



The Impact of E-HRM System Quality and Perceived Organizational Support on Employee Retention Intention with the Mediating Role of Job Satisfaction

Amir Eslami

M.A. in Business Management, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran

Mahsa Yazdani

Master of Business Administration (MBA), Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Hassan Gharibi*

M.A. in Business Management, Allameh Tabataba'i University of Tehran, Tehran, Iran

Abstract

Introduction and Objective: The present study aimed to investigate the impact of Electronic Human Resource Management (E-HRM) system quality and perceived organizational support (POS) on employee retention intention, with job satisfaction serving as a mediating variable, within private banks in Iran. Given the high employee turnover rate in the banking industry and the substantial costs associated with the departure of skilled professionals, identifying the determinants of employee retention is of strategic importance.

Methodology: This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in nature, employing a correlational design. The statistical population comprised all employees working at Pasargad, Sarmayeh, Saman, Parsian, Eghtesad Novin, and Gardeshgari banks. Using Cochran's formula for infinite populations, a sample size of 384 was determined and selected via stratified random sampling. Data collection instruments included four standard questionnaires measuring E-HRM system quality, perceived organizational support, job satisfaction, and retention intention. The validity and reliability of the instruments were confirmed using Cronbach's alpha coefficient, Content Validity Ratio (CVR), Content Validity Index (CVI), Convergent Validity (Average Variance Extracted – AVE), and Discriminant Validity (the Fornell-Larcker criterion). Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM).

Findings: The results demonstrated that E-HRM system quality had a positive and significant effect on job satisfaction (path coefficient = 0.245, t-statistic = 3.603) and on retention intention (path coefficient = 0.187, t-statistic = 3.463). Perceived organizational support had a positive and significant effect on job satisfaction (path coefficient = 0.432, t-statistic = 7.579) and on retention intention (path coefficient = 0.291, t-statistic = 4.932). Job satisfaction also exerted a positive and significant effect on retention intention (path coefficient = 0.386, t-statistic = 6.226). The indirect effect of E-HRM quality on retention intention through job satisfaction was 0.095 (t-statistic = 3.241), and the indirect effect of perceived organizational support on retention intention through job satisfaction was 0.167 (t-statistic = 4.873), both of which were significant, thereby confirming the partial mediating role of job satisfaction. The overall goodness-of-fit index (GOF) of the model was 0.530, indicating a strong and excellent model fit.

Conclusion: E-HRM system quality and perceived organizational support enhance the retention intention of private bank employees both directly and indirectly through increased job satisfaction. Bank managers can foster the long-term retention and commitment of skilled human capital by improving the quality of electronic systems, enhancing process transparency, and cultivating a sense of organizational support among employees, thereby simultaneously increasing job satisfaction.

Keywords: E-HRM system quality, perceived organizational support, job satisfaction, retention intention

تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی

امیر اسلامی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت استراتژیک، دانشگاه هرمزگان،
دانشکده مدیریت و حسابداری، بندرعباس، ایران

مهسا یزدانی

کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار گرایش سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری
اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، دانشکده مدیریت، تهران، ایران

حسن غریبی *

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تحول، دانشگاه علامه طباطبائی تهران،
دانشکده مدیریت و حسابداری، تهران، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی در بانک‌های خصوصی ایران انجام شد. با توجه به نرخ بالای جابه‌جایی کارکنان در صنعت بانکداری و هزینه‌های سنگین ناشی از ترک خدمت نیروهای متخصص، شناسایی عوامل مؤثر بر ماندگاری کارکنان از اهمیت راهبردی برخوردار است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری را کلیه کارکنان شاغل در بانک‌های پاسارگاد، سرمایه، سامان، پارسیان، اقتصاد نوین و گردشگری تشکیل دادند. با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع نامحدود، حجم نمونه ۳۸۴ نفر تعیین و به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل چهار پرسش‌نامه استاندارد کیفیت سیستم‌های E-HRM، حمایت ادراک‌شده سازمان، رضایت شغلی و قصد ماندگاری بود. روایی و پایایی ابزارها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، نسبت روایی محتوا، شاخص روایی محتوا، روایی هم‌گرا (AVE) و روایی واگرا (فورنل و لارکر) تأیید شد. داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد که کیفیت سیستم‌های E-HRM بر رضایت شغلی با ضریب مسیر ۰/۲۴۵ و آماره تی برابر ۳/۶۰۳ و بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر ۰/۱۸۷ و آماره تی برابر ۳/۴۶۳ تأثیر مثبت و معنادار داشت. حمایت ادراک‌شده سازمان بر رضایت شغلی با ضریب مسیر ۰/۴۳۲ و آماره تی برابر ۷/۵۷۹ و بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر ۰/۲۹۱ و آماره تی برابر ۴/۹۳۲ تأثیر مثبت و معنادار داشت. رضایت شغلی نیز بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر ۰/۳۸۶ و آماره تی برابر ۰/۲۲۶ تأثیر مثبت و معنادار داشت. اثر غیرمستقیم کیفیت E-HRM بر قصد ماندگاری از طریق رضایت شغلی برابر ۰/۰۹۵ با آماره تی ۳/۲۴۱ و اثر غیرمستقیم حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری از طریق رضایت شغلی برابر ۰/۱۶۷ با آماره تی ۴/۸۷۳ معنادار بود. نقش میانجی‌گری جزئی رضایت شغلی تأیید شد. شاخص برازش کلی مدل برابر ۰/۵۳۰ حاکی از برازش قوی و عالی مدل بود. کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان هم به‌طور مستقیم و هم از طریق افزایش رضایت شغلی، قصد ماندگاری کارکنان بانک‌های خصوصی را بهبود می‌بخشند. مدیران بانک‌ها می‌توانند با ارتقای کیفیت سیستم‌های الکترونیک، افزایش شفافیت فرایندها و ایجاد حس حمایت سازمانی در کارکنان، ضمن افزایش رضایت شغلی، زمینه را برای ماندگاری و تعهد طولانی‌مدت نیروی انسانی متخصص در سازمان فراهم آورند.

کلیدواژه‌ها: کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک، حمایت ادراک‌شده سازمان، رضایت شغلی، قصد ماندگاری

مقدمه

در فضای رقابتی و پرنوسان امروز، سازمان‌ها برای بقا و تعالی، ناگزیر از توجه ویژه به سرمایه‌های انسانی خود هستند و این توجه، فراتر از تأمین نیازهای مادی کارکنان، به ایجاد بستری برای رشد، تعالی و دل‌بستگی آن‌ها به سازمان معطوف شده است. با این حال، بسیاری از سازمان‌ها با چالش‌های جدی در زمینه نگهداشت نیروی کار متخصص و کارآمد مواجه‌اند و نرخ بالای جابه‌جایی کارکنان، به‌ویژه در میان گروه‌های دانش‌محور، به یکی از معضلات اساسی مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است (Sukistianingsih et al., 2023). این معضل، نه تنها هزینه‌های سنگین مالی از قبیل جذب، گزینش و آموزش مجدد را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند، بلکه پیامدهای غیرقابل‌جبرانی نظیر ازدست‌رفتن دانش سازمانی، کاهش بهره‌وری، تضعیف روحیه جمعی و خدشه‌دار شدن فرهنگ سازمانی را نیز در پی دارد. از سوی دیگر، عصر دیجیتال و تحولات شتابان فناوری، سازمان‌ها را ناگزیر به پذیرش و به‌کارگیری سیستم‌های نوین در حوزه مدیریت منابع انسانی کرده است تا بتوانند ضمن افزایش کارایی و شفافیت فرایندها، پاسخ‌گوی نیازهای فزاینده و متنوع کارکنان و نیز الزامات محیط رقابتی باشند (Nargotra & Sarangal, 2021)، اما این تحولات، به‌رغم مزایای فراوان، با چالش‌هایی نظیر مقاومت کارکنان، نگرانی‌های مربوط به امنیت شغلی و ناآشنایی با فناوری‌های نوین همراه بوده و سازمان‌ها را در مدیریت تعامل بین انسان و فناوری با دشواری‌های متعددی روبه‌رو ساخته است. امروزه، بسیاری از سازمان‌ها برای خودکارسازی فرایندهای اداری و بهبود کارایی، به استقرار سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک روی آورده‌اند، اما این سیستم‌ها در بسیاری از موارد، با وجود سرمایه‌گذاری‌های قابل توجه، نتوانسته‌اند به اهداف مورد انتظار دست یابند و شکافی عمیق بین فناوری‌های پیاده‌سازی شده و نیازها و انتظارات واقعی کارکنان پدید آمده است. این شکاف، از یک سو ناشی از کیفیت پایین این سیستم‌ها در ابعاد فنی، اطلاعاتی و خدماتی است و از سوی دیگر، به میزان پذیرش و سازگاری کارکنان با این فناوری‌ها بازمی‌گردد که خود، تحت تأثیر عواملی چون احساس حمایت سازمانی، ادراک از مفید بودن سیستم و سهولت استفاده از آن شکل می‌گیرد (Ayyash et al., 2022). هنگامی که کارکنان با سیستم‌هایی با کیفیت پایین، پیچیده و غیرکاربرپسند مواجه می‌شوند، به جای افزایش کارایی، با افزایش استرس، کاهش انگیزه و حتی احساس تهدید شدن از سوی فناوری، روبه‌رو می‌شوند که این امر، به نوبه خود، بر نگرش آنان نسبت به شغل و سازمان تأثیر منفی می‌گذارد و زمینه‌های تمایل به ترک خدمت را تقویت می‌کند.

