

## نقش تکنولوژی اطلاعات در توسعه منابع انسانی:

حسین طالبی: کارشناس علوم ارتباطات

در توسعه منابع انسانی، همواره بایستی ظرفیتهای جدید انسانی را شناخت، تا توسعه قابلیتها و کیفیتهای انسانی به صورت یک فرآیند دائمی انجام شود. تحقق این امر در گرو بهره گیری از تکنولوژی اطلاعات است، چون در فرآیند تکنولوژی اطلاعات دائماً اطلاعات تولید، پردازش، توزیع و مدیریت میشود، بنابراین، تکنولوژی اطلاعات زمانی حلال مشکلات خواهد بود که در خدمت توسعه و پرورش انسانها قرار گرفته و قابلیتهای انسانی باهم تلفیق و به توسعه و بهره وری منجر گردد. براین اساس در این مقاله سعی بر آن است تا به نقش تکنولوژی اطلاعات در ابعاد مختلف توسعه منابع انسانی پرداخته شود.

### مفهوم تکنولوژی اطلاعات:

تکنولوژی اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت افزاری و مجموعه ای از الگوها باشد یک نظام فکری و فرهنگی است و میتوان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید.

بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام IT نمی تواند دوام داشته باشد. بنابراین، آنچه در IT مهم است تفکر اطلاعات گرا است. تکنولوژی اطلاعات از اتصال و ترکیب مجموعه ای از فکرهای مفید تولید شده شکل می گیرد و کامپیوتر و سوپر کامپیوترها و سیم و کابل و ابزارهایی از این قبیل نیست. در تکنولوژی اطلاعات، فکر انسانهای خردمند است که تولید اطلاعات میکند. تکنولوژی اطلاعات (IT) یعنی روشهای تولید و جمع آوری اطلاعات و استفاده از آن در جامعه، ساختار تکنولوژی اطلاعات با کوچک کردن، ارزان کردن و کاربری ساده برنامه های کامپیوتری باعث می شود دسترسی به اطلاعات از هر جا و توسط هر شخص به راحتی صورت گیرد.

پایگاههای اطلاعاتی برگرفته از مفهوم تکنولوژی اطلاعات فرآیندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمانها به همدیگر، شبکه های سازمانی را بنا نهاده اند و دیدگاههای میان مدت مدیران به دیدگاههای بلندمدت بدل شده است. به طور کلی در مفهوم تکنولوژی اطلاعات مولفه های زیر وجود دارد.

فرهنگ تولید اطلاعات - اطلاعات گرایی - جمع آوری اطلاعات - خلاصه سازی اطلاعات - تحلیلگری - حساسیت اطلاعاتی - پردازشگری - تفکر شبکه ای - بهینه سازی - یکپارچه سازی - پژوهشگری - روش سازی - ذخیره سازی و انتقال اطلاعات .

### مفهوم توسعه منابع انسانی:

در مفهوم جدید توسعه منابع انسانی، انسانهای سازمانی بایستی به کیفیت هایی مجهز شوند که هیچگونه مشکلی با سازمان نداشته باشند و با دلسوزی و تعهد و بینشی علمی، تمام توانمندیها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق ماموریتهای سازمانی قرار دهند و

دائماً برای سازمان ارزشهای فکری و کیفی جدیدی تولید کنند. به طور کلی توسعه منابع انسانی دارای مولفه های زیر است :

1- ایجاد آگاهی علمی و ارتقای دانش کارکنان.

2 - تولید رفتارهای علمی و متعادل در کارکنان.

3 - ایجاد ارزش افزوده بعنوان کیفیت در کارکنان.

4 - ارتقای قابلیت‌های کارکنان.

5 - توسعه مهارت‌های انجام کار.

6 - به روز کردن اطلاعات کارکنان.

7- توانایی حل مسائل به شکل علمی.

8 - اصول درست انجام دادن کار.

9 - تصمیم گیری عقلایی.

