹۵). همچنین صاحب‌نظران و محققین معتقدند که ارزشیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی که شامل ارزشیابی و اندازه‌گیری عملکرد نباشد، مشکل است. ارزشیابی و اندازه‌گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است.

۳-۱- اهداف پژوهش

• هدف اصلی:

بررسی نقش نظارت الکترونیکی بر ارزشیابی عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی.

• اهداف فرعی:

- بررسی نقش نظارت الکترونیکی بر معیار آموزش ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی.
- بررسی نقش نظارت الکترونیکی بر معیار رضایت ارباب رجوع ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی.
- بررسی نقش نظارت الکترونیکی بر معیار ابتکار و خلاقیت ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی.
- بررسی نقش نظارت الکترونیکی بر معیار عوامل عمومی ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی.

۴-۱- فرضیه‌های پژوهش

• فرضیه اصلی:

نظارت الکترونیکی بر ارزشیابی عملکرد کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

• فرضیه‌های فرعی:

- نظارت الکترونیکی بر معیار آموزش ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- نظارت الکترونیکی بر معیار رضایت ارباب رجوع ارزشیابی عملکرد در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نظارت الکترونیکی بر معیار ابتکار و خلاقیت ارزیابی عملکرد در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
نظارت الکترونیکی بر معیار عوامل عمومی ارزیابی عملکرد در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۲-۱ تعاریف و مبانی نظری ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد شاغل با آن اندازه گیری می شود و هنگامی که درست انجام شود کارکنان، سرپرستان، مدیران و در نهایت سازمان از آن بهره مند خواهد شد. (تولایی، ۱۳۸۵، ۱۸). ارزیابی عملکرد فرایندی است که به وسیله آن، کار کارکنان در فواصلی معین و به طور رسمی، مورد بررسی و سنجش قرار می گیرد. در دنیای جدید، هدف از ارزیابی بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان است. پس هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان (سعادت، ۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع و امکانات در قالب شاخص های کارایی بیان می شود. اگر در ساده ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می دهد. بنابراین ارزیابی عملکرد یک مسئولیت مدیریتی است که استانداردهای شغلی را مشخص و تعیین می کند که عملکرد کارکنان در حدود استانداردهای تعیین شده هست یا خیر. به وسیله ای ارزیابی عملکرد تنبیه یا تشویق کارکنان را می توان مدیریت کرد. ارزیابی عملکرد کمک می کند تا ویژگی های کارکنان را بسنجیم و حدود توانایی آن ها را تخمین بزنیم. با ارزیابی عملکرد می توان در خصوص ارتقای شغلی کارکنان، نیاز به آموزش و بهبود توانایی شان تصمیم گیری کرد. ارزیابی عملکرد از فعالیت هایی است که به طور منظم در هر سازمانی باید انجام شود.

ارزیابی عملکرد می تواند بازخورد لازم را در موارد زیر ارائه دهد:

- آگاهی از میزان اجرای موفقیت آمیز سیاست های تدوین شده
- ارائه شاخص رشد سازمانی
- میزان تدوین صحیح سیاست ها
- کسب اطلاعات از وضعیت موجود سازمانی و اینکه در چه مرحله از دستیابی به اهداف است.
- شناسایی موارد بهبود عملکرد یا نقاطی که نیازمند بهبود هستند یا بایستی برای تأمین نیازهای فعلی یا آتی ساختار سازمان تنظیم شوند.
- کارایی و اثربخشی برنامه ها و فعالیت ها افزایش می یابد.
- شناخت مشکلات، فرصت ها و محدودیت ها
- چشم انداز آینده و سمت و سوی برنامه ها در فضای ملی و بین المللی مشخص می شود.
- اطمینان از روند مستمر بهبود عملکرد
- نحوه تخصیص منابع، امکانات، منابع انسانی و میزان مشارکت آن در اجرای برنامه مصوب
- افزایش میزان پاسخ گویی

سنجش و ارزیابی عملکرد به خاطر ارتباط با تصمیم های مربوط به منابع انسانی متعدد و مختلف دارای اهمیت است. همچنین ارزیابی عملکرد، به عنوان یک ابزار یا روشی برای اندازه گیری میزان شخصیت و سازگاری با برنامه های عملکردی و فنون عملیاتی تعیین شده برای حمایت و تقویت کارایی های سازمانی، یک اطلاعات مهم و حیاتی به شمار می آید. تمامی فواید حاصل از ارزیابی در نمودار ۱-۲ بیان شده است.



نمودار ۱-۲ تمامی فواید حاصل از ارزیابی برای شما

۲-۲ تعاریف و مبانی نظری نظارت الکترونیکی

۱-۲-۲ تعاریف نظارت الکترونیکی:

اصطلاح نظارت الکترونیک که ترکیبی از دو واژه نظارت و الکترونیک است به مفهوم کنترل و مراقبت از طریق ابزارهای الکترونیکی است. این نحوه از نظارت، کاربردهای وسیعی در کنترل منابع انسانی در کارخانه ها و ادارات و کنترل اجتماعی نظیر کنترل ترافیک یا تجمعات یا حفاظت از اماکن و تاسیسات دارد (محمد نسل، ۱۳۸۴). به این منظور، سه تعریف از نظارت الکترونیکی توسط لاسپروگاتا، کینگ و پیلای^۲ ارائه می شود:

• تعریف اول:

شامل استفاده کارفرما از دستگاه های الکترونیکی برای بازبینی و ارزیابی عملکرد کارکنان است. برای مثال، یک کارفرما ممکن است از یک کامپیوتر برای بازبینی و بازبینی ایمیل های فرستاده شده کارکنان و مشتریان برای ارزیابی عملکرد کارکنان استفاده کند

• تعریف دوم:

نظارت الکترونیکی در صورت استفاده کارفرما از دستگاه های الکترونیکی برای مشاهده اقدامات کارکنان درحالی که کارکنان به طور مستقیم وظایف کاری را انجام نمی دهند و یا برای دلیل دیگری عملکرد کاری آن ها را اندازه گیری می کنند. برای مثال، یک کارفرما ممکن است ایمیل های کارمند را به صورت الکترونیکی بازبینی کند به عنوان بخشی از تحقیقات مربوط به شکایت در مورد آزار و اذیت جنسی.

• تعریف سوم:

نظارت الکترونیکی شامل استفاده کارفرما برای بررسی کامپیوتری، بازبینی و بازسازی داده های الکترونیکی پس از حذف، پنهان و یا تلاش برای تخریب داده ها است. برای مثال، یک کارفرما ممکن است استفاده کند از نرم افزارهای تخصصی برای بازبینی ایمیل های مربوط به اتهام سرقت اسرار تجاری به منظور بازبینی و بازسازی ایمیل های ارسال شده توسط کارمند (دزد ادعایی) به کسی که در خارج از شرکت است.