از سوی دیگر، یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند این شکاف را پر کرده و نگرش‌های منفی کارکنان را به نگرش‌های مثبت تبدیل کند، احساس حمایتی است که کارکنان از سوی سازمان خود درک می‌کنند؛ حمایتی که نه تنها در قالب پاداش‌های مادی، بلکه در رفتارهای روزمره مدیران، سیاست‌های سازمانی و توجه به رفاه و آسایش کارکنان تجلی می‌یابد. با این وجود، در بسیاری از سازمان‌ها، به‌ویژه در شرایط اقتصادی و اجتماعی پیچیده، رفتارهای حمایتی سازمان به گونه‌ای نیست که کارکنان آن را به درستی درک کنند و این عدم ادراک حمایت، می‌تواند منجر به ایجاد حس ناامنی، دل‌سردی و در نهایت، کاهش تعهد و دل‌بستگی به سازمان شود. شواهد نشان می‌دهد که حمایت ادراک شده سازمان، هرچند می‌تواند به طور مستقیم بر قصد ماندگاری تأثیرگذار باشد، اما بخش قابل توجهی از تأثیر آن از طریق متغیرهای میانجی مانند رضایت شغلی منتقل می‌شود که خود، حاکی از پیچیدگی روابط میان این سازه‌هاست (Pithaloka & Ardiyanti, 2024). در چنین شرایطی، کارکنان ممکن است با وجود سرمایه‌گذاری‌های سازمان در حوزه فناوری، همچنان احساس کنند که سازمان به اندازه کافی به نیازهای آن‌ها توجه نمی‌کند و این احساس، آن‌ها را به سمت جست‌وجوی فرصت‌های شغلی دیگر سوق می‌دهد و سازمان‌ها را با هزینه‌های گزاف خروج نیروهای متخصص، ناگزیر به بازنگری در سیاست‌های مدیریت منابع انسانی خود می‌سازد. در این میان،

رضایت شغلی به عنوان یک متغیر کلیدی و راهبردی، می‌تواند نقش پل ارتباطی میان فناوری، حمایت سازمانی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان ایفا کند، اما بسیاری از سازمان‌ها به جای تمرکز بر این متغیر میانجی، به طور مستقیم و با رویکردهای عمدتاً مالی، سعی در کاهش تمایل به ترک خدمت دارند، درحالی‌که افزایش حقوق و مزایا به تنهایی، نمی‌تواند پاسخ‌گوی نیازهای عمیق‌تر روان‌شناختی کارکنان باشد. رضایت شغلی، حاصل تعامل پیچیده‌ای از عوامل فردی، شغلی و سازمانی است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها، کیفیت سیستم‌های کاری و احساس حمایت از سوی سازمان است (Rawat & KC, 2024). با این وجود، در ادبیات مدیریت و رفتار سازمانی، کمتر به بررسی تعامل هم‌زمان این دو دسته عوامل یعنی عوامل فناورانه (کیفیت سیستم‌های E-HRM) و عوامل انسانی (حمایت ادراک‌شده سازمان) بر رضایت شغلی و در نهایت، قصد ماندگاری کارکنان پرداخته شده است و این شکاف نظری، مدیران را در طراحی و اجرای راهبردهای یکپارچه و مؤثر برای افزایش ماندگاری کارکنان با سردرگمی مواجه ساخته است.

در سازمان‌های ایرانی، این چالش‌ها با پیچیدگی‌های بیشتری همراه است؛ زیرا از یک سو، محدودیت‌های اقتصادی و منابع، امکان سرمایه‌گذاری گسترده در فناوری‌های نوین و نیز ارائه پاداش‌های مالی رقابتی را با دشواری مواجه ساخته و از سوی دیگر، فرهنگ سازمانی و ساختارهای اداری سنتی، پذیرش تغییرات فناورانه را با مقاومت‌های پنهان و آشکاری روبه‌رو کرده است (بزم‌آرا، ۱۴۰۴).

در چنین بافتی، مدیران منابع انسانی با دوراهی دشواری مواجه‌اند: از یک سو، ضرورت به کارگیری فناوری‌های نوین برای افزایش کارایی و شفافیت فرایندها و از سوی دیگر، نیاز به حفظ و ارتقای رضایت شغلی کارکنان که خود، مستلزم ایجاد احساس حمایت و ارزشمندی در آن‌هاست (نداف و همکاران، ۱۴۰۴). این دوگانگی، بسیاری از مدیران را به سوی راهکارهای مقطعی و کوتاه‌مدت سوق داده است که نه تنها پاسخ‌گوی نیازهای اساسی کارکنان نیست، بلکه در بلندمدت، به افزایش نارضایتی‌های پنهان و کاهش بهره‌وری منجر می‌شود و سازمان‌ها را در گردابی از هزینه‌های جاری و ازدست‌رفتن سرمایه‌های انسانی گرفتار می‌سازد. با وجود پژوهش‌های متعددی که به بررسی جداگانه هریک از این روابط پرداخته‌اند، هنوز مدل جامعی که به طور هم‌زمان تأثیر کیفیت سیستم‌های الکترونیک و حمایت سازمانی را بر قصد ماندگاری از طریق رضایت شغلی تبیین کند، به‌ویژه در بافت سازمان‌های ایرانی که با ویژگی‌های فرهنگی و ساختاری خاصی مواجه‌اند، ارائه نشده است. اکثر پژوهش‌های موجود، یا صرفاً به تأثیر یک یا دو متغیر بر رضایت شغلی پرداخته‌اند یا اینکه تأثیر آن‌ها را بر قصد ترک خدمت، بدون در نظر گرفتن سازوکارهای میانجی بررسی کرده‌اند (Sukistianingsih et al., 2023; Al-Harthi, 2025). این خلأ علمی، باعث شده است که مدیران، از درک جامع و یکپارچه از چگونگی تعامل عوامل فناورانه و انسانی در شکل‌دهی به نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان محروم بمانند و نتوانند راهبردهای مؤثر و متناسب با شرایط خود را طراحی و اجرا کنند. از این رو، این پژوهش درصدد است تا با ارائه یک مدل یکپارچه که در آن، کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان به عنوان متغیرهای مستقل، قصد ماندگاری به عنوان متغیر وابسته و رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده‌اند، به این سؤال اساسی پاسخ دهد که آیا سازمان‌ها می‌توانند با ارتقای کیفیت سیستم‌های الکترونیک و افزایش حمایت ادراک‌شده، از طریق افزایش رضایت شغلی، به کاهش تمایل به ترک خدمت و افزایش ماندگاری کارکنان خود دست یابند.

با توجه به مطالب فوق، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤالات اساسی است که آیا کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان، به طور مستقیم و غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی، بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر می‌گذارند و اینکه کدام‌یک از این متغیرها، نقش پررنگ‌تری در تبیین قصد

ماندگاری کارکنان ایفا می‌کنند. همچنین، این پژوهش در پی آن است که با شناسایی دقیق‌تر سازوکارهای تأثیرگذاری این متغیرها بر یکدیگر، مدلی کاربردی و عملیاتی را در اختیار مدیران و دست‌اندرکاران منابع انسانی قرار دهد تا بتوانند با نگاهی جامع و یکپارچه، به طراحی و اجرای راهبردهای مؤثر برای افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک خدمت پردازند. از آنجاکه سازمان‌های امروز، به‌ویژه سازمان‌های ایرانی، با چالش‌های متعددی در حوزه نگهداشت نیروی انسانی روبه‌رو هستند و ازسوی دیگر، سرمایه‌گذاری‌های گسترده‌ای در حوزه فناوری‌های اطلاعاتی انجام می‌دهند، ارائه یک مدل یکپارچه که بتواند تعامل و هم‌افزایی بین این دو حوزه را به تصویر بکشد، می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارتقای اثربخشی مدیریت منابع انسانی و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها بر دارد و ضمن کاهش هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم ناشی از جابه‌جایی کارکنان، به ایجاد محیطی پویا، حمایت‌گر و رضایت‌بخش برای کارکنان کمک کند و در نهایت، زمینه‌های تحقق اهداف کلان سازمان را در فضای رقابتی امروز فراهم آورد.

ادبیات تحقیق

کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک (E-HRM) به‌عنوان یکی از دستاوردهای عصر دیجیتال در حوزه مدیریت منابع انسانی، به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای انجام وظایف اداری، عملیاتی و استراتژیک منابع انسانی اطلاق می‌شود که شامل طیف گسترده‌ای از ابزارها و نرم‌افزارهای مبتنی بر وب و اینترنت می‌باشد. کیفیت این سیستم‌ها از سه بُعد اصلی تشکیل شده است: کیفیت سیستم که شامل سهولت استفاده، قابلیت اطمینان و کارایی فنی می‌شود، کیفیت اطلاعات که به‌دقت، به‌روز بودن و جامعیت داده‌های خروجی سیستم اشاره دارد و کیفیت خدمات که به پشتیبانی فنی، آموزش کاربران و پاسخ‌گویی به نیازهای آنان مربوط می‌شود. رضایت شغلی نیز به‌عنوان یک حالت عاطفی مثبت ناشی از ارزیابی فرد از شغل یا تجربیات کاری خود تعریف می‌شود و یکی از مهم‌ترین متغیرهای نگرشی در مطالعات رفتار سازمانی محسوب می‌گردد که می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی همچون ماهیت کار، حقوق و مزایا، روابط با همکاران و سرپرستان، فرصت‌های پیشرفت و شرایط کاری قرار گیرد. در ارتباط با تأثیر کیفیت سیستم‌های E-HRM بر رضایت شغلی، راوات و کی‌سی^۱ (۲۰۲۴) در پژوهشی با نمونه‌ای متشکل از ۴۰۱ نفر از کارکنان بانک‌های تجاری کاتماندو، تأثیر شش بُعد مدیریت منابع انسانی الکترونیک یعنی استخدام الکترونیک، انتخاب الکترونیک، جبران خدمت الکترونیک، یادگیری و آموزش الکترونیک، ارزیابی عملکرد الکترونیک و ارتباطات الکترونیک را بر رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار دادند و یافته‌های آن‌ها حاکی از آن بود که رضایت شغلی و اقدامات E-HRM با یکدیگر همبستگی مثبت دارند و پیاده‌سازی این سیستم‌ها می‌تواند با تشویق موفقیت کارکنان، به افزایش رضایت شغلی منجر شود.

آیاش و همکاران^۲ (۲۰۲۲) با بهره‌گیری از نظریه تداوم فناوری، عوامل مؤثر بر نیت مستمر کارکنان برای استفاده از E-HRM را بررسی نمودند و نتایج نشان داد که سودمندی ادراک‌شده، رضایت، خودکارآمدی کامپیوتری و نگرش، تأثیر مستقیم و مثبتی بر نیت مستمر دارند و همچنین خودکارآمدی کامپیوتری نقش تعدیل‌گر در روابط بین سودمندی ادراک‌شده، رضایت و نگرش با نیت مستمر ایفا می‌کند. در بافت سازمان‌های ایرانی، بزم‌آرا (۱۴۰۴) با نمونه‌ای ۲۵۰ نفری از کارکنان شهرداری مشهد نشان داد که پیاده‌سازی سیستم‌های E-HRM به‌طور معناداری بر افزایش رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است و به‌ویژه، ابعاد شفافیت در فرایندهای منابع انسانی، بهبود فرایندهای ارزیابی عملکرد، کاهش زمان پردازش اطلاعات و ارتقای ارتباطات داخلی میان کارکنان و مدیران، بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته‌اند. همچنین ابراهیم‌زاده و کمالی‌راد (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که مدیریت منابع

