

# نقش فناوری اطلاعات در منابع انسانی

تهیه کننده:

محمد رامندی

مدیریت شعب استان خراسان رضوی

## چکیده :

توجه فزاینده سازمانها و دولتها به تجارت الکترونیک، ناشی از اهمیت و میزان تاثیر قابل انتظاری است که هم بر محیط عمومی همه سازمانها (به طورعام) و هم بر فعالیتهای مختلف سازمانها (به طور خاص) می گذارد. در کشورهای پیشرفته و تازه صنعتی شده جهان، استفاده از تجارت الکترونیک به لحاظ مزایای آن روز به روز گسترش می یابد، اما کشورهای درحال توسعه را با مشکلات مختلفی مواجه می سازد. تجارت الکترونیک، تغییراتی بنیادین در معاملات تجاری، قوانین و مقررات بازار، محیط رقابتی بازار و... پدید آورده است. فناوری اطلاعات زمانی حلال مشکلات خواهد بود که در خدمت توسعه و پرورش انسانها قرار گرفته و قابلیتهای انسانی باهم تلفیق و به توسعه و بهره‌وری منجر گردد. مدیران ارشد سازمان تأثیر قابل توجهی را که فناوری اطلاعات می تواند روی موفقیت سازمان داشته باشد، درک کرده‌اند {۳و۲}

## مقدمه :

رشد سریع فناوری اطلاعات و گسترش حوزه های اثرگذاری آن در تمام شئون زندگی انسان، فضای ابهام آمیزی را پیش روی متفکران علوم انسانی قرار داده است. سرعت تحولات به گونه ای بوده است که متفکران غربی نیز متحیرانه به آن می نگرند و سعی در ارزیابی و دیدبانی حدود اثرگذاری آن دارند. تاثیرات این فناوری در حوزه تجارت و اقتصاد، شکوفایی و رونق غیرقابل وصفی به تعاملات شرکتها و معاملات مالی جهانی بخشیده است. فناوری اطلاعات، روش کارکرد افراد، سازمانها و دولتها را دگرگون کرده و امور اقتصادی و اجتماعی را تغییر داده است. در بعد اقتصادی «اهمیت دستیابی سریع به اطلاعات صحیح» کلید پیروزی در عرصه رقابت جهانی محسوب می شود. فناوری اطلاعات به عنوان ابزاری برای ایجاد

ارزش در فعالیتهای تجاری نقشهای مهمی به عهده گرفته است {۲و۳}. سازمانها نیاز دارند که به سمت فرایندگرایی حرکت کنند و آنچه که به سازمانها در این راه کمک کرده، آنها را پشتیبانی می کند فناوری اطلاعات است {۲}. به گفته «بارلی»، «موفقیت در آینده - به احتمال زیاد - وابسته به استفاده از دانش فنی و علمی، مدیریت اطلاعات و فراهم کردن خدمات بهتر است. آینده، بیشتر وام گیر مغز است تا ماهیچه. {۳}

#### مفهوم فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت افزاری و مجموعه ای از الگوها باشد یک نظام فکری و فرهنگی است و می توان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید. {۱}

#### مدیریت منابع انسانی

هر یک از دیدگاه های مختلف نظری در حوزه مدیریت، تعاریف متفاوتی از مدیریت منابع انسانی ارائه داده اند که در زیر به برخی از آنها اشاره می شود :

• مدیریت منابع انسانی را شناسایی، انتخاب، تربیت و پرورش نیروی انسانی سازمان به منظور نیل به اهداف سازمان تعریف کرده اند

• مدیریت منابع انسانی از جمله مسئولیت های اصلی مدیریت در هر سازمان به شمار می رود و همه مدیران سطوح متعدد سازمان به نوعی از این مسئولیت برخوردارند. از اینرو مدیریت منابع انسانی را بهره برداری از سرمایه های انسانی شرکت، برای نیل به اهداف سازمانی می دانند.

مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظیفه مدیریت است که با جنبه

هایی از فعالیت کارکنان بستگی دارد، به ویژه برای کارمندیابی، آموزش دادن به کارکنان، ارزیابی عملکرد، دادن پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان شرکت.