۲-۲-۲ مزایا و معایب نظارت الکترونیکی

مهم ترین شرط کاربرد و استفاده از سامانه نظارت الکترونیکی، صرف نظر از موارد استفاده دیگر آن مربوط، به لزوم سرعت، دقت، صحت، اقتصادی و جامع بودن در کار آن است. به خاطر توسعه دامنه عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجاری ارتباطات با سرعت بیشتر است و سامانه نظارت الکترونیکی موجب می گردد که مجاری ارتباطی کوتاه و ارتباطات لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد. (فخر فاطمی، ۱۳۹۳)

² Lasprogata, King Vapila

۱-۲-۲- مزایای نظارت الکترونیکی:

به طور کلی مزایای کاربرد سیستم نظارت الکترونیکی به دودسته مزایای مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می شود.

۱-مزایای مستقیم: این مزایا تأثیر مستقیم و کوتاه مدت بر جریان نظارت داشته که عبارت اند از:

- استفاده از قابلیت های فناوری رایانه ای در عرصه نظارت الکترونیکی.
- افزایش سرعت، دقت، صحت و جامعیت در نظارت.
- دستیابی به وضعیت مطلوب در خصوص تعاملات و ارتباطات.
- نگهداری و در دسترس بودن اطلاعات جامع و کامل ناظران و امکان دسترسی سریع به این اطلاعات.
- به کارگیری شیوه های اعمال نظارت مقتدر شده در کنار تأثیرپذیری از تغییر و تحولات.
- کاهش حجم مدارک و مستندات ضمیمه گزارش ها.
- ایجاد بستری مطمئن و امن جهت تبادل اطلاعات با کمترین خطا و جلوگیری از افشای اطلاعات (امنیت اطلاعات).
- کاهش امکان تغییر در اطلاعات مورد تبادل.
- تسهیل در تجزیه و تحلیل و استنتاج از نحوه عملکرد کارکنان.
- روزآمد شدن قوانین و دستورالعمل ها در اعمال نظارت و کنترل عملکردها.
- جلوگیری از اعمال سلیقه ها و ایجاد وحدت رویه و روشمند شدن نظارت.
- ارائه مشاوره لازم به صورت هوشمند.
- بسط و توسعه گستره نظارت جامع و سیستمی نظام مند.

۲-مزایای غیرمستقیم: این مزایا کمی هستند و ممکن است به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، سبب افزایش رضایت شوند. (فخرفاطمی، ۱۳۹۳)

۲-۲-۲- معایب سیستم نظارت الکترونیکی:

کاربرد سیستم سامانه نظارت الکترونیکی معایبی را نیز در بردارد که عبارت اند از: ایجاد تغییرات در محیط انسانی، نادیده گرفته شدن برخی از رابط اجتماعی و انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن فعالیت ها، پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها، بروز اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آن ها به سیستم، مشکلات جسمی کارکنان در کار با رایانه، نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط مدیران یا کارکنان، کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب. (فخر فاطمی، ۱۳۹۳)

۳-۲- پیشینه تحقیق

۱-۳-۲- تحقیقات انجام شده داخلی:

مرتضی سهرابی و کریم کیا جوری (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان نقش فناوری اطلاعات در بهبود عملکرد سازمان بیان کردند که: سازمان ها و شرکت ها به کمک پیاده سازی فناوری اطلاعات، می توانند بهتر و ساده تر وظایف خود را انجام دهند. فناوری اطلاعات با داشتن قابلیت های بسیار مهم، در ارتقای کارایی و اثربخشی حوزه های عملکردی سازمان ها، نقشی غالب در هزاره ی جدید بازی خواهد کرد. فناوری اطلاعات ارتباطات بین کارکنان بخش های مختلف یک سازمان را تسهیل می کند. در حقیقت فناوری اطلاعات از طریق بهبود در کارایی های عملیاتی بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.

لطیف امامی و فرشید نامیان (۱۳۹۴) در مقاله خود تحت عنوان بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش متغیر میانجی ساختار سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک ملی شهرستان ایلام) بیان کردند که: فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش میانجی ساختار سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین ابعاد فناوری اطلاعات (سرعت، سهولت، دقت و قابلیت اطمینان) با تبیین نقش میانجی ساختار سازمانی، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد دارند؛ در نتیجه میتوان با آموزش کارکنان در زمینه ی فناوری اطلاعات و اصلاح و تعدیل در ساختار مشاغل، با نصب تجهیزات و نرم افزارهای کاربردی به روز، زمینه های بهبود عملکرد، تسهیم دانش برای تسهیل یادگیری سازمانی، تسریع در اجرای فرایندهای اداری و کاهش حجم کاری را فراهم کرد.

حسین نادریان نسب (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان اوقاف و امور خیریه استان کهگیلویه نشان داد که فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان آن اداره مؤثر بوده است.

ابوالحسن حسینی، اکرم هادی زاده مقدم، هوشمند جواد (۱۳۹۱) در مقاله خود تحت عنوان بررسی نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک در اثربخشی مدیریت منابع انسانی بیان کردند که: زمانی که یک سازمان به دنبال مدیریت منابع انسانی الکترونیک و حرکت به سوی آن است مدیریت کارکنان بایستی نقش پویایی در اجرای فعالیت های منابع انسانی داشته باشند. مدیریت منابع انسانی الکترونیک، به عنوان مجموعه افکار تولیدشده به وسیله مکانیسم های سخت افزاری در اختیار افراد و سازمان ها قرار می گیرد و نقش عمده ای را در توسعه منابع انسانی ایفا می کند. امروزه، ایجاد و گسترش دانش تغییر و نوآوری در منابع انسانی از طریق مدیریت منابع انسانی الکترونیک به سهولت انجام می گیرد و باعث توسعه کارکنان یک سازمان می شود. فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی الکترونیک در توسعه حرفه ای، نهادینه شدن تغییر و نوآوری، افزایش تعهد، افزایش شایستگی و قابلیت ها، اثربخشی هزینه ها، افزایش توافق و انسجام نقش مؤثری دارد و می تواند موجب ایجاد توسعه انسانی گردد، البته تا زمانی که دپارتمان منابع انسانی هنوز به حفظ روش های سنتی خود ادامه دهد، به سستی می توان انتظار تغییر و تحولی بنیادین را داشت. سازمان ها و شرکت ها باید گام به گام به پیش بروند. یعنی باید مراحل عملیاتی و ارتباطی را که جزء مراحل مدیریت منابع انسانی الکترونیک است طی کنند و آن را با توجه به نوع رویکرد، دیدگاه و فرهنگ خود در نظر بگیرند و بومی سازی نمایند و برای این کار از یک فرآیند برنامه ریزی درست و دقیق سود ببرند.

الماسی فرد، محمدرضا، سروان محمدی مقدم، یوسف شرفی، توکل (۱۳۹۰) در مقاله خود با عنوان مدیریت منابع انسانی الکترونیک؛ نگرشی جدید به مدیریت منابع انسانی بیان کردند که: توسعه سریع فناوری اطلاعات و به ویژه اینترنت در طول دهه گذشته به کارگیری مدیریت منابع انسانی الکترونیک را در سازمان ها ضروری ساخته است. همچنین در دنیای اقتصادی و در حال تغییر امروزی، مدیریت منابع انسانی الکترونیک اهمیت بیشتری یافته است. ارزش مبتنی بر دارایی های مشهود در حال کاهش است و این در حالی است که ارزش دارایی های غیر محسوس و منحصر به فرد در حال افزایش است. این دارایی ها شامل ایده های کارکنان، ارتباطات مؤثر کارکنان، توانایی کارکنان در اداره شرایط پیچیده، نگرش و تجربه کارکنان است. انتظار می رود بخش های منابع انسانی که از تکنولوژی های اطلاعات و ارتباطات استفاده می کنند، از قیدوبندهای وظایف اداری رها شده و برای بهبود مزیت رقابتی سازمان بر توسعه سرمایه ذهنی، مدیریت کردن دانش اثربخشی سازمان تمرکز یابند.

