



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار
8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



تاثیر مدیریت تکنولوژی و مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی

ابوطالب بابائی صومعه^۱ - جاوید رخشانی^۲

^۱ دانشجوی ارشد مدیریت صنعتی_موسسه ی آموزش عالی مقدس اردبیلی_اردبیل_ایران babaeiabutaleb@gmail.com

^۲ دکتریمدیریتدولتی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، ایران Javidrakhshani@gmail.com

چکیده :

در عصر دانایی که در آن دانش بسان مهمترین سرمایه محسوب میشود، سازمانها نیازمند رویکرد مدیریتی متفاوت نسبت به مسائل سازمان و کارکنان هستند. حفظ و نگهداری کارکنان سازمانها و پرورش ظرفیت یادگیری آنان نقش تعیین کنندهای در موفقیت و کسب مزیت رقابتی برای سازمان دارد. لذا همانند مدیریت منابع مانند پول، مدیریت دانش نیز باید بخشی از سیاستهای استاندارد سازمان باشد. بنابراین این تحقیق با هدف بررسی تاثیر مدیریت تکنولوژی و مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی انجام شد. بطور کلی می توان استنباط کرد که ساختن محیطی دانش مدار و افزایش شایستگی و قابلیت منابع انسانیو همچنین استفاده از تکنولوژی روز دنیا و مدیریت آن، لازمه مدیریت دانش است که هر عضو سازمان هر لحظه به دنبال یافتن اطلاع از نیاز برای تغییر، کسب اطلاعات و دانش لازم، ارائه ایده مناسب و به کارگیری آن ایده در عمل، برای تطبیق دادن خود و سازمان با تغییرات ایجاد شده در محیط خارجی است، پس منابع انسانی عنصر کلیدی در مدیریت دانش و رسیدن به اهداف آن می باشند و اهمیت منابع انسانی نشان دهنده اهمیت مدیریت منابع انسانی در مدیریت دانش و مدیریت تکنولوژی می باشد

کلیدواژهها : مدیریت تکنولوژی ، مدیریت دانش، توسعه منابع انسانی



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



مقدمه :

امروزه ساختاری که سازمان ها بایستی در آن فعالیت نمایند، تحت تاثیر روندهای محیط دانش مثل انفجار دانش، تخصصی شدن امور وجهانی شدن دانش قرار گرفته و باعث ایجاد شتاب تحول در محیط دانش شده است. به واسطه تاثیر این روندها، مدیریت دانش به عنوان تلاشی برای تطبیق با تغییرات محیطی مطرح شده است از طرفی پیشرفت های اخیر در فناوری اطلاعات علاوه بر کاهش هزینه های مدیریت داده ها، باعث ایجاد مفاهیمی از جمله اقتصاد دانش محور و مدیریت دانش شده است. بررسی ها نشان می دهند که مدیریت دانش، اغلب بر شناسایی و کسب دانش، ارتباط بین افراد از طریق رسانه های الکترونیکی، استمرار رشد سازمان ها و کسب توانایی ها متمرکز می شود. هدف اصلی مدیریت دانش، شناسایی نیازها و دارایی های دانش استراتژیک و کمک به ایجاد سازمان یادگیرنده است که برای مقابله با تغییرات و تحولات بازار ایجاد شده اند. بر این اساس، اعتقاد بر این است که با سرمایه گذاری در تجهیزات پیشرفته فناوری اطلاعات، علوم جدید پدیدار خواهند شد که این امر، مستلزم داشتن انسان های دانشی و توانمند در سازمان است. در واقع، تعامل بین افراد از طریق رسانه ها یا ابزاری همچون تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات، موجب ایجاد و تولید دانش جدید خواهد شد. بنابراین، تمرکز مدیریت دانش باید بر خود افراد و تاثیری باشد که بر عملکرد مدیریت دانش می گذارد. در همین راستا، منابع انسانی به عنوان یکی از آخرین ابزار و تکنیک های مدیریتی، نقش مهمی را به عنوان بخشی از استراتژی های مدیریت دانش ایفا می کند از طرفی اهمیت منابع انسانی در مدیریت درست آن در راستای اهداف مدیریت دانش متجلی می شود و این نشان دهنده نقش مهم مدیریت منابع انسانی در استقرار و نهادینه سازی مدیریت دانش می باشد که در این مقاله به آن پرداخته شده است. همچنین ورود از عصر صنعت به عصر تکنولوژی، تمامی جنبه های زندگی بشر را تحت تاثیر قرار داده است. سازمانها به عنوان نهادهایی که از دستاوردهای عصر صنعت بوده اند، با تحولات اخیر، ورود به عصر دانش، دستخوش تغییرات بسیاری گردیده اند. در این بین فناوری اطلاعات به عنوان یک پدیده جدید عامل پیش برنده در انطباق سازمانها با تحولات امروزی شناخته شده است پس به جرئت میتوان گفت فرآوردهها و محصولات فناوری اطلاعات تأثیرگذارترین دستاورد بشر در قرن حاضر هستند. گسترش فناوری اطلاعات در طول این قرن، بنیانهای اصلی تحولات اقتصادی و اجتماعی را تشکیل داده است (شفعیون و نوروزی، ۱۳۹۹).