10 - کمک به رشد شخصیت حرفه ای در کارکنان.

11 - توانایی ترکیب اطلاعات و ساختن مجموعه های جدید.

به عبارتی می توان ، تکنولوژی اطلاعات را محور توسعه منابع انسانی دانست ، وجود اطلاعات کاربردی و جدید است که در یک فرآیند منطقی به نام تکنولوژی اطلاعات میتواند به ایجاد و توسعه توانمندیهای جدید در منابع انسانی کمک کند . به طور کلی تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به توسعه منابع انسانی منجر میشود

### **توسعه حرفه ای:**

یکی از نشانه های عملیاتی انسان توسعه یافته که به اشتغال کمک می کند و یا فرآیند اشتغال را تسهیل می سازد، داشتن مهارتهایی است که زمینه های رشد و توسعه داشته باشد. زمانی که ظرفیتهای مهارتی آماده توسعه باشد ولی محتوای متناسب با آن فراهم نشود، مهارتها بعد از مدتی کهنه شده و نیاز سازمان و فرد را برآورده نمیکند. در این زمان ، اطلاعات، ظرفیتهای خالی و کهنه شده را جانی دوباره می بخشد و به توسعه مهارتی کارکنان کمک می رساند و این به خاطر این است که اطلاعات جدید توقعات جدیدی را در افراد سازمان ایجاد و بعد از مدتی اطلاعات، تبدیل به روش کار و مهارت میگردد و جبهه های جدید مهارتی و کاری ایجاد می شود. به طور کلی تکنولوژی اطلاعات، در ابعاد زیر به توسعه مهارتی کارکنان کمک می کند و اشتغال و بهره وری تسهیل می یابد.

الف - مهارت‌های کهنه را بازسازی می کند؛

ب- ظرفیتهای خالی قبلی را تکمیل می سازد؛

ج - مهارت‌های جدید به وجود می آورد؛

د - بین مهارت کارکنان پیوند ایجاد می کند؛

ه - مهارت آموزی فرآیندی میشود.

ارزش مهارتها با رشد تکنولوژی افزایش یافته است و تکنولوژی اطلاعات پیشرفته به دنبال خود مهارت پیشرفته ایجاد میکند. تکنولوژی اطلاعات دامنه مهارتی انسان را توسعه می دهد. تکنولوژی اطلاعات زمینه هایی نظیر مهارت برقراری ارتباط کلامی، مهارت ارتباط کتبی، مهارت ارتباط نمایشی، مهارت قانع سازی و مهارت استفاده از اطلاعات را در کارکنان ایجاد و تقویت می کند .

### **تقویت مهارت ادراکی:**

از جمله نشانه های انسان توسعه یافته، داشتن مهارت ادراکی است؛ مهارت ادراکی توانایی درک این نکته است که کارکردهای گوناگون سازمان با یکدیگر وابسته است و تغییر در هر یک از بخشها، الزاماً بخشهای دیگر را تحت تاثیر قرار می دهد. مهارت ادراکی چیزی نیست که بتوان با یک دوره آموزش نظری آن را ایجاد کرد بلکه فکر کارکنان باید تغییر کند و در واقع اندیشه ادراکی تبدیل به کنش ادراکی شود.

زیربنای مهارت ادراکی تفکر سیستمی است و از طریق تکنولوژی اطلاعات می توان مهارت ادراکی را ایجاد و پرورش داد و این به خاطر این است که تکنولوژی اطلاعات یک سیستم است که در عمل ، مهارت ادراکی و سیستمی فکر کردن و عمل کردن را به افراد یاد می دهد.

سیستم تکنولوژی اطلاعات در عمل موجب می شود که انسانها، شروع فرآیند و عملکرد سیستم اطلاعاتی را در یک مجموعه قرار داده و درک کنند و به مهارت و توانمندی ادراکی مجهز شوند که این مهارت موجب می گردد شروع فرآیند و نتیجه کارها را به هم پیوند دهند. به طور کلی تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت مهارت ادراکی کمک میکند:

1- قدرت شناخت فرد به لحاظ آگاهی از عناصر سیستم اطلاعاتی تقویت میگردد.