دکتر میرزاحسن حسینی و مهدی فولادی طرقي (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی اظهار داشتند که: محدودیت های قانونی و آموزشی، مهم ترین محدودیت های اجرای نظارت الکترونیک هستند و مدیران و کارکنان از آگاهی فرهنگی و شناخت لازم از به کارگیری سیستم مذکور برخوردار می باشند که در واقع از جمله نقاط قوت به کارگیری این ابزار نظارتی است.

دکتر امید علی مسعودی (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان شناخت مؤلفه های پنهان در پیش بینی وضعیت «نظارت الکترونیکی» در ۲۰ سال آینده اطلاعاتی ایران بیان می کند که:

کارشناسان و مجریان جامعه اطلاعاتی درباره وضعیت ۲۰ سال آینده نظارت الکترونیکی در ایران بر روی شش پیش بینی توافق دارند و معتقدند:

۱) برای جلوگیری از سوءاستفاده نظارت الکترونیکی بر جوامع به قوانین لازم برای حمایت از آزادی ها و حفظ حریم خصوصی بیش از پیش نیازمندیم.

۲) نظارت الکترونیکی ۲۰ سال آینده در ایران، کار نظارت را برای ناظران سریع تر و دقیق تر خواهد کرد.

۳) نظارت الکترونیکی در جامعه جنبه های مثبت و منفی فراوان دارد، مهم این است که چه کسی یا کسانی وظیفه نظارت را بر عهده دارند و مالک وسایل این نظارت هستند.

۴) با پیشرفت فناوری های نوین ارتباطی، صاحبان وسایل ارتباطی الکترونیکی می توانند بسیاری از رفتارها و گفتارهای مردم را نظارت کنند.

۵) در ۲۰ سال آینده نظارت الکترونیکی در ایران در سطح بالاتر و تخصصی تر صورت خواهد گرفت.

۶) در ایران بیست سال آینده، نظارت الکترونیکی مردم و نهادهای غیردولتی، بر رفتارها و عملکرد دولت، باعث پیشرفت و توسعه بیشتر جامعه می شود.

محمدتاج الدین، محمدتقی و مریم درویش (۱۳۸۸) در مقاله ارکان ارزیابی عملکرد انسانی بیان کردند که: ارزیابی عملکرد یکی از مباحث ویژه مدیریت منابع انسانی استراتژیک است و ابزار مناسبی برای ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان به حساب می آید. در صورتی که ارزیابی عملکرد با ملزومات و پیش نیاز آن در سازمان طراحی و اجرا شود، می تواند بخشی از مسائل و مشکلات سازمان را شناسایی کرده، در جهت حل آن ها راه کارهای عملی ارائه کند. ارزیابی عملکرد، نگرش جامعی به عملکرد افراد و سازمان دارد و با سازوکارهایی مشخص بین عملکرد فردی و سازمانی هم افزایی ایجاد می کند.

عبدالله پور، مجید رضا (۲۰۱۰) در مقاله خود تحت عنوان نقش فناوری اطلاعات در نحوه عملکرد مدیریت منابع انسانی بیان می کند که: توان تداوم سازمان در محیط متغیر و رقابتی امروزی مستلزم به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان است. نقش فناوری اطلاعات در سازمان های جدید به اندازه ای پررنگ است که بسیاری از نظریه پردازان سازمان، مدیران و تصمیم گیران سازمان ها را به اتخاذ استراتژی مرتبط با این فناوری ها در جهت گیری های آتی سازمان ها توصیه می کنند. از قسمت های مهم سازمان که تحت تأثیر این فناوری قرار خواهد گرفت، منابع انسانی سازمان است. به طور طبیعی نحوه مدیریت بر نیروهایی که در محیط جدید یعنی محیطی که با فناوری اطلاعات عجین شدن است تحت الشعاع این فناوری قرار خواهد گرفت. در این راستا ضروری است نقش هایی را که فناوری اطلاعات می تواند برای مدیریت منابع انسانی ایفا کند را بررسی نموده و با استفاده از آن زمینه انجام هرچه بهتر وظایف را برای مدیر منابع انسانی فراهم نماییم. در غیر این صورت عملکرد منابع انسانی به ویژه از لحاظ دستیابی به اهداف سازمان ضعیف خواهد بود. در نتیجه برای انجام بهتر وظایف مدیریت منابع انسانی باید اولاً محیط جدید که تحت تأثیر فناوری اطلاعات است را بشناسیم و ثانیاً بدانیم که در این محیط مدیر منابع انسانی چه وظایفی را باید انجام دهد.

فلاحی (۲۰۰۷) در پژوهش «بررسی موانع و محدودیت های به کارگیری دولت الکترونیک در ایران بررسی موردی وزارت بازرگانی» موانع این به کارگیری را در پنج دسته موانع زیرساختی و زیربنایی فناوری اطلاعات، فقدان دانش و مهارت های فناوری اطلاعات، موانع اجتماعی و فرهنگی، موانع قانونی و ملی و موانع امنیتی (به ترتیب اهمیت) تقسیم بندی کرده است.

احمد عیسی خانی در مقاله خود با عنوان فن آوری اطلاعات و چالش های فراروی مدیریت منابع انسانی بیان می کند که: با توجه به اهداف و سطوح به کارگیری مدیریت منابع انسانی الکترونیکی می توان نتایجی را در چهار حوزه اصلی ذیل مشاهده نمود.

الف) نتایج فردی: بهره گیری از سیستم های منابع انسانی الکترونیکی توانسته است فرایند خدمت رسانی به کارکنان بسیار بهبود بخشد. چراکه با بهره گیری از فن آوری اطلاعات زمان پاسخگویی کاهش و سرعت پاسخگویی افزایش یافته است. این موضوع در بسیاری از سازمان هایی که از منابع انسانی الکترونیکی استفاده می کنند منجر به بهبود تصویر ذهنی کارکنان نسبت به واحد منابع انسانی شده است. چراکه فن آوری ضمن فراهم سازی امکان ایفای نقش توسط کارکنان، بسیاری از فرایندها و رویه های کاری که خود را به شکل تشریفات زائد اداری نشان می دهد را حذف می کند.