حال در این تحقیق به دنبال بررسی تاثیر مدیریت تکنولوژی و مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی می باشیم که در ادامه به بیان مسله تحقیق پرداخته می شود.

بیان مسئله:

باتوجه به اهمیت روزافزون دانش و جذب نیروی انسانی دانشی، سازمانها نیازمند به کارگیری شیوهها و سیاستهای نوآورانه مدیریت منابع انسانی هستند. امروزه جذب نیروی انسانی متخصص و دانشی در مقایسه با شیوههای سنتی کار، دامنه وسیعتری دارد، کمتر قابل پیش بینی است و شامل قضاوت بیشتر افراد می شود. سازمانهایی که شیوههای مدیریت منابع انسانی خود را با مدیریت دانش خود هماهنگ می کنند، در ایجاد مزیت رقابتی پایدار موفق تر خواهند بود (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۱).



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



عوامل انسانی و اجتماعی عناصر بسیار اساسی در مدیریت دانش هستند و بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که شیوه‌ها و سیاست‌های منابع انسانی نقش مهمی در نگرش و رفتار کارکنان دارد. این شیوه‌ها می‌توانند مواردی مانند انگیزه و تعهد کارکنان، رفتار اشتراک دانش و فرهنگ سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند که همه اینها با مدیریت دانش هم مرتبط است. به‌عنوان مثال، سیستم پاداش یک سازمان معمولاً به‌عنوان عنصری مهم برای ایجاد انگیزه در کارمندان در نظر گرفته می‌شود که آنها را تشویق می‌کند تا در مورد نتایج مورد انتظار تلاش کنند (فیانی، ۲۰۲۰).

فعالیت‌های مدیریت دانش شامل شناسایی و خلق دانش، جمع‌آوری، به اشتراک‌گذاری و یکپارچه‌سازی تا بهره‌برداری از دانش است؛ مانند سایر فرایندهای منابع انسانی، مدیریت دانش یک شاخه مهم است و تأثیر حائز اهمیتی در عملکرد جستجو برای استخدام در صنایع مختلف ایفا می‌کند. مدیریت دانش توانایی سازمان‌ها را برای حل بهتر مشکلات، انطباق با نیازهای متغیر کسب‌وکار و سازگاری با تغییرات بهبود می‌بخشد. استخدام هوشمند فناوری است که فرایند استخدام را متحول می‌کند. در سال‌های اخیر افزایش قابل توجهی در فضای استخدامی و عرضه داوطلبان بالقوه برای تصدی مشاغل و در نتیجه افزایش هزینه‌های مربوط به انتصاب آن‌ها ایجاد شده است. این عمدتاً به دلیل استعداد و تخصص‌های کارکنان و افزایش انعطاف‌پذیری در فعالیت در محدوده‌های مختلف جغرافیایی است (پوررشیدی، ۱۳۹۹).

نیاز به جذب استعداد به حدی افزایش یافته است که امروزه ما نیاز به اتخاذ یک سیستم ردیابی متقاضیان هوشمند و خودکار داریم تا نیروهای با استعداد و باکیفیت بالا را برای پیوستن به سازمان خود پیدا کنیم. برخی از ابتکارات با توسعه راه‌حل‌های خودکار برای کارآمدتر کردن فرآیند استخدام اینترنتی وضعیت را به‌طور قابل توجهی بهبود بخشیده‌اند. راه‌حل‌های سنتی محدودیت‌هایی در مدیریت صحیح روابط دارند. با این حال، زیرشاخه‌ای از مدیریت دانش، این شکاف را پر می‌کند (زرعتی و همکاران، ۱۳۹۹).