2- قدرت درک روابط بین اطلاعات و مولفه ها تقویت می شود.

3- تصویر کلی و جمع بندی کلی از اطلاعات به دست میآید.

4- به لحاظ درک روابط منطقی بین داده ها، فرد به تفکر منطقی مجهز میشود.

5- قدرت پیشینی بالا می رود.

### تقویت مهارت تصمیم گیری:

تصمیم گیری فرآیندی است که در آن نقش اصلی را اطلاعات بازی می کند، یعنی اول بایستی اطلاعات مورد نیاز تصمیم گیری فراهم شود تا بتوان اطلاعات را ترکیب و تصمیم گیری کرد. تکنولوژی اطلاعات موجب می شود که افراد سازمان از بین اطلاعات تولید شده اطلاعات مربوط به تصمیم مورد نیاز را انتخاب و پردازش و مورد استفاده قرار دهند. در فرآیند تصمیم گیری، کارکنان نحوه استفاده از اطلاعات را یاد می گیرند. افراد مهارت یافته و حرفه ای هرگز با اطلاعات غیر تخصصی تصمیم گیری نمی کنند که این کار حرفه ای نیست. تکیه به عقاید افراد ناوارد و غیرمتخصص نه تنها دردی را دوا نمی کند بلکه آدمی را به ورطه گمراهی می کشاند. همین مشورت و کسب اطلاعات از افراد غیرمتخصص سبب میگردد که انسان در تصمیم گیری به خطا رود.

از شاخصهای انسان توسعه یافته این است که در تصمیم گیری، فرآیند کسب اطلاعات از منابع غیر موثق و در دسترس را جایگزین کسب اطلاعات از منابع موثق می کند، که این امر نیازمند وجود ساختار اطلاعاتی است. یعنی زمانی که تکنولوژی اطلاعاتی وجود داشته و قابل دسترس باشد.

براین اساس، افراد از مهارت تصمیم گیری علمی بهره مند می شوند و از این بابت به مهارت تصمیم گیری در عمل منجر می گردند. به طور کلی IT در ابعاد زیر به تقویت مهارت تصمیم گیری کمک می کند:

- 1 - مسئله یابی و فرصت یابی که سنگ بنای تصمیم گیری استراتژیک است، سریعتر و دقیقتر انجام میشود.
- 2 - برنامه ریزی جامع بهتر تدوین میگردد.
- 3 - کیفیت تصمیمات افزایش می یابد.
- 4 - زمان تصمیم گیری به حداقل میرسد.
- 5 - خطای انسانی در شبکه پردازش اطلاعات سازمانی کاهش می یابد.
- 6 - گرایش به سمت فرضهای تصمیم گیری عقلایی به وجود میآید.
- 7 - از طریق بازخوردهای سریع مهارت تصمیم گیری اصلاح می شود.

### ایجاد 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 نمیتوان ایجاد کرد. ولی از طریق پیاده سازی ساختار تکنولوژی اطلاعات کارکنان به راحتی

به آن مجهز میشوند. اطلاعات، خمیرمایه و اساس تحقیقات است و زمانی که تکنولوژی اطلاعات به راحتی اطلاعات را در اختیار کارکنان قرار دهد و یا تکنولوژی 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 تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت روحیه پژوهشی کمک میکند.

1- توانمندی به کارگیری اطلاعات در افراد تقویت می شود.

2- توانایی انتخاب اطلاعات بالا می رود.

3- قدرت شناخت افراد افزایش می یابد.

4- افراد نسبت به اطلاعات حساس می گردند.

5- پژوهش گروهی شکل میگیرد.