1. Rawat & KC

2. Ayyash et al.

انسانی الکترونیک بر رضایت مشتریان تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به شواهد نظری و تجربی مذکور که همگی بر تأثیر مثبت کیفیت سیستم‌های الکترونیک بر رضایت شغلی کارکنان تأکید دارند، نخستین فرضیه پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود: کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. حمایت ادراک‌شده سازمان (POS^۱) یکی از مفاهیم بنیادین در حوزه رفتار سازمانی است که به باور کارکنان درباره میزان ارزش‌گذاری سازمان به مشارکت‌های آنان و توجه به رفاه و آسایش آن‌ها اشاره دارد و این سازه ریشه در نظریه تبادل اجتماعی دارد که براساس آن، کارکنانی که حمایت سازمان را درک می‌کنند، در قبال آن با نگرش‌ها و رفتارهای مثبت پاسخ می‌دهند و احساس تعهد و دل‌بستگی بیشتری نسبت به سازمان پیدا می‌کنند. رضایت شغلی نیز به عنوان یکی از مهم‌ترین پیامدهای نگرشی POS، بیانگر ارزیابی مثبت فرد از شغل خود و احساس خشنودی ناشی از آن است که می‌تواند تحت تأثیر میزان حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان قرار گیرد. در ارتباط با تأثیر POS بر رضایت شغلی، پیتالوکا و آردیانتی^۲ (۲۰۲۴) در پژوهشی با نمونه‌ای ۲۳۳ نفری از کارکنان شرکت نشان دادند که حمایت ادراک‌شده سازمان به طور مستقیم بر قصد ماندگاری تأثیر معناداری ندارد، اما از طریق رضایت شغلی به عنوان میانجی کامل بر قصد ماندگاری تأثیر می‌گذارد و همچنین رضایت شغلی تأثیر زیادی بر قصد ماندگاری و درگیری کارکنان دارد. نارگوترا و سارانگال^۳ (۲۰۲۱) با نمونه‌ای ۳۲۳ نفری از سه شرکت مخابراتی بزرگ در جامو و کشمیر نشان دادند که POS تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری دارد و درگیری کارکنان، نقش میانجی جزئی در این رابطه ایفا می‌کند. کریم و همکاران^۴ (۲۰۱۹) با نمونه‌ای ۱۰۵ نفری از کارکنان بانک‌های خصوصی بنگلادش نشان دادند که POS هم به طور مستقیم و هم از طریق درگیری شغلی بر قصد ماندگاری تأثیر مثبت دارد. در پژوهش‌های داخلی، نداف و همکاران (۱۴۰۴) نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر ماندگاری کارکنان، تبادل رهبر-عضو با کیفیت و احساس انرژی تأثیر مثبت و معناداری دارد و احساس انرژی نیز بر وابستگی کاری خلاقانه و ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت دارد. احمدی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در مطالعه مروری خود نشان دادند که POS و عدالت سازمانی با ترک خدمت کارکنان رابطه دارند و ادراک کارکنان از عدالت بر حمایت سازمانی تأثیر می‌گذارد. با توجه به شواهد نظری و تجربی گسترده‌ای که POS را به عنوان یکی از قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی معرفی می‌کنند، فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود: حمایت ادراک‌شده سازمان بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

رضایت شغلی به عنوان یک حالت عاطفی مثبت ناشی از ارزیابی فرد از شغل یا تجربیات کاری خود تعریف می‌شود و یکی از پربسامدترین متغیرهای نگرشی در مطالعات رفتار سازمانی محسوب می‌گردد که می‌تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی همچون ماهیت کار، حقوق و مزایا، روابط با همکاران و سرپرستان، فرصت‌های پیشرفت و شرایط کاری قرار گیرد. قصد ماندگاری^۵ نیز به نیت آگاهانه و برنامه‌ریزی شده کارمند برای ادامه همکاری با سازمان فعلی اشاره دارد و نقطه مقابل قصد ترک خدمت محسوب می‌شود که به عنوان یکی از مهم‌ترین پیامدهای نگرش‌های شغلی و متغیرهای سازمانی، نقش کلیدی در مطالعات نگهداشت نیروی انسانی ایفا می‌کند و تحت تأثیر مستقیم رضایت شغلی و سایر عوامل سازمانی قرار می‌گیرد.

1. perceived organizational support
2. Pithaloka & Ardiyanti
3. Nargotra & Sarangal
4. Karim et al.
5. intention to stay

در ارتباط با تأثیر رضایت شغلی بر قصد ماندگاری، الهارتی^۱ (۲۰۲۵) در مطالعه‌ای با نمونه‌ای ۱۲۰ نفری از کارکنان شرکت‌های فناوری در ریاض نشان داد که رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری کارکنان دارد و توسعه حرفه‌ای نیز تأثیر بنیادین بر افزایش ثبات شغلی دارد. راهایو و همکاران^۲ (۲۰۲۶) نشان دادند که مدیریت استعداد بر رضایت شغلی و درگیری کارکنان تأثیر مثبت دارد و رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی، نقش مدیریت استعداد را بر نگهداشت کارکنان منتقل می‌کند. سوکیستیانیگسی و همکاران^۳ (۲۰۲۳) در پژوهشی در صنعت خرده‌فروشی جاکار تا نشان دادند که POS، رضایت شغلی و تعهد سازمانی هر سه تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری کارکنان دارند. آریستیانی و ناسوشن^۴ (۲۰۲۶) نشان دادند که رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی، تأثیر فرهنگ سازمانی، جبران خدمت و توسعه حرفه‌ای را بر قصد ماندگاری منتقل می‌کند، هرچند تعادل کار-زندگی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی یا قصد ماندگاری نداشت. سیدو و همکاران^۵ (۲۰۲۵) در مرور نظام‌مند خود نشان دادند که مدیریت استعداد از طریق متغیرهای میانجی مانند POS، توانمندسازی روان‌شناختی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر نگهداشت کارکنان تأثیر می‌گذارد. در پژوهش‌های داخلی، حاجی‌زاده و همکاران (۱۴۰۴) نشان دادند که عملکرد مطلوب منابع انسانی بر مدیریت دانش و در نهایت بر نگهداشت کارکنان دانش‌محور تأثیر مثبت دارد و غریبی و همکاران (۱۴۰۲) نشان دادند که رفتار شهروند سازمانی بر رضایت مشتری و رضایت شغلی تأثیر دارد و رضایت شغلی نقش میانجی در این رابطه ایفا می‌کند. با توجه به تأکید گسترده ادبیات نظری و تجربی بر نقش کلیدی رضایت شغلی در افزایش قصد ماندگاری، فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود: رضایت شغلی بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک علاوه بر تأثیر غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی، ممکن است به طور مستقیم نیز بر تمایل کارکنان به ماندن در سازمان تأثیرگذار باشد و این تأثیر مستقیم می‌تواند از طریق کاهش بار کاری اداری، افزایش شفافیت فرایندها، تسهیل دسترسی به اطلاعات و کاهش خطاهای انسانی صورت پذیرد که همگی موجب افزایش احساس کارآمدی و کنترل بر وظایف در کارکنان می‌شوند. قصد ماندگاری به عنوان متغیر وابسته نهایی، بیانگر تمایل آگاهانه کارکنان برای ادامه همکاری با سازمان است و تحت تأثیر مستقیم عوامل مختلف سازمانی و محیطی از جمله کیفیت سیستم‌های مورد استفاده در سازمان قرار می‌گیرد. در ارتباط با تأثیر مستقیم کیفیت E-HRM بر قصد ماندگاری، مونیر و لستاری^۶ (۲۰۲۶) در مطالعه مروری خود نشان دادند که تحول دیجیتال در مدیریت منابع انسانی به طور مستقیم قصد ترک خدمت را کاهش نمی‌دهد، بلکه از طریق متغیرهای روان‌شناختی مانند رضایت شغلی، درگیری شغلی و تعهد سازمانی به طور غیرمستقیم بر آن تأثیر می‌گذارد و اثربخشی دیجیتالی سازی به کیفیت پیاده سازی و آمادگی فرهنگی سازمان بستگی دارد. آیش و همکاران (۲۰۲۲) نشان دادند که سودمندی ادراک شده، رضایت و نگرش کارکنان نسبت به سیستم، تأثیر مستقیم و مثبتی بر نیت مستمر استفاده از E-HRM دارند که خود می‌تواند به کاهش تمایل به ترک خدمت منجر شود. راوات و کی‌سی (۲۰۲۴) نیز نشان دادند که E-HRM با کاهش غیبت، کاهش ترک خدمت و کاهش سطح استرس مرتبط با شغل همراه است و یک سیستم E-HRM با عملکرد بالا می‌تواند به حفظ هماهنگی بین اهداف شخصی و سازمانی کارکنان کمک کند. با توجه به شواهد نظری و تجربی که نشان می‌دهد کیفیت سیستم‌های الکترونیک می‌تواند به طور مستقیم بر قصد ماندگاری تأثیرگذار باشد، فرضیه چهارم

1. Al-Harthi
2. Rahayu
3. Sukistianingsih
4. Aristiani & Nasution
5. Seidu et al.
6. Munir & Lestari

پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود: کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

حمایت ادراک‌شده سازمان نه تنها از طریق رضایت شغلی بر قصد ماندگاری تأثیر می‌گذارد، بلکه می‌تواند به طور مستقیم نیز تمایل کارکنان به ماندن در سازمان را افزایش دهد و این تأثیر مستقیم از آنجا ناشی می‌شود که وقتی کارکنان حس می‌کنند سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، تعهد عاطفی بیشتری نسبت به سازمان پیدا می‌کنند و این تعهد، خود به طور مستقیم بر تصمیم آن‌ها برای ماندن در سازمان تأثیر می‌گذارد. قصد ماندگاری به عنوان پیامد نهایی، نشان‌دهنده تمایل کارکنان به ادامه همکاری با سازمان است و تحت تأثیر مستقیم ادراکات آنان از حمایت سازمانی قرار می‌گیرد. در ارتباط با تأثیر مستقیم POS بر قصد ماندگاری، پیتالوکا و آردیانتی (۲۰۲۴) نشان دادند که POS به طور مستقیم بر قصد ماندگاری تأثیر معناداری ندارد، اما از طریق رضایت شغلی به عنوان میانجی کامل بر قصد ماندگاری تأثیر می‌گذارد، در حالی که نارگوترا و سارانگال (۲۰۲۱) نشان دادند که POS تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری دارد و درگیری کارکنان، نقش میانجی جزئی در این رابطه ایفا می‌کند. کریم و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان دادند که POS هم به طور مستقیم و هم از طریق درگیری شغلی بر قصد ماندگاری تأثیر مثبت دارد و سوکیستیانینگسی و همکاران (۲۰۲۳) نیز نشان دادند که POS تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری کارکنان دارد. در پژوهش‌های داخلی، نداف و همکاران (۱۴۰۴) نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به شواهد نظری و تجربی که POS را به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده مستقیم قصد ماندگاری معرفی می‌کنند، فرضیه پنجم پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود: حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