ب) نتایج عملیاتی: نتایج عملیاتی کارایی و اثربخشی الکترونیکی مدیریت منابع انسانی را دارد در سطح کلان مدنظر. مطالعات اندکی کارایی مدیریت منابع انسانی الکترونیکی را نشان می دهند. یافته های مطالعات موردی انجام شده از افزایش بهره وری حکایت دارد. این مطالعات کاهش در تعداد کارکنان منابع انسانی، فرایندهای سریع تر، کاهش هزینه ها و رهایی از مسئولیت های اداری (اجرایی) ناشی از اتوماسیون را نشان می دهند. از طرف دیگر صرفه جویی در واحد منابع انسانی (از نظر تعداد نیروی کار) منجر به انتقال مسئولیت ها از واحد منابع انسانی به مدیران صف می شود. به استناد مطالعات، صرفه جویی های هزینه ای قابل توجهی از به کارگیری کارمند یابی الکترونیک و انتخاب الکترونیکی به دلیل کاهش ترک کار کارکنان، کاهش هزینه به کارگماری و افزایش کارایی استخدام گزارش شده است. در کنار کارایی، بهبود کلی در اثربخشی نظیر افزایش کیفیت فعالیت های منابع انسانی موضوع مطالعات متعددی را شکل می دهد. اثربخشی عمومی فن آوری اطلاعات نشان می دهد که پیامدهای مثبت فن آوری اطلاعات متخصصان منابع انسانی را قادر می سازد که پاسخگویی بیشتری به مشتریان خود داشته و از استقلال اطلاعاتی و روابط حرفه ای بیرونی بیشتری برخوردار باشند. علاوه بر این فن آوری به عنوان یک توانمند ساز عمل می کند و متخصصان منابع انسانی را قادر می سازد که ارزش بیشتری برای سازمان خود ایجاد کنند.

ج) نتایج ارتباطی: یافته های نظرسنجی افزایش ارتباط بین متخصصان منابع انسانی را آشکار کرده است. چراکه آن ها قادر به برقراری ارتباطات با منابع حرفه ای خارجی شده اند. فن آوری اطلاعات منجر به هماهنگ سازی و یکپارچگی فعالیت های منابع انسانی می شود. با شبکه کردن کنش گران جدا از هم به نظر می رسد مدیریت منابع انسانی الکترونیک ابزاری برای استانداردسازی منابع انسانی و فائق آمدن بر موانع فرهنگی و زبانی باشد. به نظر می رسد که ترکیب متمرکز سازی سیاست ها و عدم تمرکز در اجرای این سیاست ها یکی از نتایج عمده الکترونیکی مدیریت منابع انسانی است. د) نتایج تحول آفرین: مدیریت منابع انسانی الکترونیک می تواند در ایفای نقش استراتژیک به منابع انسانی کمک نماید.

۲-۳-۲ تحقیقات انجام شده خارجی:

دبورا جاسک والیسا ام. سانتوزی (۲۰۱۵) در پژوهش خود تحت عنوان نظارت برچه و چگونه، پیامدهای روانی نظارت الکترونیکی عملکرد بیان می کنند که نظارت الکترونیکی عملکرد اگرچه ممکن است بهره وری و کیفیت داده های کارکنان را بهبود بخشد، اما سبب واکنش های منفی از سوی کارکنان می شود. نتایج این پژوهش نشان می دهد که نظارت نزدیک بر عملکرد (از طریق دوربین، داده های ورودی، چت و ضبط تلفن) اثرات منفی قابل توجهی در نگرش های شغلی مانند رضایت شغلی و تعهد عاطفی داشته، همچنین سرخود سودمندی و کنترل درک

شده آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که مزایای نظارت الکترونیکی توسط واکنش‌های منفی کارکنان تحت‌الشعاع قرار می‌گیرد.

آناستازیس پی پانوپولوس و کاترینا ساری^۳ (۲۰۱۳) در پژوهش خود تحت عنوان، نظارت الکترونیکی: روند تصویب و چالش نوآوری اشاره می‌کنند به سرمایه‌گذاری در سخت‌افزار و نرم‌افزار، آموزش استفاده از اینترنت و نرم‌افزار جهت توانمندسازی مربیان، بیان مزایای نظارت الکترونیکی در مقایسه با روش‌های سنتی و همچنین نوآوری به‌عنوان یک ویژگی اضافی برای مربیان. ویراژ سامارانیک و چاندانا گاما^۴ (۲۰۱۲) در مقاله خود تحت عنوان ادراک کارکنان نسبت به نظارت الکترونیکی در محل کار و تأثیر آن بر رضایت شغلی حرفه‌ای نرم‌افزار در سریلانکا بیان می‌کنند که: علاوه بر استرس و عدم حفظ حریم خصوصی در محل کار، نظارت الکترونیکی می‌تواند به رفتارهای منفی کارمند مانند علاقه کمتر به کار، غیبت، عدم اعتماد و فشار کار کمک کند. این رفتارها می‌تواند به‌طور هم‌زمان تأثیر قابل‌توجهی در زندگی کاری کارکنان و شرکت داشته باشد. این مشکلات ممکن است به بهره‌وری پایین‌تر کارکنان در محل کار منجر شود.

ظفر و همکاران^۵ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان تجزیه و تحلیل عملکرد E-HRM در بانک‌های پاکستان به دنبال این بودند که بانک‌ها چگونه از فناوری اطلاعات در زمینه‌های منابع انسانی و بهبود فعالیت منابع انسانی بهره می‌برند و در پایان به این نتیجه رسیدند که استفاده از فناوری اطلاعات باعث بهبود خدمات و کارایی و اثربخشی منابع انسانی می‌شود.

ورمنز و ولدھون^۶ (۲۰۰۶) در پژوهشی که با عنوان نگرش در خصوص مدیریت منابع انسانی الکترونیک در شرکت فیلیپس با استفاده از الگوی پذیرش فناوری دیویس و اولریش و تأثیر آن در ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت پرداختند و به این نتیجه رسیدند که استفاده از فناوری اطلاعات و تکنولوژی در مدیریت منابع انسانی موجب بهبود فعالیت‌های منابع انسانی و دستیابی به مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود. همچنین آن‌ها به نتیجه رسیدند که دو عامل تجربه مثبت کارکنان در استفاده از IT وظیفه‌ای که کارکنان در سازمان بر عهده دارند، در اجرای E-HRM در سازمان مهم هستند.

داریا پانینا و جان آر آیلو^۷ (۲۰۰۵) در مقاله خود تحت عنوان پذیرش نظارت الکترونیکی و پیامدهای آن در زمینه‌های مختلف فرهنگی: مدل مفهومی، بیان می‌کنند که نظارت الکترونیکی بر عملکرد یک ابزار مؤثر در تضمین استانداردهای کیفیت تولید در شرکت‌های چندملیتی برای کنترل عملیات از راه دور است که در کشورهای صنعتی به‌طور گسترده‌ای استفاده می‌شود. همچنین تناسب و اثربخشی EPM^۸ متأثر از زمینه‌های مختلف فرهنگی است.

جی.استونی الدر^۹ (۲۰۰۱) در مقاله واکنش کارکنان به نظارت بر عملکرد الکترونیکی، یک نتیجه از فرهنگ سازمانی بیان می‌کند که: واکنش کارکنان به نظارت الکترونیکی بسته به فرهنگ سازمانی متفاوت است. در نتیجه زمانی که فرهنگ سازمانی به اندازه کافی قوی و سازنده است، در چنین مواردی به دلیل وجود خودکنترلی ترجیحاً از نظارت الکترونیکی خودداری می‌شود. همچنین تحقیقات نشان می‌دهد که نظارت الکترونیکی سبب استرس و مشکلات سلامتی در کارکنان می‌شود.