طی دهه اخیر به‌واسطه ظهور نظریه دیدگاه مبتنی بر منابع و نظریه دیدگاه دانش‌محور، آشکار شد که موفقیت سازمانها تنها وابسته به منابع مادی نیست، بلکه مدیریت داراییهای نامشهود و سرمایه فکری سازمان نیز بر آن اثر بسیاری دارند و این موضوع میتواند در بلندمدت موجب ایجاد مزیت و حاشیه رقابتی برای سازمانهای نوآور و موفق گردد محققان دریافته‌اند نوآوری یک فرآیند پویا است که مزیت رقابتی پایدار و رشد، از طرفی سرعت ۲ اقتصادی را برای شرکتهای مختلف به ارمغان می‌آورد. (چن و همکاران بالای توسعه تکنولوژیهای جدید و ارتباطات دیجیتال منجر به افزایش اهمیت مدیریت دانش و فعالیتهای مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یک منبع حیاتی برای کسب مزیت رقابتی گردیده است. طی بحرانهای جهانی اخیر سازمانها نیاز به تغییر و سازگاری بهتر با محیط را بیش‌ازپیش دریافته‌اند. در این سناریو، دانش مهمترین منبع استراتژیک است، بنابراین مدیریت آن برای عملکرد، مدیریت دانش به عنوان رهیافتی سازمان ضروری است) کاراسکو-هرناندز و جیمنز-جیمنز جدید و با ارزش در کنار سایر راهبردهای تجاری و رقابتی است، بدین منظور سازمانها به فکر پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش شدند تا از مزایای بالقوه آن بهره‌جویی کنند مطالعات نشان میدهد شرکتهایی که به‌طور ویژه به موضوع نوآوری توجه داشتند، سهم بازار و سود خود را به میزان قابل‌توجهی افزایش داده‌اند



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



بنابراین در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سوال می باشیم که آیا مدیریت تکنولوژی بر کیفیت خدمات تاثیر گذار است؟

-مبانی نظری تحقیق :

* مزایای مدیریت دانش برای منابع انسانی

هدف نهایی مدیریت دانش کمک به تصمیم گیری در سطح استراتژیک، توسعه نوآوری و برداشتن گام های عملیاتی به سمت موفقیت کسب و کار است. برخی دیگر از مزایای مدیریت دانش که مرتبط با حوزه کاری منابع انسانی است عبارت اند از:

- منبع واحد: با استقرار یک سیستم مدیریت دانش، یک فضای متمرکز برای نگه داشتن اطلاعات ایجاد می شود که همواره در دسترس باقی می ماند و با تغییر سوابق کارمندان دائماً به روز می شود. به این ترتیب شکاف اطلاعاتی پر شده و از دست رفتن اطلاعات جلوگیری می شود.
- سرعت بخشیدن به جامعه پذیری: یکی از اهداف اصلی فرآیند استخدام کارکنان، ایجاد همسویی بین استخدام جدید و سازمان است. کارمند جدید باید به وضوح نقش خود را در سازمان و آنچه را که مسئول آن هستند، درک کند. کارفرمایان همچنین از استخدام های جدید بازخورد دریافت می کنند تا به بهبود و بهتر شدن فرآیند کمک کنند. با داشتن یک پایگاه دانش مناسب مبتنی بر هوش مصنوعی، می توان کل فرآیند جامعه پذیری را تسریع بخشید؛ چراکه می تواند یک روند ساختاریافته از سیستم و رویه های سازمانتان را ارائه دهد و مسیر پیش رو را آسان تر کند (زرعتی و همکاران، ۱۳۹۹).
- موفقیت در نوآوری: هنگامی که مدیریت دانش را در اولویت قرار می دهید، به طور قابل توجهی شانس شما را برای دستیابی به نوآوری افزایش می دهد. بخشی جدایی ناپذیر از مدیریت دانش که نوآوری را هدایت می کند، کسب دانش از منابع خارجی، بازار، رقبا و رهبران صنعت است. با گرفتن اطلاعات بازار در دست خود، می توانید از تغییرات آگاه باشید، به سرعت روندها را شناسایی کرده و بپذیرید، تصمیمات هوشمندانه بگیرید و عملکرد کسب و کار سازمان خود را بهبود بخشید.
- همکاری تیمی: مدیریت دانش مناسب به همسو ماندن با ارزش های سازمان، چشم اندازهای مبتنی بر نتایج و ارتقاء سطح مشارکت کارکنان کمک می کند. کارمندان سازمان شما ممکن است متخصص در یک حوزه خاص باشند یا کارهای متنوعی در دست داشته باشند. در هر دو مورد، سیستم مدیریت دانش و فرآیند به کارمندان و سازمان کمک می کند تا شفافیت بیشتری در مورد دانش موجود به دست آورند و منجر به بهره وری بهتر تیم شوند.