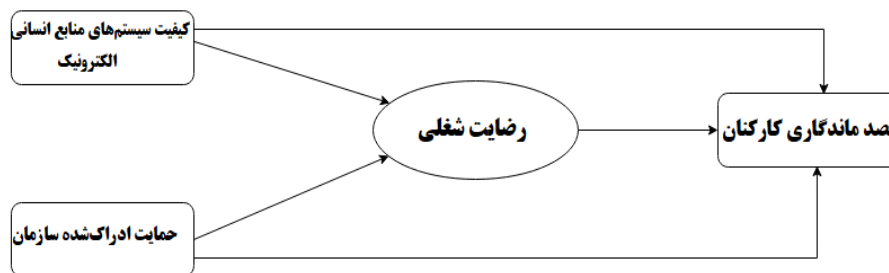
نقش میانجی به عنوان سازوکاری تعریف می‌شود که از طریق آن، یک متغیر مستقل تأثیر خود را بر متغیر وابسته از طریق یک متغیر واسطه‌ای (میانجی) اعمال می‌کند و در این پژوهش، رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است که سازوکار تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان را بر قصد ماندگاری تبیین می‌نماید. براساس مبانی نظری، یک سیستم مدیریت منابع انسانی الکترونیک با کیفیت بالا، با تسهیل انجام وظایف، کاهش خطاها و فراهم آوردن دسترسی آسان به اطلاعات دقیق، می‌تواند احساس رضایت و کارآمدی را در کارکنان افزایش دهد (Rawat & KC, 2024; Ayyash et al., 2022) و همین رضایت حاصل از کار با سیستم، به نوبه خود، می‌تواند حس دل‌بستگی و تعهد را در کارکنان تقویت کرده و آن‌ها را به ماندن در سازمان ترغیب کند. به طور مشابه، حمایت ادراک‌شده سازمان از طریق ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی کارکنان مانند احساس ارزشمندی، تعلق و امنیت به افزایش رضایت شغلی دامن می‌زند و این رضایت، کلید کاهش تمایل به ترک و افزایش ماندگاری است و در واقع، رضایت شغلی به عنوان یک متغیر میانجی روان‌شناختی عمل می‌کند که تأثیرات محیطی (کیفیت سیستم) و سازمانی (حمایت) را به پیامد رفتاری (ماندگاری) پیوند می‌دهد. در ارتباط با این سازوکار میانجی، پیتالوکا و آردیانتی (۲۰۲۴) به صراحت نشان دادند که حمایت ادراک‌شده سازمان از طریق رضایت شغلی به عنوان میانجی کامل بر قصد ماندگاری تأثیر می‌گذارد و رضایت شغلی تأثیر زیادی بر قصد ماندگاری و درگیری کارکنان دارد، در حالی که نارگوترا و سارانگال (۲۰۲۱) نشان دادند که حمایت ادراک‌شده سازمان از طریق درگیری کارکنان به عنوان میانجی جزئی بر قصد ماندگاری تأثیر می‌گذارد. کریم و همکاران (۲۰۱۹) نیز نشان دادند که حمایت ادراک‌شده سازمان هم به طور مستقیم و هم از طریق درگیری شغلی بر قصد ماندگاری تأثیر مثبت دارد و سوکیستیانینگسی و همکاران (۲۰۲۳) نشان دادند که رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر قصد ماندگاری دارد. آریستیان و ناسوشن (۲۰۲۶) نیز نشان دادند که رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی، تأثیر فرهنگ سازمانی،

جبران خدمت و توسعه حرفه‌ای را بر قصد ماندگاری منتقل می‌کند، هرچند تعادل کار-زندگی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی یا قصد ماندگاری نداشت. مونیر و لستاری (۲۰۲۶) در مطالعه مروری خود نشان دادند که تحول دیجیتال در مدیریت منابع انسانی به طور مستقیم قصد ترک خدمت را کاهش نمی‌دهد، بلکه از طریق رضایت شغلی، درگیری شغلی و تعهد سازمانی به طور غیرمستقیم بر آن تأثیر می‌گذارد و اثربخشی دیجیتالی‌سازی به کیفیت پیاده‌سازی و آمادگی فرهنگی سازمان بستگی دارد. در پژوهش‌های داخلی، غریبی و همکاران (۱۴۰۲) نشان دادند که رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین رفتار شهروند سازمانی و رضایت مشتری ایفا می‌کند و غریبی و همکاران (۱۴۰۳) نشان دادند که عدالت سازمانی با ضریب مسیر ۰/۷۹۱ بیشترین تأثیر را بر رفاه پرستاران داشت و رفاه کارکنان نقش میانجی در کاهش قصد ترک خدمت ایفا کرد. نداف و همکاران (۱۴۰۴) نیز نشان دادند که حمایت سازمانی ادراک شده بر ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و احساس انرژی نقش میانجی در این رابطه ایفا می‌کند. همچنین بزم‌آرا (۱۴۰۴) نشان داد که پیاده‌سازی موفق سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک می‌تواند به بهبود کارایی منابع انسانی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان کمک کند و گیاهی (۱۴۰۳) نشان داد که بین مدیریت الکترونیکی منابع انسانی و عملکرد سازمانی با نقش میانجی عملکرد کارکنان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. حاجی‌زاده و همکاران (۱۴۰۴) نیز نشان دادند که عملکرد مطلوب منابع انسانی بر مدیریت دانش و در نهایت بر نگهداشت کارکنان دانش محور تأثیر مثبت دارد. با توجه به شواهد نظری و تجربی که نشان می‌دهد رضایت شغلی می‌تواند سازوکار تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک شده سازمان را بر قصد ماندگاری تبیین کند، دو فرضیه نهایی پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شوند: رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و قصد ماندگاری کارکنان ایفا می‌کند و رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین حمایت ادراک شده سازمان و قصد ماندگاری کارکنان ایفا می‌کند.

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی این پژوهش برای نشان دادن روابط بین چهار متغیر اصلی طراحی شده است. در این مدل، کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک (E-HRM) و حمایت ادراک شده سازمان به عنوان متغیرهای مستقل (عوامل تأثیرگذار) در نظر گرفته شده‌اند. قصد ماندگاری کارکنان نیز متغیر وابسته (نتیجه نهایی) است که نشان می‌دهد کارکنان تا چه حد تمایل دارند در سازمان بمانند. در این میان، رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی (پل ارتباطی) نقش دارد و توضیح می‌دهد که چگونه کیفیت سیستم‌ها و حمایت سازمانی می‌توانند بر تمایل کارکنان به ماندن تأثیر گذارند. به عبارت دیگر، وقتی کیفیت سیستم‌های الکترونیک بالا باشد و کارکنان حمایت سازمان را احساس کنند، ابتدا رضایت شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد و این رضایت، به نوبه خود، باعث می‌شود که کارکنان تمایل بیشتری به ماندن در سازمان پیدا کنند (Rawat & KC, 2024; Pithaloka & Ardiyanti, 2024).

همچنین، کیفیت سیستم‌ها و حمایت سازمانی می‌توانند به طور مستقیم نیز بر قصد ماندگاری اثر بگذارند (Ayyash, 2021; et al., 2022; Nargotra & Sarangal, 2021). بنابراین، مدل نشان می‌دهد که برای افزایش ماندگاری کارکنان، سازمان‌ها باید هم به بهبود سیستم‌های الکترونیکی و هم به ایجاد حس حمایت در کارکنان توجه کنند تا از این طریق، رضایت شغلی آن‌ها را افزایش دهند و در نهایت، تمایل آن‌ها را برای ماندن در سازمان تقویت نمایند.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

براساس مدل مفهومی تحقیق فرضیه‌های تحقیق به صورت ذیل ارائه می‌شود:

فرضیه اصلی

- H1: کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- H2: حمایت ادراک‌شده سازمان بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- H3: رضایت شغلی بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- H4: کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- H5: حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- H6: رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و قصد ماندگاری کارکنان ایفا می‌کند.
- H7: رضایت شغلی نقش میانجی در رابطه بین حمایت ادراک‌شده سازمان و قصد ماندگاری کارکنان ایفا می‌کند.

روش‌شناسی تحقیق جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شاغل در بانک‌های خصوصی ایران شامل بانک پاسارگاد، بانک سرمایه، بانک سامان، بانک پارسیان، بانک اقتصاد نوین و بانک گردشگری تشکیل می‌دهند که به طور مستقیم با سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک (E-HRM) در ارتباط بوده و امکان بررسی هم‌زمان کیفیت این سیستم‌ها و حمایت ادراک‌شده سازمان در آن‌ها فراهم است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری، حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع نامحدود محاسبه می‌گردد. براین اساس، حداقل حجم نمونه مورد نیاز ۳۸۴ نفر برآورد می‌شود. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای براساس شعب و واحدهای سازمانی مختلف هریک از بانک‌های مذکور خواهد بود تا نمایندگی مناسب از کل جامعه آماری حاصل گردد. بدین منظور، با هماهنگی مدیران منابع انسانی بانک‌های مورد نظر، پرسش‌نامه‌های پژوهش به صورت الکترونیکی و از طریق پلتفرم‌های آنلاین مانند گوگل فرم در اختیار کارکنان قرار داده شده و پس از تکمیل، داده‌های گردآوری‌شده برای تحلیل‌های آماری و آزمون فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

پرسش‌نامه

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ای استاندارد و ساختاریافته است که براساس مدل‌های معتبر و پژوهش‌های پیشین طراحی شده و شامل چهار بخش اصلی براساس جدول ۱ پرسش‌نامه نهایی پژوهش شامل ۳۷ گویه است که تمامی گویه‌ها براساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت (از ۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شوند، به جز گویه‌های رضایت شغلی که براساس طیف پنج درجه‌ای (از ۱=بسیار ناراضی تا ۵=بسیار راضی) پاسخ

داده می‌شوند. پرسش‌نامه‌ها به صورت الکترونیکی و از طریق پلتفرم‌های آنلاین مانند گوگل فرم در اختیار کارکنان بانک‌های خصوصی منتخب (بانک پاسارگاد، بانک سرمایه، بانک سامان، بانک پارسیان، بانک اقتصاد نوین و بانک گردشگری) قرار داده شده و پس از تکمیل، داده‌های گردآوری شده برای تحلیل‌های آماری و آزمون فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

جدول ۱. متغیرهای تحقیق

متغیر	بعد	تعداد گویه	شماره گویه‌ها	منبع
کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک (E-HRM Quality)	کیفیت سیستم (سهولت استفاده، قابلیت اطمینان، کارایی فنی)	۵	۱ تا ۵	DeLone & McLean (2003); Rawat & KC (2024)
	کیفیت اطلاعات (دقت، به‌روزر بودن، جامعیت داده‌ها)	۵	۶ تا ۱۰	
	کیفیت خدمات (پشتیبانی فنی، آموزش کاربران، پاسخ‌گویی)	۵	۱۱ تا ۱۵	
حمایت ادراک شده سازمان	تک‌بعدی (حمایت عاطفی و ابزاری سازمان از کارکنان)	۸	۱۶ تا ۲۳	Eisenberger et al. (1997); Pithaloka & Ardiyanti (2024)
رضایت شغلی	رضایت درونی (ماهیت کار، پیشرفت، احساس موفقیت)	۵	۲۴ تا ۲۸	Weiss et al. (1967); Al-Harthi (2025)
	رضایت بیرونی (حقوق، مزایا، روابط با سرپرستان و همکاران)	۵	۲۹ تا ۳۳	
قصد ماندگاری	تک‌بعدی (تمایل به ماندن در سازمان)	۴	۳۴ تا ۳۷	Price and Mueller (1981); Sukistianingsih et al. (2023)
مجموع گویه‌ها		۳۷	۱ تا ۳۷	