۳- ابزارها و شیوه گردآوری اطلاعات

تحقیق حاضر با توجه به این که هدف آن بررسی رابطه دو متغیر با یکدیگر می‌باشد از نوع همبستگی بوده و بر مبنای بدست آوردن داده‌های مورد نیاز از نوع تحقیقات توصیفی می‌باشد. همچنین جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان مدیریت درمان سازمان تامین اجتماعی تشکیل می‌دهند. در این پژوهش از نمونه گیری تصادفی بهره گرفته میشود. تعداد نمونه‌ها با توجه به حجم ۹۷۴ نفری جامعه و استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۷۴ نفر انتخاب شدند.

3-Anastasios P.Panopoulos&Katerina Sarri

4 -Viraj Samaranayake&chandana Gama

5 -Zafar et al

6- Voermans and Veldhoven

7-Daria Paninaa&John R. Aiello

8-Electronic performance monitoring

9- G.Stony Adler

۳-۱ پایایی و روایی تحقیق:

پایایی و روایی ابزاری هستند که به ما می گویند آن روشی را که مورد استفاده قرار داده ایم تا داده هایی را که جمع آوری می کنیم تا چه حد راست و اصولی است. روایی و پایایی از ویژگی هایی هستند که برای مفید و مؤثر واقع شدن روش های جمع آوری داده ها به عنوان شروط اساسی تحقیق به کار می رود (شاه پهماسی، ۱۳۹۳).

در این تحقیق از میان انواع مختلف روش های تعیین اعتبار اندازه گیری روایی از روایی محتوا، صوری و روایی سازه استفاده شده است. برای تعیین اعتبار محتوایی و صوری نمونه ی پرسشنامه در این پژوهش پس از بومی سازی، پرسشنامه در اختیار اساتید راهنما و مشاور و استادان دانشگاهی قرار گرفته، که در رابطه با میزان درستی و شفافیت سؤالات پرسشنامه ابراز نظر کنند که در نهایت اعتبار پرسشنامه را تأیید کردند.

به منظور سنجش اعتبار سازه از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده می شود (پرسشنامه محقق ساخته است) پرسشنامه این پژوهش با توجه به عوامل مذکور از اعتبار سازه برخوردار است.

روش های مختلفی برای سنجش پایای وجود دارد. در این پژوهش به منظور اندازه گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و نرم افزار SPSS استفاده شده است.

۴- آمار استنباطی:

در آمار استنباطی همواره محقق با جریان نمونه گیری و انتخاب یک گروه کوچک موسوم به نمونه از یک گروه بزرگتر موسوم به جامعه آماری یا جمعیت اصلی سرو کار دارد. پژوهشگر به وسیله داده ها و اطلاعات حاصله از نمونه به برآورد و پیشگویی ویژگی های جمعیت مورد مطالعه می پردازد. هدف از تحلیل استنباطی تعمیم نتایج حاصل از مشاهدات محقق در نمونه انتخابی خود به جمعیت اصلی است (خاکی، ۱۳۹۰). در این تحقیق از آزمون های رگرسیون استفاده گردیده است که در ادامه به تشریح آنها می پردازیم.

۴-۱ آزمون فرضیه های پژوهش:**• فرضیه اول**

نظارت الکترونیکی بر ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۱-۴ رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه اول

میزان واریانس تبیین شده	آماره دوربین واتسون	F (ANOVA)	سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
					ضریب بتا	خطای استاندارد	B
R ² ۰/۶۴۶	۱/۶۷۷	۴۳/۷۲۱ Sig= ۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	۱/۴۷۳ ۶/۶۱۲	۰/۸۰۳	۰/۳۷۹	۰/۵۵۸
R ² تعدیل شده ۰/۶۳۱						۰/۱۱۹	۰/۷۸۹

با توجه به جدول ۴-۱ و نتایج آزمون رگرسیون، بر اساس نتایج تحلیل ANOVA وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته تأیید می شود همچنین آماره دوربین واتسون در محدوده ی بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده استقلال مشاهدات از یکدیگر است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رگرسیون بین نظارت الکترونیکی بر ارزیابی عملکرد کارکنان معنادار است و مقدار آن برابر ۰/۶۴۶ است.

• فرضیه دوم

نظارت الکترونیکی بر آموزش (ارزیابی عملکرد کارکنان) در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۲-۴ رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه دوم

میزان واریانس تبیین شده	آماره دوربین واتسون	F (ANOVA)	سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
					ضریب بتا	خطای استاندارد	B
R ² ۰/۲۵۹ R ² تعدیل شده ۰/۲۲۸	۱/۷۶۶	۸/۳۹۵ Sig= ۰/۰۰۸	۰/۰۰۸ ۰/۰۰۰	۴/۹۰۸ ۲/۸۹۷	۰/۵۰۹	۰/۳۹۲ ۰/۱۴۳	۱/۹۲۴ ۰/۴۱۴

با توجه به جدول ۲-۴ و نتایج آزمون رگرسیون، بر اساس نتایج تحلیل ANOVA وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته تایید می شود همچنین آماره دوربین واتسون در محدوده ی بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده استقلال مشاهدات از یکدیگر است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رگرسیون بین نظارت الکترونیکی برآموزش (ارزیابی عملکرد کارکنان) معنادار است و مقدار آن برابر ۰/۲۵۹ است.

• فرضیه سوم

نظارت الکترونیکی بر رضایت ارباب رجوع (ارزیابی عملکرد کارکنان) در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۳-۴ رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه سوم

میزان واریانس تبیین شده	آماره دوربین واتسون	F (ANOVA)	سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
					ضریب بتا	خطای استاندارد	B
R ² ۰/۵۶۵ R ² تعدیل شده ۰/۵۴۷	۲/۲۲۲	۳۱/۱۳۷ Sig= ۰/۰۲۳	۰/۰۲۳ ۰/۰۰۰	۰/۶۴۸ ۵/۵۸۰	۰/۷۵۱	۰/۴۹۱ ۰/۱۳۴	۰/۳۱۸ ۰/۷۴۹

با توجه به جدول ۳-۴ و نتایج آزمون رگرسیون، بر اساس نتایج تحلیل ANOVA وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته تایید می شود همچنین آماره دوربین واتسون در محدوده ی بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده استقلال مشاهدات از یکدیگر است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رگرسیون بین نظارت الکترونیکی بر رضایت ارباب رجوع (ارزیابی عملکرد کارکنان) معنادار است و مقدار آن برابر ۰/۵۶۵ است.