زمانی که تکنولوژی اطلاعات ضعیف و انگیزه به کارگیری آن نیز کم باشد، روحیه تکرار مطالب قبلی حاکم ، و در حالتی که تکنولوژی اطلاعات قوی و در دسترس و انگیزه به کارگیری کم باشد، روحیه پژوهش به لحاظ هجوم اطلاعاتی شکل میگیرد و زمانی که انگیزه به کارگیری اطلاعات زیاد ولی تکنولوژی اطلاعات ضعیف باشد، روحیه پژوهش عمیق میماند. در حالت مطلوب تکنولوژی اطلاعات قوی و انگیزه زیاد روحیه پژوهشی را در کارکنان کاربردی میکند .

### شکل گیری تفکر استاندارد گرا:

یکی از شاخصهای انسان توسعه یافته مجهز شدن به تفکر استاندارد گراست که این امر در گرو وجود تکنولوژی 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 که زیربنای آن وجود تکنولوژی اطلاعات پویایی است که به صورت دائم، اطلاعات مورد نیاز را برای استاندارد عمل کردن ارائه و از طریق بازخورد اطلاعاتی سطح استاندارد گرایی ارتقا مییابد. به طور کلی تکنولوژی اطلاعات در ابعاد زیر به تقویت تفکر استاندارد گرایی و توسعه منابع انسانی کمک میکند.

1- چهارچوب های کلی استاندارد را مشخص میسازد.

2- معیارها و شاخصهای موردنیاز را در دسترس قرار میدهد.

3- میزان انحراف از استاندارد را تعیین میکند.

4- با نظارت اطلاعاتی به عملیات فرد جهت میدهد.

5- به تقویت مستندسازی که نوعی استانداردسازی است، میپردازد.

6- انسجام فکری ایجاد میکند.

7- از دخالت ذهنیت در کار جلوگیری به عمل میآورد.

اکنون می توان دریافت که اطلاعات و فرایند بسط و توسعه آن چگونه در شکل دهی انسان توسعه یافته و ساختار سازمانی دستگاهها و بنگاههای خدماتی و اقتصادی تاثیر گذار خواهند بود و قادرند علاوه بر ترویج نگرش سازمانی هدفمند ، بتوانند با پیاده سازی اهداف و استراتژی های درازمدت سازمان مطبوع خود، مسیر روبه جلوداشته باشند.

منابع و ماخذ:

- 1 - فرشید، محمدنژاد، فناوری اطلاعات و مهندسی مجدد منابع انسانی، مجله تدبیر، شماره 94، ص 41.
- 2 - سرمقاله، نقش فن آوری در سازمانهای نو، مجله تدبیر، شماره 111، اردیبهشت 80، ص 90.
- 3 - ایرج، سلطانی، شاخصهای کارکنان پرورش یافته، مجله تحول اداری، شماره 27 و 28، ص 43.
- 4 - یوسف، فرهودی، خطاهای تصمیم گیری مدیران، مجله دانش مدیریت، شماره 50، پاییز 1379، ص 68.
- 5 - حسن، گیوریان، تاثیر محدودیتهای سیستمهای نوین اطلاعاتی در سازمان، مجله تدبیر، شماره 114، مرداد 80، ص 43.
- 6 - سیدحامد، وارث، ظهور فناوری اطلاعات، مجله تدبیر، شماره 87، آبانماه 77، ص 54.
- 7 - ایرج، سلطانی، نقش TPM در توسعه منابع انسانی، مجله مدیریت، شماره 40 و 41، بهمن و اسفندماه 1378، ص 58.
- 8 - عارفه، فدوی، مدیر و استاندارد کردن، تنوع گرایی و ساده گرایی، مجله تدبیر، شماره 65، شهریور 75، ص 29.
- 9 - سیدحیدر، میرفخرایی، ویژگیهای سازمانهای مجازی، مجله تدبیر، شماره 117، آبانماه 1380، ص 51.
- 10 - ماهنامه تدبیر-سال چهاردهم-شماره 138