نتایج حاصل از بررسی روایی و پایایی پرسش‌نامه نشان می‌دهد که تمامی ابعاد و شاخص‌های پرسش‌نامه از پایایی مطلوب برخوردار هستند، به گونه‌ای که ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از متغیرهای اصلی و ابعاد فرعی آن‌ها بین ۰/۸۲ تا ۰/۸۹ متغیر بوده و ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش‌نامه برابر با ۰/۹۱ به دست آمده است که همگی بالاتر از حد قابل قبول ۰/۷۰ قرار دارند و نشان‌دهنده همسانی درونی بسیار خوب ابزار اندازه‌گیری می‌باشند. این مقادیر بالا بیانگر آن است که گویه‌های هر سازه، به صورت هماهنگ و منسجم، سازه مورد نظر را اندازه‌گیری می‌کنند و پاسخ‌دهندگان به طور یکسان به سؤالات هر بُعد پاسخ داده‌اند. همچنین، روایی محتوایی پرسش‌نامه با استفاده از نظر خبرگان مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی (تعداد ۱۰ نفر) مورد تأیید قرار گرفته است. مقادیر نسبت روایی محتوا (CVR) برای تمامی ابعاد بین ۰/۷۰ تا ۰/۸۵ متغیر بوده که همگی بالاتر از مقدار بحرانی ۰/۶۲ در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ می‌باشند، که نشان‌دهنده ضرورت و ارتباط هریک از گویه‌ها از دیدگاه خبرگان است. علاوه بر این، مقادیر شاخص روایی محتوا (CVI) نیز بین ۰/۸۵ تا ۰/۹۲ محاسبه شده است که همگی بالاتر از حد مطلوب ۰/۷۹ بوده و بیانگر روایی محتوایی عالی پرسش‌نامه می‌باشند. در مجموع، یافته‌های این بخش حاکی از آن است که پرسش‌نامه طراحی شده برای سنجش متغیرهای تحقیق، از پایایی و روایی مطلوب و قابل قبولی برخوردار است و می‌توان از آن برای گردآوری داده‌های میدانی و آزمون فرضیه‌های پژوهش با اطمینان مناسب استفاده نمود.

نتایج به‌دست‌آمده از آمار توصیفی

شناسایی و توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان، یکی از مراحل اساسی در هر پژوهش پیمایشی است که به محقق کمک می‌کند تا درک عمیق‌تری از جامعه آماری و پراکندگی نمونه‌برداری به‌دست آورد و امکان مقایسه و تعمیم‌پذیری یافته‌ها را فراهم می‌آورد. در این پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل متغیرهایی نظیر جنسیت، گروه سنی، سطح تحصیلات، سابقه کار و موقعیت شغلی کارکنان بانک‌های خصوصی مورد بررسی قرار گرفته است که هریک می‌توانند بر نگرش‌ها، ادراکات و رفتارهای کارکنان در رابطه با کیفیت سیستم‌های E-HRM، حمایت ادراک‌شده سازمان، رضایت شغلی و قصد ماندگاری تأثیرگذار باشند. این اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه‌های توزیع‌شده در میان کارکنان بانک‌های پاسارگاد، سرمایه، سامان، پارسیان، اقتصاد نوین و گردشگری جمع‌آوری شده و در قالب جدول ۲ ارائه گردیده است. در ادامه، توزیع فراوانی مطلق، درصدی و فراوانی تجمعی هریک از متغیرهای جمعیت‌شناختی به تفکیک گزارش شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی

ویژگی جمعیت‌شناختی	طبقه / سطح	تعداد (نفر)	درصد (%)	فراوانی تجمعی
جنسیت	مرد	۱۹۴	۵۰/۵	۱۹۴
	زن	۱۹۰	۴۹/۵	۳۸۴
	مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-
گروه سنی	کمتر از ۲۵ سال	۳۳	۸/۶	۳۳
	۲۶ تا ۳۵ سال	۲۰۹	۵۴/۴	۲۴۲
	۳۶ تا ۵۵ سال	۱۳۴	۳۴/۹	۳۷۶
	بالای ۵۵ سال	۸	۲/۱	۳۸۴
	مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-
سطح تحصیلات	فوق‌دیپلم / کاردانی	۲۱	۵/۵	۲۱
	کارشناسی	۱۰۶	۲۷/۶	۱۲۷
	کارشناسی ارشد	۲۵۳	۶۵/۹	۳۸۰
	دکتری و بالاتر	۴	۱/۰	۳۸۴
	مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-
سابقه کار	۱ تا ۱۰ سال	۱۳۲	۳۴/۴	۱۳۲
	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۹۷	۵۱/۳	۳۲۹
	۲۱ سال و بالاتر	۵۵	۱۴/۳	۳۸۴
	مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-
موقعیت شغلی	کارمند عملیاتی	۴۲	۱۱/۰	۴۲
	کارمند اداری / کارشناس	۱۷۷	۴۶/۱	۲۱۹
	مدیر میانی و ارشد	۱۶۵	۴۲/۹	۳۸۴
	مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-

سنجش نرمال بودن توزیع متغیرها

آزمون نرمال بودن داده‌ها، پیش‌نیاز بسیاری از تحلیل‌های پارامتریک است. در این پژوهش، از دو آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف^۱ و شاپیرو-ویلک^۲ برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های متغیرهای اصلی استفاده شده

است. با توجه به حجم نمونه ۳۸۴ نفری، هر دو آزمون به کار گرفته شدند تا از دقت ارزیابی اطمینان حاصل شود. چولگی و کشیدگی نیز به عنوان شاخص های تکمیلی بررسی شده اند.

جدول ۳. نتایج آزمون نرمال بودن داده ها

متغیر اصلی	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کولموگروف-اسمیرنف (Sig.)	شاپیرو-ویلک (Sig.)	نتیجه
کیفیت سیستم های E-HRM	۳/۸۷۰	۰/۷۱۰	-۰/۵۴۰	-۰/۳۱۰	۰/۰۸۲	۰/۰۹۵	نرمال
حمایت ادراک شده سازمان	۳/۹۲۰	۰/۷۸۰	-۰/۴۸۰	-۰/۴۳۰	۰/۰۹۶	۰/۱۰۲	نرمال
رضایت شغلی	۳/۷۵۰	۰/۷۴۰	-۰/۳۲۰	-۰/۲۵۰	۰/۱۱۳	۰/۱۲۱	نرمال
قصد ماندگاری	۳/۶۸۰	۰/۸۲۰	-۰/۴۶۰	-۰/۳۷۰	۰/۱۰۴	۰/۱۱۸	نرمال

نتایج جدول ۳ نشان می دهد که مقدار چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها در بازه استاندارد (۲- تا ۲+) قرار دارد که نشان دهنده نرمال بودن توزیع داده ها است. همچنین، سطح معناداری آزمون های کولموگروف-اسمیرنف و شاپیرو-ویلک برای همه متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض صفر (نرمال بودن داده ها) رد نمی شود. در مجموع، داده های هر چهار متغیر اصلی پژوهش از توزیع نرمال برخوردار هستند و می توان از روش های آماری پارامتریک برای تحلیل های بعدی استفاده کرد.

ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

ماتریس همبستگی، ابزاری برای بررسی شدت و جهت روابط خطی بین متغیرهای اصلی پژوهش است. در این جدول، ضرایب همبستگی پیرسون بین چهار متغیر اصلی محاسبه شده است.

جدول ۴. ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرها	کیفیت سیستم های E-HRM	حمایت ادراک شده سازمان	رضایت شغلی	قصد ماندگاری
کیفیت سیستم های E-HRM	۱			
حمایت ادراک شده سازمان	**۰/۵۳	۱		
رضایت شغلی	**۰/۴۲	**۰/۵۶	۱	
قصد ماندگاری	**۰/۴۶	**۰/۵۱	**۰/۴۷	۱

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است (دو دامنه) * همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی دار است (دو دامنه)

ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی و مقدار معناداری تی

تحلیل عاملی تأییدی، ابزاری برای ارزیابی روایی هم گرا و تشخیصی سازه های پژوهش است. در این جدول، بارهای عاملی استاندارد شده، آماره t ، و شاخص های روایی هم گرا (AVE) برای هریک از متغیرهای اصلی و ابعاد آنها ارائه شده است.

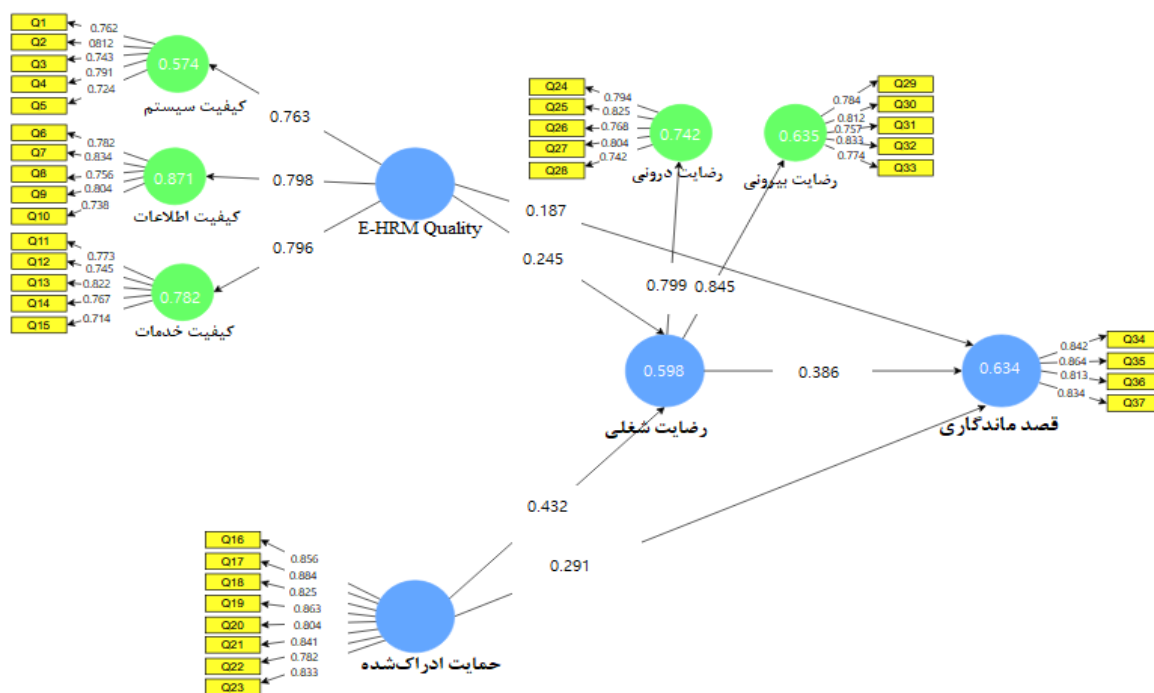
جدول ۵. مقدار بار عاملی استاندارد شده و آماره تی