#### عملکردها(وظایف)ی مدیریت منابع انسانی

هر یک از مکاتب مختلف علم مدیریت ممکن است موضوعات متفاوتی را به عنوان عملکردهای مدیریت منابع انسانی تلقی کنند، با اینحال برخی از انواع رایج و مهم آن عبارتند از: تجزیه و تحلیل شغل، برنامه ریزی منابع انسانی، کارمندیابی و فرآیند انتخاب، اجتماعی کردن منابع انسانی، آموزش منابع انسانی، ارزیابی عملکرد، انضباط و حقوق و دستمزد

امروزه فناوری اطلاعات به عنوان یکی از فناوری های نوین بشری، نه تنها خود دستخوش تغییراتی ژرف شده است بلکه در حال تاثیرگذاری بر روی تمام جنبه های مختلف زندگی اجتماعی، اقتصادی و سیاسی می باشد. بالطبع از مهمترین قسمت هایی که فناوری اطلاعات با ورود خود به سازمان در آن تاثیر گذار خواهد بود منابع انسانی و عملکردهای مدیریت منابع انسانی می باشد. {۳و۲}

امروزه فناوری و تحولات آن به یکی از مهمترین عناصر محیط استراتژیک سازمان تبدیل شده است. برخی اعتقاد دارند تحولات و تکامل فناوری بیشتر از خود آن، آثار و پیامدهای چشمگیر در سیستم های اقتصادی، اجتماعی و حتی سیاسی دارند. این مهم به ایجاد و توسعه دانش علمی در حوزه مدیریت فناوری و مدیریت تکنولوژیک شده است. همان طور که هدف در مدیریت فناوری، مدیریت به کارگیری و نهادینه کردن فناوری به عنوان یک منبع استراتژیک در سازمان و ایجاد ارزشهای استراتژیک توسط آن است، در مدیریت تکنولوژیک که مفهومی وسیع تر از مدیریت فناوری است، هدف درک و کنترل آثار به کارگیری فناوری در تمام وظایف مدیریت است (CHANARON ET AL, ۲۰۰۲). باتوجه به سطوح

مختلف مدیریت در سازمانهای مختلف، نیاز به بررسی نقش، آثار و پیامدهای فناوری در تمامی تصمیم گیریهای مدیریت در سطوح مختلف و در سازمانهای مختلف (تجاری، آموزشی، دولتی، سیاسی و...) امری واضح و مشهود است.

#### اثر متداول اینترنت و فناوری اطلاعات

بیشترین تاثیر اینترنت و فناوری اطلاعات بر قشر تحصیلکرده، ماهر و علاقه مند به موفقیت بوده است، به ویژه افرادی از این مجموعه که به طور منظم با فناوری اطلاعات و ارتباطات سرو کار دارند. از آنجائی که، افراد تحصیلکرده، ماهر و علاقه مند به موفقیت در موقعیتهای مهم سلسله مراتب سازمانی مشغول به کارند و بنابراین اثر بیشتری را بر موفقیت همه جانبه سازمان دارند، ما نیز می باید توجه خود را بر اثر اینترنت روی این گروه کارکنان متمرکز کنیم.

هر فایده نهایی ناشی از به کارگیری اینترنت برای یافتن کارکنان جدید، یافتن و نگهداری آنها، وقتی که بدانیم کمبود اساسی بازار کار، مربوط به افراد بسیار ماهر است، اهمیت بیشتری پیدا می کند.

#### استفاده از اینترنت برای کارمندیابی

تحقیقاتی که در آمریکا ( بر روی ۵۰۰ وب سایت مربوط به شرکتهای بین المللی که در سال ۲۰۰۰ جزء سودآورترین شرکتهای بوده اند) صورت گرفته، نشان می دهد که ۷۹ درصد این شرکتهای، به طور گسترده ای از اینترنت برای جستجوی کارکنان جدید استفاده می کنند. همچنین مقایسه داده های آماری موجود برای سالهای ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۰، نشان می دهد که در سال ۱۹۹۸، ۲۹ درصد شرکتهای مذکور از اینترنت به منظور کارمندیابی استفاده می کرده اند. مزایای اصلی استفاده از اینترنت در استخدام کارکنان جدید عبارتند از:

\_ صرف هزینه کمتر برای استخدام کارکنان جدید ( در مواردی چون: ذخیره کردن درخواست نامه ها، هزینه های پستی، هزینه های مربوط به پردازش داده ها و ...

\_تدوین فرایند سریعتر برای استخدام : طبق تحقیقات، این دوره از زمانی که نیاز به کارمند جدید حس می شود تا زمانی که کارمند جدید کارش را در سازمان شروع می کند، به کمتر از ۱۲ روز تقلیل می یابد .