• فرضیه چهارم

نظارت الکترونیکی بر ابتکار و خلاقیت (ارزیابی عملکرد کارکنان) در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۴-۴ رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه چهارم

میزان واریانس تبیین شده	آماره دوربین واتسون	F (ANOVA)	سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
					ضریب بتا	خطای استاندارد	B
R ² ۰/۶۱۷ R ² تعدیل شده ۰/۶۰۱	۱/۷۲۴	۳۸/۶۰۹ Sig= ۰/۰۰۰	۰/۰۰۰ ۰/۰۰۰	۴/۴۸۰ ۶/۲۱۴	۰/۷۸۵	۰/۲۸۸ ۰/۱۰۴	۱/۲۸۹ ۰/۶۴۸

با توجه به جدول ۴-۴ و نتایج آزمون رگرسیون، بر اساس نتایج تحلیل ANOVA وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته تایید می شود همچنین آماره دوربین واتسون در محدوده ی بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده استقلال مشاهدات از یکدیگر است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رگرسیون بین نظارت الکترونیکی برابکارو خلاقیت (ارزیابی عملکرد کارکنان) معنادار است و مقدار آن برابر ۰/۶۱۷ است.

• فرضیه پنجم

نظارت الکترونیکی بر عوامل عمومی (ارزیابی عملکرد کارکنان) در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۵-۴ رگرسیون سلسله مراتبی فرضیه پنجم

میزان واریانس تبیین شده	آماره دوربین واتسون	F (ANOVA)	سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	
					ضریب بتا	خطای استاندارد	B
R ² ۰/۵۵۰ R ² تعدیل شده ۰/۵۳۲	۲/۳۵۵	۲۹/۳۹۲ Sig= ۰/۰۰۰	۰/۰۲۳ ۰/۰۰۰	۲/۴۲۷ ۵/۴۲۱	۰/۷۴۲	۰/۳۹۰ ۰/۱۰۸	۰/۹۴۸ ۰/۵۸۶

با توجه به جدول ۵-۴ و نتایج آزمون رگرسیون، بر اساس نتایج تحلیل ANOVA وجود رابطه خطی بین متغیر مستقل و وابسته تایید می شود همچنین آماره دوربین واتسون در محدوده ی بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته است که نشان دهنده استقلال مشاهدات از یکدیگر است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رگرسیون بین نظارت الکترونیکی برعوامل عمومی (ارزیابی عملکرد کارکنان) معنادار است و مقدار آن برابر ۰/۵۵۰ است.

بحث و نتیجه گیری

در این بخش پس از بیان نتایج آزمون فرضیات به تفسیر آن ها می پردازیم و یافته های تحقیق با سایر تحقیق های مشابه مقایسه می شود.

فرضیه اول: فرضیه اول بیان می دارد نظارت الکترونیکی بر ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این فرضیه با آزمون رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت، نتایج حاصل از آزمون نشان دهنده این اثر با میزان ۰/۶۴۶ است. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج تحقیق امامی و همکاران (۱۳۹۴) همخوانی دارد. این پژوهش که به مطالعه تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی پرداخته بود به نقش ارزیابی الکترونیکی بر عملکرد نیز پرداخته بود.

فرضیه دوم: فرضیه دوم بیان می دارد نظارت الکترونیکی بر آموزش (ارزیابی عملکرد) در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر طبق نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون همانطور که در فصل چهارم مشخص شد، نظارت الکترونیک بر آموزش با مقدار ۰/۲۵۹ تأثیر معناداری دارد. با توجه به ضریب مثبت این متغیر می توان گفت تأثیر نظارت الکترونیک بر آموزش مثبت بوده و می توان انتظار داشت با افزایش نظارت الکترونیک کیفیت آموزش نیز بهبود یابد. بنابراین این فرضیه تایید می گردد.

نتایج به دست آمده در این تحقیق با نتایج تحقیق پور نقدی (۱۳۹۳) همخوانی دارد. در تحقیق مذکور که با هدف بررسی نقش فناوری اطلاعات بر آموزش انجام شده بود به نقش نظارت الکترونیکی بر آموزش تاکید شده است. و عنوان شده است که استفاده از منابع و امکانات فناوری از جمله سیستم های نظارت الکترونیکی می تواند سبب ارتقا آموزش گردد.

فرضیه سوم: فرضیه سوم بیان می دارد نظارت الکترونیکی بر رضایت ارباب رجوع (ارزیابی عملکرد) در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر طبق نتایج بدست آمده از نتایج آزمون رگرسیون این اثر با مقدار ۰/۵۶۵ تایید می شود که نشان می دهد تأثیر نظارت الکترونیک بر رضایت ارباب رجوع مثبت است. بنابراین این فرضیه تایید شد.

بررسی نتایج تحقیق با مقالات مشابه نشان می دهد که نظارت الکترونیک بر عملکرد کارکنان به دلیل برخورداری از سرعت و دقت موجب افزایش کارایی کارکنان شده و در ادامه باعث رضایتمندی ارباب رجوع می شود که این مطلب در مقالات شرف الدین و همکاران (۱۳۸۳) و ابزری و شجاعی (۱۳۹۳) نیز تاکید شده است.

فرضیه چهارم: فرضیه چهارم بیان می دارد نظارت الکترونیکی بر ابتکار و خلاقیت (ارزیابی عملکرد) در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. با استفاده از آزمون رگرسیون و بررسی تأثیر متغیرهای مذکور مشخص شد این اثر با مقدار ۰/۶۱۷ تأثیر مثبت وجود دارد به عبارتی دگر می توان گفت نظارت الکترونیک بر ابتکار و خلاقیت تأثیر مثبت دارد بنابراین این فرضیه تایید می گردد. لازم به ذکر است در تحقیق امامی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی این رابطه پرداخته شده و تأثیر مثبت آن تایید شده بود.

فرضیه پنجم: فرضیه پنجم بیان می دارد نظارت الکترونیکی بر عوامل عمومی (ارزیابی عملکرد) در سازمان تامین اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر طبق نتایج به دست آمده از آزمون رگرسیون همانطور که در فصل چهارم مشخص شد، نظارت الکترونیک بر عوامل عمومی با عوامل رعایت ضوابط، مسئولیت پذیری، توانایی گزارشات فنی و تخصصی، داشتن تفکر سیستماتیک و رعایت ضوابط و مقررات اداری و انضباطی با مقدار ۰/۵۵۰ تأثیر معناداری دارد. با توجه به ضریب مثبت این متغیر می توان گفت تأثیر نظارت الکترونیک بر این عوامل مثبت بوده و می توان انتظار داشت با افزایش نظارت الکترونیک کیفیت عوامل مذکور نیز بهبود یابد. بنابراین این فرضیه تایید می گردد.

پیشنهادهای کاربردی:

- برای استفاده راهبردی نظارت الکترونیکی، برنامه ریزی دقیقی مورد نیاز بوده که این برنامه ریزی، مطالعه عمیق فرهنگ سازمان ها، توانایی سازمان ها، محیط خارجی سازمان، میزان پشتیبانی مدیریت، نیازهای اطلاعاتی سازمان و راه های برآورده ساختن آنها را شامل میشود.
- تامین نیروی انسانی مناسب و کافی برای نگهداری سیستم ها هم در بعد نرم افزار و هم در بعد سخت افزار جهت استقرار سیستم نظارت الکترونیکی.
- تامین امنیت مورد نیاز اطلاعات یکی از الزامات اصلی نظارت الکترونیکی است. تیم حفاظت اطلاعات سازمان با بهره گیری از متخصصین مجرب نسبت به اطلاع رسانی و فرهنگ سازی امنیت اطلاعات در سطح لایه های مختلف سازمانی اقدام نماید.
- قبل از آنکه سیستم نظارت الکترونیکی به نحو موثری در سطح سازمان به کار گرفته شود، مدیران باید در زمینه های مختلف این تکنولوژی آموزش داده شوند. لذا لازم است آموزش های سازمان در دو سطح فنی و غیرفنی برنامه ریزی و اجرا گردد. در سطح فنی چگونگی و در سطح غیرفنی چرایی استفاده از این تکنولوژی مطرح می گردد.