سازه	بعد / شاخص	شماره سؤال	بار عاملی استاندارد	آماره t	سطح معنی داری	وضعیت	AVE	ریشه AVE
کیفیت سیستم‌های E-HRM	کیفیت سیستم	۱	۰/۷۶۲	۱۸/۴۵۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲	۰/۸۱۲	۲۲/۳۷۱	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳	۰/۷۴۳	۱۶/۸۹۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۴	۰/۷۹۱	۲۰/۱۲۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۵	۰/۷۲۴	۱۵/۳۴۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
	کیفیت اطلاعات	۶	۰/۷۸۲	۱۹/۶۷۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۷	۰/۸۳۴	۲۴/۵۶۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۸	۰/۷۵۶	۱۷/۲۳۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۹	۰/۸۰۴	۲۱/۰۴۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۰	۰/۷۳۸	۱۶/۱۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
	کیفیت خدمات	۱۱	۰/۷۷۳	۱۸/۹۸۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۲	۰/۷۴۵	۱۷/۰۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۳	۰/۸۲۲	۲۳/۴۵۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۴	۰/۷۶۷	۱۸/۱۱۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۵	۰/۷۱۴	۱۴/۸۷۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
کل سازه	۱ تا ۱۵	-	-	۰/۰۰۰۰	-	۰/۵۸۲	۰/۷۶۳	
حمایت ادراک‌شده سازمان	تک‌بعدی	۱۶	۰/۸۵۶	۲۶/۷۸۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۷	۰/۸۸۴	۲۹/۲۴۵۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۸	۰/۸۲۵	۲۴/۱۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۱۹	۰/۸۶۳	۲۷/۳۴۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۰	۰/۸۰۴	۲۲/۵۶۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۱	۰/۸۴۱	۲۵/۸۹۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۲	۰/۸۷۲	۲۸/۱۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۳	۰/۸۳۳	۲۴/۹۸۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
کل سازه	۱۶ تا ۲۳	-	-	۰/۰۰۰۰	-	۰/۶۲۴	۰/۷۹۰	
رضایت شغلی	رضایت درونی	۲۴	۰/۷۹۴	۲۰/۴۵۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۵	۰/۸۲۵	۲۳/۱۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۶	۰/۷۶۸	۱۸/۳۴۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۷	۰/۸۰۴	۲۱/۸۹۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۲۸	۰/۷۴۲	۱۷/۰۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
	رضایت بیرونی	۲۹	۰/۷۸۴	۱۹/۶۷۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۰	۰/۸۱۲	۲۲/۳۷۱	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۱	۰/۷۵۷	۱۷/۵۶۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۲	۰/۸۳۳	۲۴/۱۲۴	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۳	۰/۷۷۴	۱۸/۸۹۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
کل سازه	۲۴ تا ۳۳	-	-	۰/۰۰۰۰	-	۰/۵۶۸	۰/۷۵۴	
قصد ماندگاری	تک‌بعدی	۳۴	۰/۸۴۲	۲۵/۶۷۳	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۵	۰/۸۶۴	۲۷/۳۴۰	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۶	۰/۸۱۳	۲۲/۸۹۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
		۳۷	۰/۸۳۴	۲۴/۵۶۲	۰/۰۰۰۰	معنی دار		
کل سازه	۳۴ تا ۳۷	-	-	-	-	-	۰/۷۳۹	

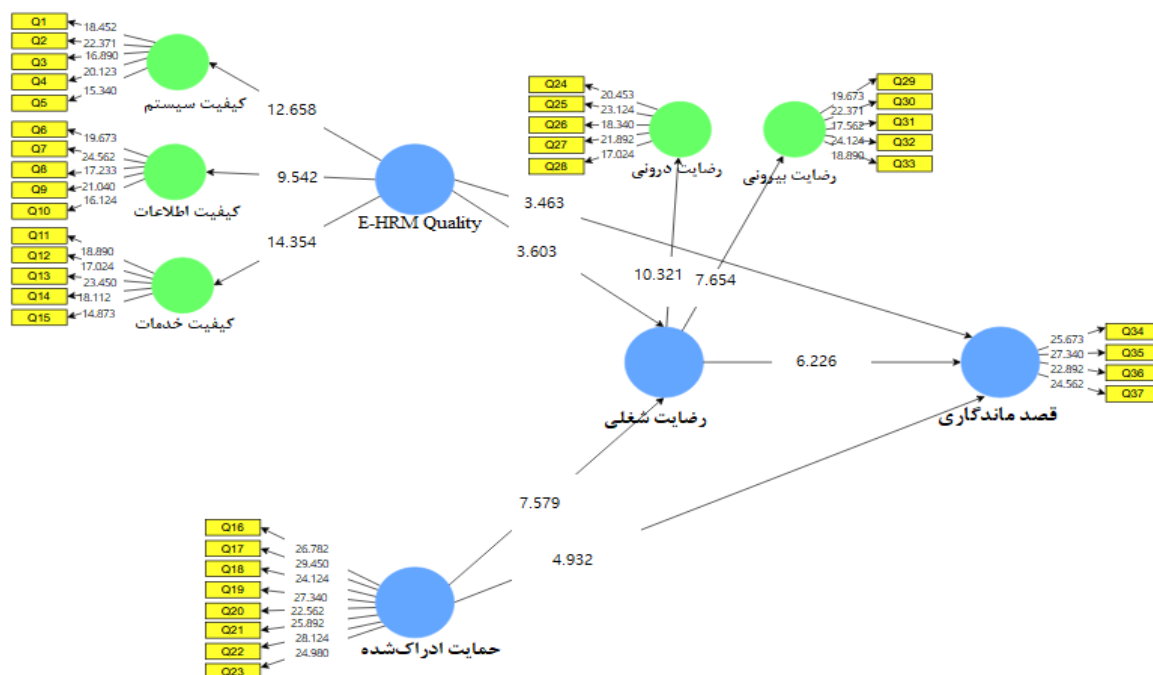
نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که همه بارهای عاملی استاندارد شده بالاتر از ۰/۷۰۰ قرار دارند و همه آماره‌های t بزرگ‌تر از ۱/۹۶۰ هستند که نشان‌دهنده معنی‌داری و تأیید روابط بین هر گویه و سازه مربوطه می‌باشد. همچنین، مقدار AVE برای هر چهار سازه به ترتیب ۰/۵۸۲، ۰/۶۲۴، ۰/۵۶۸ و ۰/۵۴۶ محاسبه شده که همگی بیشتر از ۰/۵۰۰ هستند و روایی هم‌گرا را تأیید می‌کنند. علاوه بر این، مقدار ریشه AVE برای هر سازه، از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر است که نشان‌دهنده روایی تشخیصی مطلوب مدل می‌باشد.

تحلیل مدل ساختاری معادلات ساختاری

در این پژوهش، به منظور آزمون روابط علی میان سازه‌های مدل مفهومی، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) استفاده شد. این رویکرد تحلیلی با توجه به ماهیت پیچیده مدل پژوهش که شامل دو متغیر مستقل (کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک شده سازمان)، یک متغیر میانجی (رضایت شغلی) و یک متغیر وابسته (قصد ماندگاری) در بافت سازمانی بانک‌های خصوصی انتخاب گردید. به منظور ارزیابی کفایت و اعتبار مدل پیشنهادی، شاخص‌های کلیدی برازش شامل ضریب تعیین (R^2)، اندازه اثر (f^2) و شاخص قدرت پیش‌بینی (Q^2) برای هریک از متغیرهای درون‌زای مدل (شامل رضایت شغلی و قصد ماندگاری) محاسبه و مورد تحلیل قرار گرفتند. بررسی این شاخص‌ها امکان سنجش میزان تبیین تغییرات قصد ماندگاری توسط کیفیت سیستم‌های E-HRM و حمایت ادراک شده سازمان را به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق مکانیسم رضایت شغلی فراهم ساخت. در مجموع، نتایج این ارزیابی‌ها شواهد تجربی لازم برای اعتبارسنجی مدل ساختاری پژوهش را ارائه داده و چارچوبی تحلیلی، منسجم و قابل اتکا برای تفسیر مسیرهای علی اصلی، آزمون فرضیه‌های هفت‌گانه پژوهش و درک سازوکارهای اثرگذاری کیفیت سیستم‌های الکترونیک و حمایت سازمانی بر افزایش تمایل کارکنان به ماندن در سازمان فراهم می‌سازد.



شکل ۲. مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی تحقیق (تخمین استاندارد)



شکل ۳. مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی تحقیق (معناداری ضرایب)

جدول ۶. نتایج مدل ساختاری شامل R^2 ، f^2 و Q^2 متغیرهای درون‌زا

متغیر درون‌زا	ضریب تعیین (R^2)	سطح توصیفی (R^2)	شاخص پیش‌بینی (Q^2)	سطح Q^2	متغیر برون‌زا	اندازه اثر (f^2)	سطح اثر
رضایت	۰/۴۵۰	متوسط	۰/۳۲۰	خوب	کیفیت سیستم‌های E-HRM	۰/۰۸۰	ضعیف
شغلی					حمایت ادراک‌شده سازمان	۰/۱۵۰	متوسط
قصد ماندگاری	۰/۵۲۰	متوسط	۰/۳۸۰	خوب	کیفیت سیستم‌های E-HRM	۰/۰۵۰	ضعیف
					حمایت ادراک‌شده سازمان	۰/۰۸۰	ضعیف
					رضایت شغلی	۰/۲۲۰	متوسط

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که ضریب تعیین (R^2) برای متغیر رضایت شغلی برابر با ۰/۴۵۰ است که در سطح متوسط قرار دارد و بیانگر آن است که دو متغیر کیفیت سیستم‌های E-HRM و حمایت ادراک‌شده سازمان، به‌طور هم‌زمان ۴۵ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. همچنین ضریب تعیین (R^2) برای متغیر قصد ماندگاری برابر با ۰/۵۲۰ است که در سطح متوسط روبه‌بالا قرار دارد و نشان می‌دهد که سه متغیر کیفیت سیستم‌های E-HRM، حمایت ادراک‌شده سازمان و رضایت شغلی، توانسته‌اند ۵۲ درصد از تغییرات قصد ماندگاری را پیش‌بینی کنند. در ارتباط با شاخص پیش‌بینی (Q^2)، مقادیر به‌دست‌آمده برای هر دو متغیر درون‌زا (۰/۳۲۰ برای رضایت شغلی و ۰/۳۸۰ برای قصد ماندگاری) بزرگ‌تر از صفر هستند که نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مناسب مدل می‌باشد. در بخش اندازه اثر (f^2)، نتایج نشان می‌دهد که متغیر حمایت ادراک‌شده سازمان با مقدار ۰/۱۵۰ دارای اثر متوسط بر رضایت شغلی است، درحالی‌که کیفیت سیستم‌های E-HRM با مقدار ۰/۰۸۰ دارای اثر ضعیف بر رضایت شغلی می‌باشد. همچنین بر روی متغیر قصد ماندگاری، متغیر رضایت شغلی با مقدار ۰/۲۲۰ دارای اثر متوسط است و متغیرهای کیفیت سیستم‌های E-HRM (۰/۰۵۰) و حمایت ادراک‌شده سازمان (۰/۰۸۰) دارای اثر ضعیف هستند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایت شغلی، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده قصد ماندگاری است و حمایت ادراک‌شده سازمان نیز نقش

مهمی در تبیین رضایت شغلی ایفا می‌کند. در مجموع، مدل ساختاری پژوهش از برازش و قدرت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است و می‌تواند روابط بین متغیرهای پژوهش را به‌خوبی تبیین نماید.

