



فرآیند تحول دیجیتال منابع انسانی

این روزها دیجیتالی شدن، در حال تغییر سبک مدیریت سنتی و مدل کسب و کارها است. در بین همه کارکردها، مدیریت منابع انسانی (HRM) به دلیل استفاده روزافزون از نرم افزارهای مرتبط با کارمندان، عملکردهای منابع انسانی مرتبط با فناوری اطلاعات، شبکه های اجتماعی و راه حل های تلفن همراه، تا حد زیادی تحت تأثیر دیجیتالی شدن قرار می گیرد.

در همین راستا می توان گفت **تحول دیجیتال و منابع انسانی**، دو مفهوم جدایی ناپذیر و در عین حال کارآمد و نتیجه گرا هستند که در صورت شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان، حمایت مدیر ارشد سازمان، مجهز بودن به ابزارهای مناسب و پیاده سازی درست، می توان از مزایای بی شماری بهره برد. در ادامه به نکاتی اشاره می کنیم که به سازمان ها کمک می کند تا بتوانند در مسیر درستی از **تحول دیجیتال واحد HR** حرکت کنند.



تحول دیجیتال در مدیریت منابع انسانی به چه معناست؟

تحول دیجیتال (Digital Transformation) منابع انسانی فرآیندی است که از ابزارها و فناوری های دیجیتالی برای بهبود عملکرد عملیاتی استفاده می کند.

مهم ترین هدفی که این تحول در واحد HR به دنبال آن است، ارتقاء تجربه کارکنان و سازمان، استفاده از داده ها برای هدایت تمام حوزه های منابع انسانی، با چند هدف اصلی است:

خودکارسازی فرآیندها، کاهش زمان صرف شده برای کارهای تکراری، تصمیم گیری مبتنی بر داده ها و آزاد کردن زمان برای استراتژی سازی. در نهایت، هدف این است تا بتوان مشارکت کارکنان را بهبود بخشید، موفقیت سازمان را بطور شفاف اندازه گیری کرد و با تغییر مستمر و چابک، به اهداف تعیین شده در واحد HRM دست پیدا کرد.

چه کارهایی را قبل از دیجیتالی کردن واحد منابع انسانی باید انجام داد؟

نتایجی که از ترکیب تحول دیجیتال و منابع انسانی بدست می آید، بسیار ارزشمند است. جای تعجب نیست که می خواهید این اقدامات لازم برای تحول دیجیتال این واحد سازمانی مهم را فوراً شروع کنید! اما پیش از همه، در ابتدا ببینید آیا سازمان شما، این ویژگی ها را دارد یا خیر:

۱- تعداد کارکنان بیش از ۵۰ نفر: این زمانی است که کسب و کارها، شروع به مواجهه با موانع اداری می کنند. شرکتی که تعداد کارمندان زیادی (معمولاً بالای ۵۰ نفر) دارد، مدیریت همه چیز بر روی کاغذ برایش مشکل خواهد بود، بنابراین ساده سازی جریان های کاری پیچیده، بسیار مهم می شود.

۲- دپارتمان فناوری اطلاعات: متخصصان فناوری اطلاعات، استراتژی و فرآیند تحول را ترسیم می کنند و در مورد هر مانعی که ممکن است با آن برخورد کنید، به شما کمک می کنند. سازمان شما حداقل به یک فرد واجد شرایط IT نیاز دارد تا در زمینه یکپارچه سازی، امنیت داده ها و پشتیبانی از اطلاعات به شما کمک کند.

۳- شفافیت در مورد نحوه کمک داده به سازمان: مطمئن شوید که واحد HR شما می تواند مجموعه داده های بزرگی را مدیریت کند. اگر مهارت تفسیر آن را ندارید یا با آن احساس راحتی نمی کنید، جمع آوری داده بی معنی است، زیرا باید آن اعداد را به استراتژی های قابل اجرا تبدیل کنید.

۴- سیستم (سامانه) اطلاعاتی: نرم افزار HR به شما کمک می کند تا در آن، پایگاه داده کارکنان خود را نگهداری می کنید. در این سامانه، می توان هزاران داده را جمع آوری کرد که برای اجرای نرم افزار و راه حل های آینده به آنها نیاز خواهید داشت.