\_امکان جذب بهتر و بیشتر داوطلبان : ابتکار انتشار درخواست نامه روی وب سایت ، می تواند حتی کسانی را که به طور فعال در جستجوی یک استخدام جدید نیستند را به سوی شغل جذب کند .

در کنار وب سایت شرکتی که در جستجوی کارمند جدید است ، وبسایت های ثالث نیز مهم هستند . این وب سایت های ثالث، نه فقط به عنوان « مکانی برای تبادل نیروی کار » و مکانی برای ترتیب ملاقاتهای مرتبط با آن عمل می کنند ، بلکه اغلب آنها اخبار، شرایط جستجوی کار، اطلاعات شخصی جستجوگران کار و ... را منتشر می کنند که به عنوان یک مکانیسم جذب عمل کرده و شرکتها را مطمئن می سازد که فراخوان آنها برای یافتن نیروی کار جدید ، مورد مشاهده قرار گرفته است. {۳}

اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سازمان

فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت نه فقط متخصصان فناوری اطلاعات و کارکنانی که فناوری اطلاعات را در محیط کارشان به طور منظم استفاده می کنند ، تحت تاثیر قرار داده ، بلکه محیط سازمان، خودسازمان و به طور کلی دنیای اجتماعی را نیز تحت تاثیر قرار داده است (Drucker, ۲۰۰۲) .

مدیران می بایست از این تغییرات آگاهی یافته و برای درک و سازگاری مناسب با آنها تلاش کنند .

به ویژه در سطح انگیزش کارکنان ، می توان انتظار وقوع تغییرات اساسی را داشت. در کنار اینکه ارزیابان اجتماعی ، تغییرات بنیادی و عمیقی را در سطح جامع پیش بینی می کنند، نویسندگان این مقاله معتقدند که اولین و مهم ترین وظیفه

مدیران در چنین شرایطی ، حفظ انگیزش کارکنان است . {۳}

رویکردهای طبقه بندی آثار به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمانهای تجاری: در بررسی ادبیات موضوع محققان مختلف رویکردهای متفاوتی را در بررسی آثار تجارت الکترونیک در نظر داشته اند، از جمله:

! برخی در سطح کلان به بررسی آثار در کشورهای جهان یا منطقه خاصی پرداخته اند، مانند کشورهای اتحادیه اروپا و سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECE). این تحقیقات آثار تحقق یافته به کارگیری تجارت الکترونیک را مورد بررسی قرار داده اند.

! برخی در سطح خرد آثار فناوری اطلاعات را با توجه به فعالیتهای موسسه مورد تحلیل قرار داده اند، مانند زنجیره ارزش، مدیریت منابع انسانی و ... .

! برخی در سطح صنعت یا بخشی خاص از صنعت آثار تجارت الکترونیک را بررسی کرده اند، مانند شرکتهای کوچک یا متوسط یا خرده فروشیها.

به وجود آمدن روحیه پژوهشی در کارکنان

یکی از کیفیتهایی که بیانگر انسان پرورش یافته است، این است که آنان روحیه پژوهشگری داشته باشند. به وجود آوردن چنین کیفیتی را با کلاس و آموزش رسمی نمی توان ایجاد کرد. ولی از طریق پیاده سازی ساختار فناوری اطلاعات کارکنان به راحتی به آن مجهز می شوند. اطلاعات خمیرمایه و اساس تحقیقات است و زمانی که فناوری اطلاعات به راحتی اطلاعات را در اختیار کارکنان قرار دهد و یا فناوری اطلاعات افراد را احاطه کرده باشد، کارکنان به شکل ساختاری و خودجوش به تحقیق روی آورده و روحیه پژوهشگری تقویت می شود. به طور کلی فناوری اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت روحیه پژوهشی کمک می کند:

- توانمندی به کارگیری اطلاعات در افراد تقویت می شود؛

-توانایی انتخاب اطلاعات بالا می رود؛

-قدرت شناخت افراد افزایش می یابد؛

-افراد نسبت به اطلاعات حساس می گردند؛

-پژوهش گروهی شکل می گیرد.