از طرفی یکی از مباحثی که در دنیای امروز مورد توجه زیادی قرار گرفته است، بحث مدیریت تکنولوژی است. بر سر این موضوع که سه فاکتور مهم استراتژیکی در سازمان های مدرن وجود دارد که سبب خلق مزیت رقابتی می شود، بحث هایی مطرح است. نخستین فاکتور رهبری استراتژیک است. رهبری موثر، توسعه سازمان در مسیر درست و تولید محصولات در



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



جهت پاسخ به نیاز بازار را تضمین می‌کند. دومین فاکتور داشتن کارکنانی توانمند و بانگیزه است. آنها سازمان را به جلو حرکت می‌دهند. عامل سوم مدیریت تکنولوژی مناسب است. مهم این است که تکنولوژی شرکت، آن را به درستی برای رسیدن به وضعیتی موثر و رقابتی هدایت کند (هریسون و سامسو، ۲۰۰۳).

مدیریت تکنولوژی در دهه ۱۹۸۰ شکل گرفت. مدیریت تکنولوژی به یک مورد بسیار با اهمیت تبدیل شده است و به عنوان یکی از مهمترین عوامل در رقابت بین المللی محسوب می‌شود (ون ویک، ۱۹۸۸)

تاثیر تکنولوژی توسط فعالان، دانشگاهیان و دولت به عنوان یک سر منشا مزیت رقابتی برای صنایع تولیدی به طور گسترده و وسیع پذیرفته شده است. به منظور تحقق بخشیدن به این مزیت رقابتی، درک هر دو وجه یعنی تکنولوژی‌های خاص و راه‌های آنها در کارخانه‌هایی که می‌توانند به بهترین نحو مدیریت تکنولوژی را انجام دهند، بسیار مهم بود. این مسائل که از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار هستند، به عنوان سرعت توسعه تکنولوژی و افزایش پیچیدگی شناخته می‌شوند. افزایش سطح فعالیت در بخش مطالعات مدیریت تکنولوژی یک نشانه از این روند است. برای مثال، کلارک و ریولر (۱۹۹۳) یک فهرست از مقالات چاپ شده در زمینه علوم و مدیریت تکنولوژی که شامل بیش از ۱۰۰۰۰ منبع بیشتر از ۳۰۰۰ منبع در سال ۱۹۸۱ بود، ارائه کردند.

در گزارش سال ۱۹۸۷ شورای ملی تحقیقات، یکی از نخستین تعاریف مدیریت تکنولوژی را بیان کرده است. در این گزارش اظهار شده است که
”مدیریت تکنولوژی مهندسی، علوم و مدیریت را به منظور پرداختن به برنامه‌ریزی، توسعه و پیاده‌سازی قابلیت‌های تکنولوژیکی برای شکل دادن و تحقق اهداف استراتژیک و عملیاتی یک سازمان، به یکدیگر

وصل می‌کند“ (شورای ملی تحقیقات، ۱۹۸۷؛ ستیندآمار و همکاران، باداوی، چانارن و جولی، ۱۹۹۹) این تعریف تا حدودی ترکیبی از هر دو جنبه تکنولوژی یعنی بعد سخت مثل علوم و مهندسی و بعد نرم است (فال و همکاران، ۲۰۰۴). از آن به بعد تعاریف دیگری نیز آمده است که حتی تعدادی از آنها به پوشش شاخه‌های فرعی مدیریت تکنولوژی پرداخته‌اند. هر تعریف جدید علتی است که نشان می‌دهد، در این زمینه اصلاحاتی صورت گرفته است و پیشرفتی صورت پذیرفته است.

رشته مدیریت تکنولوژی دارای سابقه بیش از ۵۰ سال است و در مسائل خاص از تحقیقات موسسه مهندسی برق و الکترونیک در مجله مدیریت مهندسی در سال ۲۰۰۴ و مجله تحقیقات مدیریت تکنولوژی در سال ۲۰۰۷ نشان داده شده است مدیریت تکنولوژی به یک رشته تأیید شده در ۲۰ سال گذشته با ظهور سازمان‌های تخصصی و حرفه‌ای (مانند انجمن بین المللی مدیریت تکنولوژی پورتلند مرکز بین المللی برای مدیریت تکنولوژی و مهندسی و موسسه اروپایی برای تکنولوژی و نوآوری در مدیریت و افزایش سریع در تعداد نشریات و برنامه‌های تحصیلی در این زمینه در اواخر دهه ۸۰ میلادی، تبدیل شده است اگر تغییرات مشاهده شده در رشته مدیریت تکنولوژی در بازه زمانی ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۸ گسترش یافته است، بی‌درنگ معلوم است که نوآوری حرف نخست را در موضوعات اصلی در مدیریت تکنولوژی می‌زند به عنوان مثال، یک مطالعه که به بررسی مقالات منتشر شده در مجله Technovation پرداخته است، دو موضوع عمده را شناسایی کرده است که از این قرار است:



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



نوآوری تکنولوژی و مدیریت تکنولوژی (نیمبیسان و ویلمن، ۲۰۰۴). در این تحقیق بیان می‌شود که ۸۴ درصد از مقالات این مجله مربوط به این موضوعات بوده است یا به شکلی به آن وابسته بوده است. در مطالعه‌ای دیگر در موسسه مهندسی برق و الکترونیک این را نشان داده است که روش‌های قبلی آکادمیک در رشته مدیریت تکنولوژی آن را به ۴ بخش تقسیم کرده بود، که عبارت است از: توسعه محصول جدید، اشاعه محصول جدید، نوآوری و توسعه فن آوری (پلیکینگتن، ۲۰۰۶).

در روش تدوین دانش، دانش ساختاریافته و آشکار در یک پایگاه دانشی جمع آوری شده و ذخیره می‌شود. نقش اصلی فناوری اطلاعات در اینجا کمک به افراد برای اشتراک گذاری دانش از طریق ذخیره اشتراکی است؛ به شکلی که این دانش برای استفاده بهینه، قابل دستیابی باشد. نمونه ابزارهایی که در این روش استفاده می‌شوند شامل ابزارهای مدیریت اسناد و محتوای سازمانی است.

در روش شخصی سازی، دانش ساختار نیافته و ضمنی از راه ارتباطات مستقیم فردی به اشتراک گذاشته می‌شود. نقش فناوری اطلاعات در اینجا، کمک به افراد برای پیدا کردن یکدیگر و ایجاد ارتباط است؛ به نحوی که انتقال دانش بین افراد به بهترین شکل ممکن انجام شود. ابزارهای ویدیو کنفرانس و یا برقراری اتاق گفتگوی مجازی، نمونه هایی از این فناوری های اطلاعاتی هستند.

در هر دو این روش ها، درک نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش بسیار حائز اهمیت است. فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی باعث رشد دانش می شود و بر آن تاثیر مستقیم دارند. به همین دلیل نقشی حیاتی در مدیریت دانش ایفا می کنند. اما باید توجه داشت که صرفا رشد تکنولوژی و ابزارهای فناورانه و توسعه زیرساخت فناوری اطلاعات در یک سازمان، به معنی مدیریت دانش صحیح و کارآمد سازمانی نخواهد بود. فناوری اطلاعات صرفا یک زیرساخت فنی مدیریت دانش است و علاوه بر این زیرساخت فنی، باید به زیرساخت های اجتماعی و مدیریتی نظیر فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی و ساختار سازمانی نیز توجه شود

نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، موضوع مهمی برای سازمان هایی است که می خواهند از فناوری ها برای مدیریت سرمایه های فکری خود استفاده کنند. مدیریت دانش می تواند با استفاده مناسب از فناوری اطلاعات، به نتایج مطلوب خود دست پیدا کند. فناوری اطلاعات می تواند در ایجاد فرایندهای مدیریت دانش نقش حیاتی ایفا کند. استفاده از فناوری اطلاعات، ابزارهای کارآمدی را برای همه فرایندهای مدیریت دانش از جمله کسب دانش، اشتراک گذاری و کاربرد دانش را فراهم می کند. فناوری اطلاعات در زمینه هایی از جمله جستجو، ذخیره سازی، بایگانی و انتقال اطلاعات به کار می رود. استفاده از فناوری اطلاعات در این زمینه ها باعث بهبود و توسعه فرایندهای گردآوری، سازماندهی، رده بندی و اشاعه اطلاعات می شود.

–قدم اول، استفاده از داده‌های بزرگ (Big Data) و تحلیل آن

داده‌های بزرگ یکی از ابزارهای تاثیرگذار در زمینه مدیریت منابع انسانی هستند. با استفاده از تحلیل داده‌های بزرگ، سازمان‌ها می‌توانند الگوهای مفید را در داده‌های به دست آمده از کارکنان خود کشف کنند، از جمله الگوهای مربوط به عملکرد، رفتار، و زمان کارکرد یا غیبت.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



-قدم دوم، استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین (Learning Machine)

هوش مصنوعی (AI) و یادگیری ماشین (LM) امکانات جدیدی را در زمینه مدیریت منابع انسانی فراهم کرده‌اند. از جمله این امکانات می‌توان به سامانه‌های توصیه‌گر برای جذب کارکنان، ربات‌های چت (Chatbots) برای پاسخگویی به سوالات کارکنان و ابزارهای پیش‌بینی برای تجزیه و تحلیل رفتار کارکنان اشاره کرد. این تکنولوژی‌ها می‌توانند به کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی، و بهبود تجربه کارکنان در سازمان کمک کنند.