بررسی مدل کلی

شاخص برازش کلی مدل (Goodness of Fit - GOF) معیاری برای سنجش کیفیت کلی مدل در روش حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) است که توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴) معرفی شده است. این شاخص، ترکیبی از دو مؤلفه اصلی مدل اندازه‌گیری (میانگین اشتراک‌ها یا Communalities) و مدل ساختاری (میانگین ضرایب تعیین R^2) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. فرمول محاسبه GOF به‌صورت زیر است:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی^۱ و متوسط ضریب تعیین^۲ است. مقادیر این شاخص در سه سطح ضعیف (۰/۰۱)، متوسط (۰/۲۵) و قوی (۰/۳۶) دسته‌بندی می‌شوند. در این پژوهش، مقادیر میانگین اشتراک‌ها از جدول روایی هم‌گرا (AVE) و میانگین ضرایب تعیین از جدول مدل ساختاری استخراج شده‌اند.

جدول ۷. نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

شاخص	مقدار محاسبه‌شده	سطح GOF	وضعیت
میانگین اشتراک‌ها (Communalities)	۰/۵۸۰	-	-
میانگین ضرایب تعیین (R^2)	۰/۴۸۵	-	-
شاخص برازش کلی مدل (GOF)	۰/۵۳۰	قوی (بیشتر از ۰/۳۶)	برازش عالی

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که میانگین اشتراک‌ها با استفاده از مقادیر AVE چهار سازه اصلی پژوهش (شامل کیفیت سیستم‌های E-HRM با ۰/۵۸۲، حمایت ادراک‌شده سازمان با ۰/۶۲۴، رضایت شغلی با ۰/۵۶۸ و قصد ماندگاری با ۰/۵۴۶) برابر با ۰/۵۸۰ محاسبه شده است که بیانگر کیفیت مناسب مدل اندازه‌گیری و توانایی گویه‌ها در تبیین سازه‌های مربوطه می‌باشد. همچنین میانگین ضرایب تعیین (R^2) برای دو متغیر درون‌زای مدل (رضایت شغلی با ۰/۴۵۰ و قصد ماندگاری با ۰/۵۲۰) برابر با ۰/۴۸۵ به‌دست آمده است که نشان‌دهنده قدرت تبیین قابل‌قبول مدل ساختاری است.

نتایج فرضیه‌های پژوهش

پس از تأیید برازش مناسب مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری، گام نهایی در تحلیل داده‌ها، آزمون فرضیه‌های پژوهش است. در این بخش، فرضیه‌های مستقیم پژوهش شامل تأثیر متغیرهای برون‌زا بر متغیرهای درون‌زا، با استفاده از روش بوت‌استرپینگ و با به‌کارگیری ۵۰۰۰ زیرنمونه در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ مورد آزمون قرار گرفته‌اند. برای تأیید هر فرضیه، آماره t باید بزرگ‌تر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ باشد و سطح معنی‌داری نیز کمتر از ۰/۰۵ باشد. ضریب مسیر (β) نشان‌دهنده شدت و جهت رابطه بین متغیرهاست و مقادیر مثبت نشان‌دهنده رابطه مستقیم و مقادیر منفی نشان‌دهنده رابطه معکوس می‌باشند. در ادامه، نتایج مربوط به پنج فرضیه مستقیم پژوهش ارائه شده است.

1. CommunalitY

2. R square average

جدول ۸. نتایج آزمون فرضیه‌های مستقیم پژوهش

کد فرضیه	مسیر	ضریب مسیر (β)	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی‌داری	نتیجه
H1	کیفیت سیستم‌های E-HRM $\rightarrow$ رضایت شغلی	۰/۲۴۵	۰/۰۶۸	۳/۶۰۳	۰/۰۰۰۰	تأیید
H2	حمایت ادراک‌شده سازمان $\rightarrow$ رضایت شغلی	۰/۴۳۲	۰/۰۵۷	۷/۵۷۹	۰/۰۰۰۰	تأیید
H3	رضایت شغلی $\rightarrow$ قصد ماندگاری	۰/۳۸۶	۰/۰۶۲	۶/۲۲۶	۰/۰۰۰۰	تأیید
H4	کیفیت سیستم‌های E-HRM $\rightarrow$ قصد ماندگاری	۰/۱۸۷	۰/۰۵۴	۳/۴۶۳	۰/۰۰۰۱	تأیید
H5	حمایت ادراک‌شده سازمان $\rightarrow$ قصد ماندگاری	۰/۲۹۱	۰/۰۵۹	۴/۹۳۲	۰/۰۰۰۰	تأیید

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که همه پنج فرضیه مستقیم پژوهش در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ تأیید شده‌اند. برای آزمون نقش میانجی‌گری رضایت شغلی در روابط بین متغیرهای مستقل (کیفیت سیستم‌های E-HRM و حمایت ادراک‌شده سازمان) با متغیر وابسته (قصد ماندگاری)، از دو روش مکمل استفاده شده است. نخست، از روش بوت‌استرپینگ با ۵۰۰۰ زیرنمونه و سطح اطمینان ۹۵ درصد برای محاسبه اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل استفاده شده است. در این روش، در صورتی که بازه اطمینان ۹۵ درصد برای اثر غیرمستقیم شامل صفر نباشد، میانجی‌گری تأیید می‌شود. همچنین، برای تأیید معناداری اثر غیرمستقیم، از آزمون سوبل استفاده شده است که در آن، مقدار Z باید بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد.

جدول ۹. نتایج آزمون فرضیه میانجی (رضایت شغلی)

کد فرضیه	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم (از طریق میانجی)	اثر کل	بازه اطمینان ۹۵٪ (اثر غیرمستقیم)	آماره t (اثر غیرمستقیم)	آماره Z (سوبل)	سطح معنی‌داری	نوع میانجی‌گری	نتیجه
H6	۰/۱۸۷	۰/۰۹۵	۰/۲۸۲	(۰/۰۳۸، ۰/۱۵۲)	۳/۲۴۱	۳/۱۲۴	۰/۰۰۰۱	جزئی	تأیید
H7	۰/۲۹۱	۰/۱۶۷	۰/۴۵۸	(۰/۰۸۹، ۰/۲۴۵)	۴/۸۷۳	۴/۵۶۷	۰/۰۰۰۰	جزئی	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی در بانک‌های خصوصی ایران انجام شد و نتایج تحلیل مسیر نشان داد که کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد که با پژوهش‌های پیشین از جمله مطالعه راوات و کی‌سی (۲۰۲۴) و آیاش و همکاران (۲۰۲۲) و نیز در بافت سازمان‌های ایرانی با پژوهش بزم‌آرا (۱۴۰۴) هم‌سو است، بنابراین ارتقای کیفیت سیستم‌های الکترونیک در ابعاد فنی، اطلاعاتی و خدماتی با تسهیل انجام وظایف و کاهش بار کاری اداری، زمینه‌ساز افزایش رضایت شغلی کارکنان در بانک‌های خصوصی می‌شود؛ همچنین حمایت ادراک‌شده سازمان بر رضایت شغلی با ضریب مسیر ۰/۴۳۲ و آماره t برابر ۷/۵۷۹ تأثیر مثبت و معناداری داشت که با پژوهش پیتالوکا و آردیانتی (۲۰۲۴)، نارگوترا و سارانگال (۲۰۲۱) و نیز پژوهش‌های داخلی نداف و همکاران (۱۴۰۴) و احمدی و همکاران (۱۳۹۰) هم‌خوانی کامل دارد و نشان می‌دهد که ادراک کارکنان از حمایت سازمان با ایجاد احساس ارزشمندی، امنیت و تعلق خاطر، به‌طور قابل توجهی رضایت شغلی آن‌ها را افزایش می‌دهد؛ ازسوی دیگر، رضایت شغلی بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر ۰/۳۸۶ و آماره t برابر ۶/۲۲۶ تأثیر مثبت و معناداری داشت که با پژوهش الهارتی (۲۰۲۵)، سوکیستیانینگسی و همکاران (۲۰۲۳) و آریستانی و ناسوشن (۲۰۲۶) و نیز پژوهش‌های داخلی غریبی و همکاران (۱۴۰۲) و حاجی‌زاده و همکاران (۱۴۰۴) هم‌سو است، بنابراین رضایت شغلی به‌عنوان قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده قصد ماندگاری، نقش کلیدی در کاهش تمایل به ترک خدمت و افزایش