- مدیران و سرپرستان باید کنترل ها و محدودیت ها را کاهش دهند و به جای استفاده از راهبردهای هل دادن، از راهبردهای جذب کردن استفاده کنند؛ به کار بردن راهبردهای جذب کردن، باعث می شود کارکنان با رضایت و اشتیاق درونی وظایفشان را انجام دهند.
- با توجه به تاثیر مثبت سیستم های کنترل دسترسی بر عملکرد سازمانی پیشنهاد می شود از دو استراتژی کنترل از درون و بیرون استفاده شود. در شیوه درونی، مدیران و کارکنان سازمان با سازمان در کارگاه های آموزشی و دوره های ضمن خدمت با مفاهیم کنترل و نظارت الکترونیکی و روش های نظارت الکترونیکی آشنا شوند. در شیوه بیرونی نیز می توان با ایجاد محیط و شرایط کاری مناسب، استفاده از فناوری متناسب با سازمان و شرایط روز، ساختار سازمان، قوانین و مقررات آن را متحول نمود. معیارهای گزینش، ارزشیابی و پرداخت مورد بررسی قرار گیرند تا فرهنگ و فضایی مطلوب در سازمان ایجاد گردد، طوری که ضمن تحقق اهداف سازمان و همسو شدن آن با اهداف فردی، کارایی کارکنان نیز افزایش یابد.
- اهمیت اطلاع رسانی و شفاف سازی قوانین و مقررات موجود کشور در زمینه مدیریت اطلاعات، تاثیر بسیار بالایی در افزایش سطح پذیرش و آستانه تحمل سازمانی داشته و لازم است کمیته حقوقی پروژه برنامه ریزی منابع سازمان با هدف جمع آوری قوانین، مقررات، مصوبات، دستورالعمل ها، آداب نامه ها، آیین نامه ها و..... تشکیل و نسبت به تزریق برنامه ریزی شده و کارشناسی موارد مذکور در لایه افکار سازمانی اقدام نماید.
- همچنین پیشنهاد می شود با برقراری کلاس های آموزشی، در جهت نیل به اهداف توسعه ی سیستم ها و کنترل دسترسی، توجه کارکنان را به اهداف و فرایندهای اصلی سازمان معطوف داشته و بدین طریق به توسعه و به روز رسانی در سازمان بپردازند.
- مدیران از اندیشه ها و افکار کارکنان در امور و برنامه ها استفاده کنند و آنها را در فعالیتهای سازمانی درگیر سازند.
- مدیران می توانند با دادن اختیار به کارکنان و همچنین مشارکت دادن افراد در تصمیم گیری، باعث ایجاد توانمندسازی در کارکنان شوند که خود موجب ایجاد احساس مسئولیت و افزایش عملکرد افراد و سازمان می شود.
- سازمان ها باید ماموریت روشنی داشته باشند و مدیران باید اهداف را به طور واضح برای کارکنان بیان کنند تا انگیزه کارکنان را برای تلاش در جهت رسیدن به عملکردی بالاتر در سازمان افزایش دهند.
- اعلام نتایج به مجموعه های تحت ارزیابی و مورد بازرسی قرار گرفته جهت رفع کاستیها و تقویت نقاط قوت آنها.
- آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص و تجهیز ناظران به ابزار سخت افزاری و نرم افزاری نوین نظارت.
- مدیران و سرپرستان باید از نتایج ارزشیابی کارکنان به منظور نیاز سنجی آموزشی کارکنان همچنین برنامه ریزی لازم برای ارتقای تخصصی افراد استفاده کنند.
- در صورتی که ارزشیابی کارکنان به طور مستمر و سیستماتیک انجام گیرد و سنجش عملکرد نهایی افراد بر اساس اطلاعات جمع آوری شده در کل دوره باشد، بهبود عملکرد سرمایه انسانی حاصل می گردد.
- جهت جلوگیری از دلسردی کارکنان از ارزشیابی، باید نتایج ارزشیابی کارکنان به طور موثری به کار گرفته شود و تصمیمات مدیران با ملحوظ داشتن آن نتایج اتخاذ شود.
- به منظور افزایش خلاقیت کارکنان و انطباق آنان با شرایط محیطی، به نظام پاداش در سیستم ارزشیابی کارکنان توجه شود.
- مدیران و سرپرستان باید همواره چرخه بهبود عملکرد سرمایه انسانی را مد نظر داشته باشند و از ارزشیابی کارکنان به عنوان مهمترین عامل در شناسایی فاصله بین عملکرد واقعی و عملکرد مطلوب استفاده کنند.
- نتایج ارزشیابی کارکنان باید به صورت شفاف و کتبی به آنها بازخورد داده شود به نحوی که نقاط ضعف خود را شناخته و در رفع آنها اقدام نمایند.
- با توجه به اینکه مسئله آموزش کارکنان به عنوان مؤثرترین راه تجدید بنای نیروی انسانی محسوب میشود، طراحی برنامه آموزشی کارکنان در افق بلندمدت شامل سیاستها و جهت گیریها، و اهداف استراتژیک مورد توجه قرار گیرد تا همه فعالیتهای آموزشی، به ویژه نیازسنجی آموزشی براساس اصول صحیح و دقیق انجام شود.
- توجه به بهداشت روانی می تواند یکی از الویت ها به شمار آید چرا که سالم سازی شرایط کاری به معنای سالم سازی نیروی کار و نیروی کار سالم باعث تعالی و پیشرفت سازمان است.
- آموزش مناسب برای افزایش توانایی کارکنان در نظر بگیرند، چه این امر باعث متناسب شدن توانایی آنها و افزایش ایمنی و سلامت می شود. زیرا دانش، تجربه و توانایی کارکنان در رابطه با یک وظیفه خاص اغلب بر اعتماد، تعهد و انگیزش و در نتیجه استرس و سلامتی اثر میگذارد.

۵-۲ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی

- در پژوهش های بعدی می توان تاثیر نظارت الکترونیکی را بر کل مولفه های عملکرد سازمان در نظر گرفت.
- با توجه به اینکه پژوهش حاضر در سازمان تامین اجتماعی صورت گرفته است، پیشنهاد می شود مطالعات مشابهی در سایر سازمان ها برای تقویت قابلیت تعمیم و ایجاد اعتبار برای یافته ها صورت پذیرد.
- بررسی و تشخیص دقیق میزان آمادگی نظارت الکترونیکی برای ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان تامین اجتماعی.
- با توجه به اینکه برخی از محدودیت ها خارج از کنترل پژوهشگران است، توصیه می گردد، پژوهشگران در انجام پژوهش و به خصوص هنگام طولانی شدن فرایند تحقیق، صبر و حوصله لازم را به خرج دهند.
- محقق معتقد است که این تحقیق خالی از نقیصه نیست و انجام تحقیق مشابه و در حیطه گسترده تر و با جامعیت بیشتر، قطعاً نتایج بهتر و مؤثرتری بر رشد، توسعه، ارتقای ارزیابی عملکرد با نظارت الکترونیکی سازمان تامین اجتماعی خواهد داشت و باعث بهبود روش ها و فرآیند در سازمان خواهد شد.