-قدم سوم، نرم‌افزارهای مدیریت منابع انسانی (HRM)

نرم‌افزارهای مدیریت منابع انسانی یکی دیگر از ابزارهای تکنولوژیکی هستند که به بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کنند. این نرم‌افزارها امکاناتی همچون مدیریت زمان، پیگیری عملکرد و برنامه‌ریزی منابع و فرآیندها را فراهم می‌کنند. همچنین می‌توانند به بهبود ارتباطات درون سازمانی و فراهم کردن یک دیدگاه کلی در مورد عملکرد مجموع سازمان کمک کنند.

در این بخش، روش‌های نوین برای تحلیل نیازمندی‌ها و جذب منابع انسانی بررسی می‌شوند. استفاده از سیستم‌های مدیریت روابط با مشتری (CRM) به عنوان یکی از تکنیک‌های جدید در این حوزه با دو کارکرد مهم مطرح می‌شود.

با استفاده از این سیستم‌ها، سازمان‌ها می‌توانند اطلاعات جامعی درباره مشتریان و جامعه کسب و کار را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کنند تا نیازمندی‌های منابع انسانی خود را شناسایی و تحلیل کنند. یک مهندسی معکوس از نیازهای مشتریان و مخاطبان هدف برای رسیدن به نیازهای سازمان در حوزه نیروی انسانی.

یا سیستم‌های مدیریت روابط با مشتری (CRM)، به عنوان یکی از تکنولوژی‌های برجسته در فرآیند جذب نیروی انسانی، قادر به جمع‌آوری، ذخیره و تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به متقاضیان شغلی نیز می‌باشند. با استفاده از این سیستم‌ها، سازمان‌ها می‌توانند تاریخچه تعامل با متقاضیان را ثبت کنند، اطلاعاتی درباره تخصص‌ها و مهارت‌های آن‌ها داشته باشند و بهبود یافته در فرآیند انتخاب و استخدام داشته باشند.

※انتخاب و استخدام منابع انسانی

در این بخش، روش‌های نوین در انتخاب و استخدام منابع انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرند. به‌کارگیری روش‌های هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی در فرآیند انتخاب و استخدام، می‌تواند بهبود قابل توجهی در عملکرد این فرآیند داشته باشد. از طریق استفاده از الگوریتم‌ها و مدل‌های هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند مشخصه‌های مورد نیاز برای شغل را تعیین کرده و با استفاده از روش‌های ارزیابی هوش مصنوعی، متقاضیانی را که بهترین تطبیق را با نیازمندی‌های شغلی دارند، شناسایی کنند.

در دنیایی که تکنولوژی با سرعتی شگرف پیشرفت می‌کند، نقش منابع انسانی در سازمان‌ها نیز قطعا تحت تأثیر قرار می‌گیرد. با گسترش استفاده از تکنولوژی در فرآیندهای مختلف سازمانی، منابع انسانی نیازمند تطبیق با این تغییرات هستند. در بخش پایانی به بررسی آینده منابع انسانی با پیشرفت تکنولوژی در سازمان‌ها می‌پردازیم و نقش تکنولوژی در تغییر فرآیندها، توسعه مهارت‌ها، تغییر نقش منابع انسانی و بهبود عملکرد سازمان‌ها را بررسی می‌کنیم.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

با رشد و پیشرفت تکنولوژی در سال ۲۰۲۳ و سال‌های پیش‌رو، آینده مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها به شکل قابل توجهی تحت تاثیر قرار گرفته است. منابع انسانی نیازمند تطبیق با تغییرات تکنولوژیک هستند و باید بتوانند فرآیندهای خود را هماهنگ و بهینه‌سازی کرده، مهارت‌های جدید درون سازمانی را توسعه داده و نقش‌های استراتژیک را در سازمان ایفا کنند. با استفاده از تکنولوژی در فرآیندهای مختلف منابع انسانی، سازمان‌ها می‌توانند عملکرد خود را بهبود بخشیده و به جایگاه برتر در بازار دست یابند. اما تمام این موارد منوط به قدم اول یعنی پذیرش و دانش استفاده از این تکنولوژی‌ها در رهبران و تصمیم‌گیران سازمان است. به همین دلیل استفاده از مشاوران استراتژیک نوین تبدیل به یکی از راهکارهای جهانی برای تسهیل در این روند شده است.