ماندگاری کارکنان در بانک‌های خصوصی ایفا می‌کند؛ همچنین کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر $0/187$ و آماره t برابر $3/463$ تأثیر مثبت و معناداری داشت که با پژوهش مونیر و لستاری (۲۰۲۶)، آیاش و همکاران (۲۰۲۲) و راوات و کی‌سی (۲۰۲۴) هم‌جهت است و نشان می‌دهد که کیفیت سیستم‌های الکترونیک با کاهش بار کاری اداری، افزایش شفافیت فرایندها و تسهیل دسترسی به اطلاعات، می‌تواند به‌طور مستقیم بر قصد ماندگاری کارکنان تأثیرگذار باشد، هرچند شدت این تأثیر کمتر از تأثیر غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی است؛ حمایت ادراک‌شده سازمان نیز بر قصد ماندگاری با ضریب مسیر $0/291$ و آماره t برابر $4/932$ تأثیر مثبت و معناداری داشت که با پژوهش نارگو ترا و سارانگال (۲۰۲۱)، سوکیستیانینگسی و همکاران (۲۰۲۳) و کریم و همکاران (۲۰۱۹) و نیز پژوهش داخلی نداف و همکاران (۱۴۰۴) هم‌خوانی دارد و نشان می‌دهد که وقتی کارکنان حس می‌کنند سازمان از آن‌ها حمایت می‌کند و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد، تعهد عاطفی بیشتری نسبت به سازمان پیدا می‌کنند که به‌طور مستقیم بر تصمیم آن‌ها برای ماندن در سازمان تأثیر می‌گذارد؛ درخصوص نقش میانجی، نتایج آزمون میانجی‌گری مربوط به فرضیه ششم نشان داد که اثر غیرمستقیم کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر قصد ماندگاری از طریق رضایت شغلی برابر $0/095$ با آماره t برابر $3/241$ و آزمون سوبل با آماره Z برابر $3/124$ معنادار است و اثر مستقیم این متغیر بر قصد ماندگاری پس از ورود میانجی ($0/187$) همچنان معنادار است، بنابراین نقش میانجی‌گری رضایت شغلی از نوع جزئی محسوب می‌شود که با پژوهش مونیر و لستاری (۲۰۲۶) و راوات و کی‌سی (۲۰۲۴) و نیز پژوهش داخلی بزم‌آرا (۱۴۰۴) هم‌جهت است و نشان می‌دهد که کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک علاوه بر تأثیر مستقیم، بخشی از تأثیر خود را از طریق افزایش رضایت شغلی بر قصد ماندگاری اعمال می‌کند و این سازوکار میانجی جزئی، اهمیت توجه هم‌زمان به کیفیت فنی سیستم‌ها و پیامدهای روان‌شناختی آن‌ها را نشان می‌دهد؛ همچنین نتایج آزمون میانجی‌گری مربوط به فرضیه هفتم نشان داد که اثر غیرمستقیم حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری از طریق رضایت شغلی برابر $0/167$ با آماره t برابر $4/873$ و آزمون سوبل با آماره Z برابر $4/567$ معنادار است و اثر مستقیم این متغیر بر قصد ماندگاری پس از ورود میانجی ($0/291$) همچنان معنادار است، بنابراین نقش میانجی‌گری رضایت شغلی از نوع جزئی محسوب می‌شود که با پژوهش پیتالو کا و آردیانتی (۲۰۲۴) و نیز پژوهش داخلی نداف و همکاران (۱۴۰۴) هم‌خوانی دارد، ضمن اینکه اثر کل حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری برابر $0/458$ است که بیشترین اثر کل را در بین متغیرهای پژوهش به خود اختصاص داده و نشان می‌دهد که حمایت ادراک‌شده سازمان از طریق ارضای نیازهای بنیادین روان‌شناختی کارکنان، به افزایش رضایت شغلی دامن می‌زند و این رضایت، کلید کاهش تمایل به ترک و افزایش ماندگاری است و قدرت بیشتر اثر غیرمستقیم در این فرضیه نسبت به فرضیه $H6$ نشان‌دهنده نقش پررنگ‌تر حمایت سازمانی در ایجاد دل‌بستگی شغلی از طریق مکانیسم رضایت شغلی می‌باشد؛ در نهایت، براساس یافته‌های پژوهش، به مدیران بانک‌های خصوصی پیشنهاد می‌شود که با سرمایه‌گذاری هدفمند در ارتقای کیفیت فنی سیستم‌ها، افزایش سرعت پردازش و بهبود رابط‌های کاربری، زمینه را برای کاهش خطاها و صرفه‌جویی در زمان کارکنان فراهم آورند تا از این طریق رضایت شغلی آن‌ها افزایش یابد، همچنین با توجه به تأثیر قوی حمایت ادراک‌شده سازمان بر رضایت شغلی، ضروری است که بانک‌ها با طراحی سیستم‌های پاداش‌دهی منصفانه، ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثر میان کارکنان و مدیران و برگزاری جلسات منظم بازخورد، حس ارزشمندی و تعلق‌خاطر را در کارکنان تقویت کنند و با عنایت به نقش کلیدی رضایت شغلی در افزایش قصد ماندگاری، مدیران باید با اجرای برنامه‌های توسعه حرفه‌ای، طراحی مسیرهای پیشرفت شغلی شفاف و فراهم آوردن فرصت‌های آموزش مستمر، سطح رضایت کارکنان را به گونه‌ای ارتقا دهند که تمایل آن‌ها به ماندن در سازمان به‌طور چشمگیری افزایش یابد، همچنین با توجه به تأثیر مستقیم کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی

الکترونیک بر قصد ماندگاری، بانک‌ها باید با به‌روزرسانی مداوم نرم‌افزارها، تأمین پشتیبانی فنی ۲۴ ساعته و کاهش پیچیدگی‌های فرایندهای اداری، زمینه را برای کاهش استرس شغلی و افزایش احساس کارآمدی کارکنان فراهم کنند تا این امر به‌طور مستقیم بر تمایل آن‌ها به ماندن در سازمان بیفزاید، و با استناد به تأثیر مثبت و مستقیم حمایت ادراک‌شده سازمان بر قصد ماندگاری، به مدیران توصیه می‌شود که با ایجاد بسترهای رسمی برای قدردانی از تلاش‌های کارکنان، برقراری تعادل میان کار و زندگی و ارائه مشاوره‌های شغلی و روان‌شناختی، حس حمایت سازمانی را در کارکنان نهادینه سازند تا این احساس مستقیماً به افزایش تعهد عاطفی و ماندگاری آن‌ها منجر شود و با توجه به نقش میانجی جزئی رضایت شغلی در رابطه بین کیفیت سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیک و قصد ماندگاری، بانک‌ها باید به‌جای نگاه صرفاً فنی به سیستم‌ها، این سیستم‌ها را به‌عنوان ابزاری برای توانمندسازی کارکنان طراحی کنند و با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای آشنایی کامل کارکنان با قابلیت‌های سیستم و جمع‌آوری مستمر بازخوردهای کاربران، هم‌زمان با بهبود کیفیت فنی، رضایت شغلی کارکنان را نیز افزایش دهند تا به‌طور هم‌افزا بر ماندگاری آن‌ها تأثیر گذارند و نهایتاً با تأکید بر نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه بین حمایت ادراک‌شده سازمان و قصد ماندگاری، مدیران باید با طراحی برنامه‌های مداخله‌ای جامع مانند مشاوره‌های شغلی، برنامه‌های توانمندسازی روان‌شناختی و ایجاد شبکه‌های حمایت اجتماعی در محیط کار، ابتدا رضایت شغلی کارکنان را به‌عنوان یک مکانیسم کلیدی افزایش دهند تا از این طریق، تأثیر حمایت سازمانی بر ماندگاری کارکنان به‌طور غیرمستقیم و با قدرت بیشتری منتقل شود و بدین ترتیب، مجموعه‌ای از اقدامات هماهنگ و نظام‌مند، زمینه‌ساز افزایش پایدار ماندگاری کارکنان در بانک‌های خصوصی گردد.

منابع

- ابراهیم‌زاده، س.، و کمالی‌راد، ع. (۱۴۰۳). بررسی تأثیر کیفیت خدمات درک‌شده و مدیریت منابع انسانی الکترونیک بر رضایت مشتری (مطالعه موردی: هلال احمر استان بوشهر). *نشریه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۸(۲۹)، ۱۳۷۳-۱۳۸۵.
- احمدی، م.، حبیبیان، ف.، و شریفی عراقی، ز. (۱۳۹۰). رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده و عدالت سازمانی با ترک خدمت کارکنان. *فصلنامه مدیریت منابع انسانی*.
- بزم‌آرا، م. (۱۴۰۴). تأثیر پیاده‌سازی مدیریت منابع انسانی الکترونیک در افزایش رضایت شغلی کارکنان (مورد مطالعه: شهرداری مشهد). *دوازدهمین کنفرانس ملی پژوهش‌های میان‌رشته‌ای در مدیریت و علوم انسانی*، تهران.
- حاجی‌زاده، ر.، طالب‌زاده، م.، حسین‌پور، ر.، و محمدی، م. (۱۴۰۴). تأثیر عملکرد مدیریت منابع انسانی بر نگهداشت کارکنان دانش‌محور در سیستم آموزش و پرورش با نقش میانجی‌گری مدیریت دانش. *هشتمین کنگره ملی علوم انسانی و اولین کنگره ملی نقش آموزش در توسعه پایدار*، تهران.
- غریبی، ح.، ناظری، ع.، و دلایی میلان، ر. (۱۴۰۳). تأثیر عدالت سازمانی بر قصد ترک خدمت پرستاران با نقش میانجی‌گری رفاه کارکنان (مورد مطالعه: بیمارستان‌های تهران). *اکتشافات نوین در علوم محاسباتی و مدیریت رفتاری*، ۲(۱)، ۱۷۵-۱۹۳.
- غریبی، ح.، نجار، س.، و غریبی، س. (۱۴۰۲). تأثیر رفتار شهروند سازمانی بر رضایت مشتری با نقش میانجی‌گری رضایت شغلی در صنعت بانکداری (مورد مطالعه: بانک سرمایه). *اکتشافات نوین در علوم محاسباتی و مدیریت رفتاری*، ۱(۲)، ۸۲-۹۲.

گیاهی، ع. (۱۴۰۳). بررسی رابطه بین مدیریت الکترونیکی منابع انسانی (e-HRM) و عملکرد سازمانی با نقش میانجی عملکرد کارکنان و رضایت شغلی (مطالعه موردی: شهرداری اسفراین). بیست و چهارمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل.

نداف، م.، ارشاد، ح.، رحیمی، ف.، و محمدی، س. (۱۴۰۴). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر ماندگاری کارکنان با نقش واسطه‌ای تبادل رهبر-عضو، وابستگی کاری خلاقانه و احساس انرژی. *مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۱۲(۱)، ۴۹-۶۶.

نوری، ر.، حاتمی، م.، و ابراهیمیان، ف. (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر منابع انسانی. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۹(۴)، ۱۲۷-۱۵۳.

Al-Harthi, S. A. (2025). Job satisfaction and career development as elements influencing employee retention: An applied study of the technical sector in the Kingdom of Saudi Arabia. *Academic Journal of Research and Scientific Publishing*, 7(77), 42-63.

Aristiani, R., & Nasution, Y. (2026). Employee retention strategies: A mediation analysis of job satisfaction. *Journal La Sociale*, 7(2), 704-715.

Ayyash, M. M., Herzallah, F. A., & Alkhateeb, M. A. (2022). Determinants of employees' E-HRM continuous intention to use: The moderating role of computer self-efficacy. *International Journal of E-Business Research*, 18(1), 1-26.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

Karim, D. N., Baset, M. A., & Rahman, M. M. (2019). The effect of perceived organizational support on intention to stay: The mediating role of job involvement. *The Jahangirnagar Journal of Business Studies*, 8(1), 21-27.

Munir, M., & Lestari, F. A. D. (2026). The role of digital HRM transformation in reducing employee turnover intention: A literature review. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 7(1), 107-117.

Nargotra, M., & Sarangal, R. K. (2021). Perceived organizational support and intention to stay: The mediating effect of employee engagement. *FIIB Business Review*, 12(3), 317-327.

Pithaloka, D. A., & Ardiyanti, N. (2024). The effect of perceived organizational support on intention to stay mediated by employee engagement and job satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 22(2), 476-491.

Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.

Rahayu, S., Nurhidayah, N., & Bastomi, M. (2026). Enhancing employee retention through the implementation of talent management: Evidence of the mediating roles of employee engagement and job satisfaction. *Social Science and Entrepreneurship Journal*, 6(1), 14-22.

Rawat, S. K., & KC, S. (2024). Impact of electronic human resource management practices on employees' job satisfaction in the banking sector. *Journal of Emerging Management Studies*, 1(2), 199-209.

Seidu, F. B., Ocansey, E. O. N. D., Yamoah, P. B. A., & Pepra-Mensah, J. (2025). Talent management and employee retention in knowledge intensive firms. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 8(4), 1-21.

Sukistianingsih, R., Parimita, W., & Wolor, C. W. (2023). The influence of perceived organizational support, job satisfaction, and organizational commitment on intention to stay in the retail industry in Jakarta. *Jurnal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 114-129.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, 22. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.

استناد به این مقاله: اسلامی، امیر، یزدانی، مهسا، و غریبی، حسن. (۱۴۰۵). تأثیر کیفیت سیستم‌های منابع انسانی الکترونیک و حمایت ادراک شده سازمان بر قصد ماندگاری کارکنان با نقش میانجی رضایت شغلی. *فصلنامه مطالعات رفتاری و تعالی سازمانی*، ۳(۳)، ۵۲-۷۲.



Journal of Behavioral Studies and Organizational Excellence is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.