۵- داشتن هدف روشن در ذهن: وقتی صحبت از تحول دیجیتال منابع انسانی می‌شود، دستیابی به اهداف داخلی و بطور کلی رسیدن به یک نتیجه خاص، واضح و مشخص است. به عنوان مثال، آیا می‌خواهید زمان استخدام را دو هفته کاهش دهید؟ بنابراین می‌دانید که به دنبال چه چیزی باشید.

ابزارهای مهم برای دیجیتالی کردن فرآیندهای منابع انسانی

برای اجرای برنامه‌های کاربردی مربوط به تحول دیجیتال در حوزه منابع انسانی، به ابزارهایی نیاز است تا اجرا کنندگان بتوانند با استفاده از آنها، گام‌های اساسی برای دیجیتالی کردن فرآیندهای HR را طی کنند. برخی از رایج‌ترین ابزارهای استفاده شده در استراتژی دیجیتال منابع انسانی سازمان، شامل موارد زیر است:

برای فرآیندهای استخدام

موارد مهم برای فرآیندهای استخدام به شرح زیر هستند:

سیستم‌های ردیابی متقاضی استخدام: (ATS)

با استفاده از این نرم افزار، سازمان‌ها می‌توانند صدها متقاضی را به سرعت و کارآمد پردازش کنند و نامزدهای فاقد صلاحیت را حذف کنند ATS. همچنین می‌تواند سایر فرآیندهای منابع انسانی مانند ارسال موقعیت شغلی، غربالگری رزومه، برنامه‌ریزی مصاحبه و حتی ارزیابی مصاحبه را بصورت خودکار کند.

نرم افزار دیجیتال: Onboarding

زمانیکه یک فرد به تازگی به سازمان اضافه می‌شود، واحد HR موظف است تا او را با سازمان و فرهنگ آن، فرآیندها و جریان‌های کاری آشنا کند که به این کار Onboarding می‌گویند. دیجیتالی کردن این کارها، به واحد منابع انسانی کمک می‌کند تا این اطمینان حاصل شود که کارکنان جدید، برای انجام وظایف خود احساس استقبال، حمایت و مجهز بودن می‌کنند. همچنین پس از پیاده‌سازی راهکارهای Onboarding، فرآیند آشناسازی، بسیار ساده‌تر و با زحمات کمتری انجام می‌گیرد، کارایی بالا می‌رود و هزینه‌هایی که سازمان برای آشناسازی کارکنان جدید انجام می‌پردازد، تا حدود زیادی کاهش می‌یابد.

ربات‌های هوشمند استخدام‌کننده:

ربات‌های گفتگوی استخدام‌کننده به استخدام‌کنندگان کمک می‌کنند تا با غربالگری و مرحله‌بندی نامزدها در زمان صرفه‌جویی کنند. این ربات‌ها با نامزدها درگیر می‌شوند، زبان مکالمه را تفسیر می‌کنند و پاسخ می‌دهند، و به طور مؤثر وظایفی را که قبلاً به صورت دستی انجام می‌شد (مانند زمان‌بندی مصاحبه یا جمع‌آوری پاسخ‌های غربالگری خودکار) بر عهده می‌گیرند.



چت‌بات‌های هوشمند منابع انسانی:

با کمک این چت بات‌ها، تیم‌های منابع انسانی می‌توانند برای ایجاد پاسخ‌های خودکار برای پاسخگویی فوری به سوالات و نگرانی‌های متداول نیروها استفاده کنند. جدای از مزایای آشکار صرفه جویی در زمان و اجتناب از وقفه، چت بات‌ها ابزار ارتباطی هستند که کارکنان امروزی از استفاده از آن لذت می‌برند و جایگزین مناسبی برای مراجعه چندباره به دفتر منابع انسانی هستند.