همچنین صنعت استخدام، شکل جدیدی به خود گرفته که ناشی از فناوری است. به این شکل که مدیران در پس‌زمینه کار می‌کنند تا به‌طور سیستماتیک اطلاعات را از پایگاه داده استعداد جمع‌آوری کنند و با استفاده از مدیریت دانش، نیازهای افراد و سازمان را برآورده نمایند. جنبه‌های مختلف مدیریت دانش، به اشتراک‌گذاری و استفاده مجدد از دانش و نوآوری به‌طور قابل توجهی زمان تحویل منابع بالقوه استعداد به مشتری را کاهش می‌دهد. این اتفاق به افزایش نرخ استخدام و عقد قراردادهای جدید منجر می‌شود.

مدیریت دانش به آژانس‌های کارایی کمک می‌کند که یک سیستم یکپارچه برای راه‌حل‌های استخدامی ارائه کنند. دانش مرتبط با استخدام را می‌توان در پایگاه دانش منابع انسانی ذخیره کرد. این کار به تصمیم‌گیری در مورد کار سریع و خوب کمک می‌کند. مدیریت دانش منجر به ارزیابی سریع‌تر و دقیق‌تر معیارها از داوطلبان مناسب شغل می‌شود. زمانی که نیاز دارید به مشتریان پاسخ دهید، مشکلات را حل کنید، روندها را تجزیه و تحلیل کنید، بازارها را ارزیابی کنید، معیاری را در مقابل همکاران خود قرار دهید، رقابت را درک کنید، پیشنهادات جدیدی ایجاد کنید، خط‌مشی‌ها را تدوین کنید و به‌طور انتقادی فکر کنید، معمولاً به دنبال اطلاعات و منابعی برای پشتیبانی از این فعالیت‌ها هستید. تمامی این موارد با پیاده‌سازی درست یک نظام مدیریت دانش در دسترس شما قرار دارد.

مدیریت دانش می‌تواند به‌عنوان تسهیل‌کننده‌ای در توانمندسازی کارکنان نقش ایفا کند و بازدهی نیروی انسانی را به‌واسطه ایجاد، تسهیل و به اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات در میان کارکنان بهبود بخشد. یک نظام مدیریت دانش قوی برای موفقیت استراتژی‌های استخدام و افزایش و بهبود عملکرد در یک سازمان ضروری است. مدیریت پایگاه دانش برای آژانس‌های کارایی به ایجاد راه‌حل‌های مؤثر و تصمیم‌گیری سریع‌تر و مؤثرتر در فرآیند استخدام کمک می‌کند. توسعه مدیریت دانش برای سازمان، اهداف جذب استعداد را دقیق و سریع‌تر می‌کند.

با پیشرفت تکنولوژی، فرآیندهای مختلف در سازمان‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرند. اتوماسیون و استفاده از ربات‌ها و هوش مصنوعی در فرآیندهای عملیاتی سازمان‌ها، نیازمند تغییرات در نحوه عملکرد و مدیریت منابع انسانی است. منابع انسانی باید بتوانند با استفاده از تکنولوژی، فرآیندهای خود را بهینه‌سازی کرده و تمرکز خود را بر مواردی مانند استراتژی‌های ارزش افزوده و رهبری تمرکز دهند.

*توسعه مهارت‌های جدید و دانش نوین

پیشرفت تکنولوژی منجر به ظهور مهارت‌های جدید در بازار کار می‌شود. منابع انسانی باید بتوانند با این تغییرات همراهی کنند و مهارت‌های جدید را در سازمان توسعه دهند. از طریق آموزش‌های آنلاین، آموزش الکترونیکی و استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند منابع انسانی خود را با مهارت‌های موردنیاز آینده هماهنگ کنند و رقابت‌پذیری و آمادگی درون سازمان را برای نبردهای به شدت رقابتی با دیگر سازمان‌ها تضمین کنند.

*تغییر و تحول در نقش منابع انسانی

تکنولوژی تأثیر قابل توجهی بر نقش منابع انسانی در سازمان‌ها دارد. به جای تمرکز بر وظایف مدیریتی معمول، منابع انسانی نیازمند تبدیل شدن به مشاوران استراتژیک هستند.