۵-۳ محدودیت های پژوهش

جهت انجام هر کار پژوهشی، مسلماً تنگنانهایی بر سر راه پژوهشگر به وجود می آیند که بایستی به علل بروز آنها و رفع و کاهش آنها پرداخته شود. این امر نیز می تواند توسط افراد مسئول و یا پژوهشگران بعدی انجام گیرد. البته نکته مهمتر این است که بایستی در تحلیل و بکارگیری نتایج حاصل از پژوهش این تنگناها را مورد توجه جدی قرار داد. از جمله تنگناهای مهم این تحقیق می توان به موارد زیر اشاره کرد: یکی از محدودیت های این پژوهش به جامعه پژوهش ارتباط دارد. یافته های مذکور تنها به بخشی از دست اندرکاران سازمان تامین اجتماعی محدود می شود. دیدگاه های سایر همکاران به طور قطعی به جامعیت یافته های این پژوهش کمک می کرد که متأسفانه انجام این عمل نیز با توجه به گستردگی دامنه پژوهش در بازه زمانی تعریف شده ممکن نبود. از محدودیتهای دیگر می توان به همکاری نکردن برخی از همکاران در پر کردن پرسشنامه و انجام مقطعی پژوهش در یک دوره زمانی محدود نام برد.

منابع و مراجع

- [۱] امامی، لطیف، نمامیان، فرشید (۱۳۹۴) بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی با تبیین نقش متغیر میانجی ساختار سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بانک ملی شهرستان ایلام)
- [۲] الماسی فرد، محمدرضا، سروان محمدی مقدم، یوسف، شرفی، توکل (۱۳۹۰) مدیریت منابع انسانی الکترونیک؛ نگرشی جدید به مدیریت منابع انسانی
- [۳] پورنقدی، بهزاد (۱۳۹۴) چالش ها و راهکارهای استقرار نظارت الکترونیک در سازمان بازرسی کل کشور
- [۴] تولایی، روح الله (۱۳۸۵) رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان ها، وب سایت مدیران فردا
- [۵] تاج الدین، محمد، تقی، محمد، درویش، مریم (۱۳۸۸) ارکان ارزیابی عملکرد انسانی
- [۶] حسینی، ابوالحسن، هادی زاده مقدم، اکرم، جوادی، هوشمند (۱۳۹۱) بررسی نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیک (E-HRM) در اثر بخشی مدیریت منابع انسانی
- [۷] حسینی، میرزا حسن؛ فولادی طرقي، مهدی (زمستان ۱۳۸۹) بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی
- [۸] حاجی هاشمی، محمدرضا، نوروزی، محمدحسین، نیلی پور طباطبایی، سید اکبر (۱۳۹۳) ارائه مدلی برای ارزیابی عملکرد موثر کارکنان سازمان تامین اجتماعی
- [۹] خاکی، غلامرضا (۱۳۹۰) روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی
- [۱۰] سعادت، اسفندیار، (۱۳۹۰) کتاب مدیریت منابع انسانی
- [۱۱] سهرابی، مرتضی و کیاجوری، کریم (۱۳۹۵) نقش فناوری اطلاعات در بهبود عملکرد سازمان
- [۱۲] شاه طهماسبی، اسماعیل (۱۳۹۳) آمار و روش تحقیق و ارزشیابی
- [۱۳] عبدالله پور، مجید رضا (۲۰۱۰) نقش فناوری اطلاعات در نحوه عملکرد مدیریت منابع انسانی
- [۱۴] عیسی خانی، احمد (۱۳۹۲) فن آوری اطلاعات و چالش های فراروی مدیریت منابع انسانی
- [۱۵] کمالی، یحیی، (۱۳۹۳) بررسی نقش ارزیابی عملکرد کارکنان در تحقق شایسته سالاری در سازمان، فصلنامه منابع انسانی ناجا
- [۱۶] فلاحي (۲۰۰۷)، «بررسی موانع و محدودیت های به کارگیری دولت الکترونیک در ایران بررسی موردی وزارت بازرگانی»
- [۱۷] فخر فاطمی، سید ابراهیم (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین استقرار سیستم سامانه نظارت الکترونیکی (سنا) و بهبود نظارت و حسابرسی دستگاه های اجرایی استان خراسان شمالی
- [۱۸] محمدنسل، غ (۱۳۸۴) نظارت الکترونیک بر بزهکاران، علوم اجتماعی :: دانش انتظامی :: بهار ۱۳۸۴ - شماره ۲۴، علمی-ترویجی (از ۱۱۹ تا ۱۵۳)
- [۱۹] موسی خانی، محمد، مانیان، امیر، حسنتقی پور، طهمورث، میر بهاء، امید، آبتین، عبدالعزیز، (۱۳۹۰) ارائه مدلی برای توسعه مدیریت الکترونیک منابع انسانی در سازمان های دولتی ایران
- [۲۰] مسعودی، امید علی، (۱۳۸۸) شناخت مولفه های پنهان در پیش بینی وضعیت نظارت الکترونیکی در ۲۰ سال آینده جامعه اطلاعاتی ایران
- [۲۱] نادریان نسب، حسین (۱۳۹۴) بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان اوقاف و امور خیریه استان کهگیلویه
- [22] Anastasios P. Panopoulos *, Katerina Sarri (2013) E-mentoring: The adoption process and innovation challenge. International Journal of Information Management 33
- [23] Daria Panina & John R. Aiello (2005) Acceptance of electronic monitoring and its consequences in different cultural contexts: A conceptual model. Journal of International Management.
- [24] Debora Jeske and Alecia M. Santuzzi (2015) Monitoring what and how: psychological implications of electronic performance monitoring. New Technology, Work and Employment 30:1 ISSN 0268-1072
- [25] G. Stoney Alder. (2001) Employee reactions to electronic performance monitoring: A consequence of organizational culture. Journal of High Technology Management Research.

- [26] Viraj Samaranayake . Chandana Gamag (2012) Employee perception towards electronic monitoring at work place and its impact on job satisfaction of software professionals in Sri Lanka. Telematics and informatics.
- [27] Voermans, M. and Veldhoven, M. (۲۰۰۷) “Attitude towards E-HRM: an empirical study at Philips”, Personnel Review ۳۶ ۹-۸۸۷ : (۶)
- [28] Zafar, J. and Shaukat, M. and Mat, N. (۲۰۱۰) “An Analysis of E-Human Resource Management Practices: A Case Study of State Bank of Pakistan” European Journal of Social Sciences ۲۶-۱۸: (۱) ۱۵.
- [29] GAIL LASPROGATA, NANCY J. KING, SUKANYA PILLAY (2004) Regulation of Electronic Employee Monitoring: Identifying Fundamental Principles of Employee Privacy through a Comparative Study of Data Privacy Legislation in the European Union, United States and Canada