شکل گیری تفکر استانداردگرا

یکی از شاخصهای انسان توسعه یافته مجهز شدن به تفکر استانداردگرا است که این امر در گرو وجود فنآوری اطلاعات است. استاندارد فکر و عمل کردن موجب می گردد که نیروی انسانی، توانمندیهای خود را بهتر و بیشتر در راستای هدفهای سازمان قرار دهد و از انحراف اقدامات جلوگیری کند. استاندارد عمل کردن تعیین مشخصات کالاها و خدمات مورد نیاز یا تعیین درجه ویژگیهای کیفی کالا و خدمات و حد مرغوبیت قابل پذیرش و مطلوبیت مورد نظر برای آن از نظر اندازه، شکل، رنگ، خواص فیزیکی و شیمیایی به منظور بهبود کیفیت و حصول اطمینان از مصرف یک فرآورده می باشد (۸) که زیربنای آن وجود فنآوری اطلاعات پویایی است که به صورت دائم اطلاعات موردنیاز را برای استاندارد عمل کردن ارائه و از طریق بازخورد اطلاعاتی سطح استانداردگرایی ارتقا می یابد. به طور کلی فنآوری اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت تفکر استانداردگرایی و توسعه منابع انسانی کمک می کند. {۱}

تغییر در سبک رهبری

استفاده از هر سبک رهبری دیگری غیر از سبک آمرانه ، می تواند یک چالش بزرگ برای تمام مدیران باشد . به این دلیل که مدیر باید بر رهبری بر پایه مهارت و ویژگیهای شخصیتی افراد تکیه کند ( و این سخت است ). از یک سو ، تناقض بین این حقیقت که کار یک مدیر و نتایج حاصله به طور روزافزون به زیر دستانش بستگی دارد و از سوی دیگر میزان بسیار



زیاد تعامل درونی کار ( مدیریت پروژه با تیمی که از متخصصان مختلف و ماهر تشکیل شده اند ) و همچنین قدرت امر و نهی و نفوذ کمتر بر زیردستان به همراه قدرت برخاسته از موقعیت ، می تواند دلسرد کننده باشد. بنابراین، شخصیت مدیر به اهرمی برای برانگیختن کارکنان برای دست یابی به اهداف مشترک سازمانی تبدیل خواهد شد . در ابتدا مدیر مجبور است به نحو شایسته ای کارکنان را برانگیزد ، به طوری که آنها بی نیاز از نظارت ، کارشان را انجام دهند. دوم اینکه او باید شرایط کاری مناسبی را فراهم آورد و حامی متخصصان هر حوزه باشد، چرا که آنها هنوز شایستگی لازم را کسب نکرده اند ( برای مثال : مهارت های مدیریتی همچون برنامه ریزی و سازماندهی .

بنابراین ، می توان انتظار سلسه مراتب از پایین به بالا را در سازمان داشت . به این معنی که کارکنان با همه تخصص و دانشی که دارند به عنوان یک عامل اساسی موفقیت و مدیران به عنوان حامیان آنها در نظر گرفته می شوند . {۳}

تغییر نقش کارکنان

آن گروه از کارکنان برای موفقیت شرکت حیاتی هستند که از دانش کافی برخوردار باشند . حتی اگر در نظر بگیریم که تصمیم گیری های واگذار شده به کارکنان به اندازه کافی بادوام نیستند که نتایج خاصی را داشته باشند ، یا تصمیم گیری توسط آنها آنقدر مشکل است که از آن منصرف می شوند، (با این حال) در بیش از یک سوم چنین تصمیم گیری هایی ، نتایج مطلوب حاصل می شود (Drucker, ۲۰۰۱) .

همان طور که افراد ظرفیت سازمان مورد علاقه اشان را می سنجند ، به همان نسبت تصمیم گیری درباره کارمندیابی و ارتقای مسیر شغلی می بایست بی عیب باشد {۳}

نتیجه گیری

فناوری اطلاعات یک مکانیسم در اختیار سازمان ها قرار می گیرد و برای به وجود آوردن روحیه پژوهشی در کارکنان مفید

است. برای انجام راهبری کارهای زیر باید انجام گیرد :

-تهیه چارچوب سازمانی مدیران

-هماهنگی استراتژی فناوری اطلاعات با هدفهای تجاری،

-شناخت ریسکها،

اما اینترنت و فناوری اطلاعات و ارتباطات ، تنها عوامل تاثیر گذار بر بازار کار و مدیریت کارکنان نیستند .

منابع:

دکتر ایرج سلطانی،نقش فناوری اطلاعات در منابع انسانی، ماهنامه تدبیر-سال چهاردهم-شماره ۱۳۸

آیدا حقیقی ،راهبری فناوری اطلاعات در سازمان ،ماهنامه تدبیر-سال نوزدهم-شماره ۱۹۹

مهدی محمودی،عنوان مقاله :تاثیر فناوری اطلاعات بر منابع انسانی، ماهنامه تدبیر-سال هفدهم -شماره ۱۷۴