برای بهبود بهره‌وری

تجزیه و تحلیل کارکنان:

تجزیه و تحلیل افراد، کاربرد تصمیم‌گیری مبتنی بر داده در فرآیندهای منابع انسانی برای بهبود بهره‌وری، تعامل و عملکرد کارکنان است. سازمان‌ها از تجزیه و تحلیل افراد برای تصمیم‌گیری بهتر در مورد مدیریت استعداد، حفظ کارکنان، برنامه‌ریزی جانشین‌پروری و استخدام استفاده می‌کنند.

مدیریت عملکرد:

بسیاری از شرکت‌ها تلاش می‌کنند تا پاداش را با عملکرد فراتر از نقش‌های رهبری یا فروش هماهنگ کنند. ابزارهای مدیریت عملکرد به تیم‌های HR کمک می‌کند تا سیستمی بسازند که به نتایج پاداش می‌دهد. این امر گردش مالی را کاهش می‌دهد و به کارمندان کمک می‌کند تا در مسیرهای شغلی خود سریعتر پیشرفت کنند.

مدیریت آموزش:

رشد مستمر عنصر کلیدی موفقیت است، اما حتی سازمان‌های بزرگ هنوز هم یادگیری خود را از طریق صفحه‌گسترده‌های سخت مدیریت می‌کنند. نرم افزار مدیریت یادگیری می‌تواند به آنها کمک کند تا پیشرفت نامزدها را پیگیری کنند، مهارت‌ها را شناسایی کنند و توسعه کارکنان را تسهیل کنند - از آموزش گرفته تا بررسی عملکرد.

مدیریت حقوق و دستمزد:

مدیریت موثر پاداش برای رضایت کارکنان بسیار مهم است. برای مثال، کشف این که پاداش شما اشتباه محاسبه شده است، باعث بی‌انگیزگی می‌شود. سیستم‌های مدیریت جبران خسارت تمام جنبه‌های جبران خسارت را پیگیری می‌کنند و این فرآیند مهم را تسهیل می‌کنند.



گام‌های تحول دیجیتال در مدیریت منابع انسانی

از آنجاییکه تحول دیجیتال، یک فرآیند مبتنی بر استفاده از ابزارهای هوشمند جهت بهبود فرآیندهای کارکنان، مشتری و کاربران است؛ لذا در ابتدا و پیش از همه، کارکنان و نقش آنها در این فرآیند را در اولویت قرار می‌دهد. به همین دلیل، تحول دیجیتال برای کارکنان خط مقدم یک فرآیند ۴ مرحله‌ای به شرح زیر است:



۱- یک کانال دیجیتال برای دسترسی و اتصال کل خط مقدم اتخاذ کنید.

۲- فرآیندهای زمان بر، ناکارآمد و پرهزینه مبتنی بر کاغذ را دیجیتالی کنید

۳- یک استراتژی اتوماسیون ایجاد کنید که از دانش و قدرت کامل نیروی کار خط مقدم استفاده کند

۴- فرآیندهای سازمانی را با بینش داده محور بهینه کنید



چالش های منابع انسانی در تحول دیجیتال

کسب و کار و خصوصاً دپارتمان HR، به راه حل های دیجیتالی نیاز دارد. اما در ابتدا باید پرسید که گلوگاه ها و چالش های اصلی در کجا قرار دارند؟

اگر فناوری به درستی مورد استفاده قرار نگیرد و به طور موثر مورد استفاده قرار نگیرد ارزش سرمایه گذاری را ندارد و باید ارزشی برای سازمان ایجاد کند. همچنین مقاومت در برابر پذیرش فناوری، یکی از چالش های کلیدی است که سازمان ها با آن مواجه هستند. علاوه بر این، از جمله دیگر چالش های منابع انسانی در تحول دیجیتال می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- فقدان استراتژی یا هدف مشخص

۲- مقاومت مدیران ارشد سازمان نسبت به حمایت از سرمایه گذاری برای تحول دیجیتال در حوزه منابع انسانی

۳- کمبود بودجه برای ایجاد تحول دیجیتال

۴- عدم تخصص در هدایت پروژه Digital Transformation

۵- عدم چابکی در رشد به سمت استفاده از راهکارهای دیجیتال جدید

تحول دیجیتال در منابع انسانی چه مزایای دارد؟

بهره گرفتن از برنامه هایی که در جهت توسعه و رشد دپارتمان نیروی انسانی وجود دارند، مزایای بی شماری را به همراه دارد. در زیر به برخی از مهم ترین مزایای پیاده سازی برنامه های مبتنی بر تحول دیجیتال واحد HR اشاره می کنیم:

افزایش بهره وری نیروی انسانی

اگر واحد مدیریت منابع انسانی شما ناکارآمد است، لزوماً تقصیر نیروها نیست. این واحد سازمانی، اغلب با عدم تمرکز، فرآیندهای دستی و کمبود ابزارهای خودکار دست و پنجه نرم می کند. اما با کمک فناوری، افراد و طرز فکر مناسب، منابع انسانی می تواند فرآیندهای خود را خودکار کند و در مسیر استراتژی های سطح بالاتر حرکت کند



خودکاری سازی فرآیندها

منابع انسانی دیجیتال، جریان کار را ساده می کند و کارایی را افزایش می دهد که در نهایت، تأثیر مثبتی بر نتیجه می گذارد. به عنوان مثال، Onboarding (که در بالا به عنوان یکی از ابزارهای تحول آفرین به آن اشاره کردیم)، می تواند به کارمندان جدید کمک کند تا سریع تر با فرهنگ سازمان و نحوه انجام کارها آشنا شوند و زودتر مشارکت کنند.

متمرکز کردن داده های کارکنان

نگهداری تمام داده های نیروهای انسانی در یک مکان امن و متمرکز، تضمین می کند که در هر زمان قابل دسترسی است و درهم کاری و بایگانی های کاغذی را حذف می کند. هنگامی که تیم منابع انسانی همه چیز را در یک سیستم دقیق داشته باشد، می تواند تصمیمات استراتژیک را آسان تر بگیرد و عملکرد سریع تری داشته باشد.

ذخیره زمان و پول

خودکار کردن فرآیندهای تکراری مزایای بسیار زیادی به همراه دارد. علاوه بر استفاده بهتر از ارزش سرمایه انسانی، صرفه جویی عمده در هزینه ها نیز حاصل می شود. هنگامی که به کارکنان ابزارهای مناسب برای کار سریع و هوشمند داده می شود، زمان بیشتری برای صرف کارهایی که در واقع کسب و کار را به جلو می برد، دارند.

بهبود تجربه کارکنان

با کمک برنامه های مبتنی بر فناوری ابری، داده های بزرگ، اتوماسیون فرآیند، ادغام های هوشمند و ربات ها، تجربه کارکنان در طول انجام فرآیندهای کاری مختلف، ارتقاء می یابد. هنگامی که کارکنان احساس می کنند دیده می شوند و مورد حمایت قرار می گیرند، وفادارتر، سازنده تر و روی کارهای معنادار متمرکز می شوند که برای سازمان بازگشت سرمایه ایجاد می کند.

با تحول دیجیتال، رشد پایدار در کسب و کار را تجربه کنید

با استفاده از همه نکاتی در مورد Digital Transformation واحد منابع انسانی به آن اشاره شد، به خوبی می توان دید در صورتیکه مدیران ارشد و کارکنان سازمان، از راهکارهایی که در راستای بهبود فرآیندها و رشد پایدار سازمان ارائه می شوند؛ حمایت کنند، تا چه اندازه می تواند به سازمان ها کمک کند تا عملکرد و سودآوری بالایی را تجربه کنند.



یکی از راهکارهای تحول آفرین در سازمان‌ها که می‌تواند کسب و کارها را نه تنها در بخش منابع انسانی، بلکه در همه واحدهای آن و در ادامه عملکرد کلی سازمان، متحول کند، راهکار جامع تحول سازمانی SSM است. پیشنهاد می‌کنیم برای اینکه با جزئیات این راهکاری منحصر بفرد بیشتر آشنا شوید، پادکست‌ها و نکات مربوط به مطلب زیر را به خوبی بشنوید و مطالعه کنید.

این مطلب را هم بخوانید:

چگونه سودآوری و عملکرد کسب و کارمان را افزایش دهیم؟

کلیک کنید