آن‌ها باید بتوانند با استفاده از داده‌ها و تحلیل‌های هوشمند، تصمیم‌گیری‌های استراتژیک را در زمینه منابع انسانی انجام داده و به ارزش افزوده سازمان‌ها کمک کنند. هرکسی باید مدیری ماهر برای بخش فعالیت خود باشد. سازمان باید یک شبکه‌ی بهم‌پیوسته از مدیران متخصص به جای فرمانبران غیرمتخصص باشد.

*بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها

استفاده صحیح از تکنولوژی در منابع انسانی می‌تواند بهبود قابل توجهی در عملکرد و رفورمنس سازمان‌ها داشته باشد. با بهره‌گیری از تکنولوژی در فرآیندهای انتخاب و استخدام، ارزیابی عملکرد، توسعه حرفه‌ای و مدیریت دانش، سازمان‌ها می‌توانند بهبود مستمر و رشد همه‌جانبه را تجربه کنند و رقابتی برتر در بازار را برقرار کنند.

منابع :

انصاری، رضا؛ عابدی شریبانی، علی اکبر؛ شاه محمدی، جواد(۱۳۹۱). الگوی ساختاری ابعاد فعالیت‌های مدیریت فناوری و اثربخشی سازمانی مورد مطالعه: شرکت پالایش نفت اصفهان، نشریه رشد فناوری، دوره‌ی ۱۱، شماره ۴۱، ص ۵۹-۶۸.

تقوا، محمد رضا، حسینی بامکانی، سید مجتبی، فلاح لاجیمی، حمید رضا. (۱۳۹۲). تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی و مزیت رقابتی. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۲(۵)، ۱-۱۷.

پوررشیدی، زهرا. (۱۴۰۰). نقش میانجی مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در تأثیر فعالیت‌های توسعه منابع انسانی بر نوآوری کارکنان (مورد کارکنان دانشگاه شهید باهنر کرمان). فصلنامه مدیریت و چشم انداز آموزش، ۳(۲)، ۴۹-۷۶

رشیدی، سعید، حاتمی کیا، محمد، موسویان، داوود، کامرانی مقدم، علی. (۱۴۰۱). مدیریت دانش و نقش آن در توسعه منابع انسانی ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد. فصلنامه آموزش و بهبود منابع انسانی، ۸(سال سوم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۱)، ۱۸۰-۲۰۲.

شفیعیون، رسول، نوروزی، اکبر. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر مدیریت تکنولوژی بر عملکرد تجاری از طریق نقش میانجی قابلیت‌های رقابتی (مطالعه موردی: شرکت‌های دانش‌بنیان شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان). فصلنامه توسعه تکنولوژی صنعتی، ۱۸(۳۹)، ۳-۱۸.

شیرزاد، سمانه، صالحی، محمد، خطیرپاشا، کیومرث. (۱۴۰۰). تأثیر مدیریت فناوری بر تجاری سازی دانش در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران. فصلنامه علمی پژوهش‌های یاددهی و یادگیری دانشگاه آزاد واحد بجنورد، ۱۶(۶۸)، ۱۶۵-۱۸۲.

زراعتی، محسن، ابوالقاسمی، محمود، خراسانی، اباصلت، خیراندیش، مهدی. (۱۳۹۹). توسعه ابعاد بالندگی منابع انسانی دانشی مراکز مطالعاتی و تحقیقاتی آجا مبتنی بر رویکرد مدیریت دانش. مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، ۳(۱)، ۱۴۷-۱۷۲.

-Badawy, M.K. (1998), "Technology management education: alternatives models", *California Management Review*, 40(4), Summer, 94-115.

-Barbosa, F., Vaidya, K., 1997. "Developing technological capabilities in an industrialising country: the cases of two Brazilian Steel Companies". *Technology Management: Strategies and Applications*, 3, 287-298.

-Hipkin, I. Bennett, D. (2003), "Managerial perceptions of factors influencing technology management in South Africa", *Technovation*, 23, 719-735.

-Eyni, A. (2020). The effect of meritocracy on organizational innovation in Alborz University Campus, *Journal of Management and Vision Training*, 2(1), PP: 87-101.. (in Persian).

-Fadil, H., Singh, K., & Joseph, C. (2016). The Influence of Organizational Innovation towards Internal Service Quality in MBKS. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, PP: 317-324.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



- Phaal, R., Farrukh, C.J.P., Probert, D.R., (2004). “A framework for supporting the management of technological knowledge”. *International Journal of Technology Management*, 27(1), PP. 1–15.
- Wang, C.-H., Lu, I.-Y., Chen, C.-B., (2008). “Evaluating firm technological innovation capability under uncertainty”. *Technovation*, 28(6), 349–363.