

انسانی بستگی دارد، اما در این بین تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در تمرکز و عدم تمرکز ساختار و وظایف سازمانی مدیریت منابع انسانی، نقشی حائز اهمیت دارند. (امیراحمدی، ۱۳۷۷) در این مقام، کارکرد سیستم‌های اطلاعات مدیریت منابع انسانی جدی‌تر از پیش مطرح می‌شود.

فعالتهای مدیریت منابع انسانی

دسلر (DESSLER, 2000)، صاحب نام عرصه مدیریت، مدیریت منابع انسانی را یکی از وظایف پنج‌گانه مدیریت، در کنار برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل و معادل "STAFFING" می‌داند. او فعالتهای ذیل را به‌عنوان کارکردهای اصلی مدیریت منابع انسانی برمی‌شمارد:

- تصمیم‌گیری درباره نوع کارکنانی که باید به کار گرفته شوند؛
- یافتن کارکنان آینده سازمان؛
- انتخاب و استخدام کارکنان؛
- آموزش کارکنان جدید؛
- مدیریت دستمزدها و حقوقها؛
- فراهم‌آوری محرکهای انگیزشی؛
- ارزیابی عملکرد؛
- ارتباطات انسانی؛
- آموزش و توسعه؛
- ایجاد تعهد در کارکنان.

استون (STONE, 1998) در توصیفی جامع‌تر، فعالتهای ذیل را به عنوان هسته اصلی شکل‌دهنده مدیریت منابع انسانی سازمان ذکر می‌کند:

- تجزیه و تحلیل شغل؛
 - برنامه‌ریزی منابع انسانی؛
 - کارمندیابی؛
 - گزینش کارمند؛
 - ارزیابی عملکرد کارکنان؛
 - آموزش و توسعه کارکنان؛
 - برنامه‌ریزی مسیر شغلی و ارتقا کارکنان؛
 - انگیزش کارکنان؛
 - جبران خدمات کارکنان؛
 - منفعت‌رسانی به کارکنان؛
 - ایجاد و مدیریت ارتباطات صنعتی؛
 - طسراحی و اجرای برنامه‌های سلامتی و بهداشت؛
 - مدیریت تنوع و تضادها.
- تجزیه و تحلیل شغل یک شغل را در قالب

سیستم‌های

اطلاعات منابع انسانی

دکتر سیامک نوری

Nouri@mail.iust.ac.ir

سیدکیانوش کلانتار

skkalantar@mail.iust.ac.ir

چکیده

این نوشته، حوزه تبادل دو موضوع مهم در مدیریت سازمان (سیستم‌های اطلاعات و مدیریت منابع انسانی) را مطرح می‌سازد. دیدگاههای طرح شده از این نظر جدید است که گامی فراتر به سیستم‌های اطلاعاتی سنتی در حوزه منابع انسانی (از قبیل سیستم‌های حقوق و دستمزد) می‌نهد. این سیستم‌ها، مدیریت را قادر می‌سازد تا از سیاستهای منابع انسانی خود، به‌عنوان ابزاری استراتژیک بهره‌بردار.

مقدمه

مدیریت منابع انسانی، مدیریت انسانها را در حدود رابطه کارمند - کارفرما مدنظر دارد. این مدیریت عموماً با یکی از دو منظور «استفاده کارا از انسانها در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان» یا «ارضای نیازهای فردی کارکنان» صورت می‌گیرد. (STONE, 1998) بدین ترتیب مدیریت منابع انسانی، در هر دو مکتب مدیریتی زیر و احد اهمیت می‌شود: مکتب فایده‌گرایی که تمام اعمال و برنامه‌های سازمانی را با دستاوردها و نتایج مادی برآورد می‌کند؛ و مکتب

توسعه‌گرایی که هدف سازمان را توسعه همه‌جانبه اعضا می‌داند و سود را دستاورد آن می‌انگارد. (WEHRICH AND KOONTZ, 1993) از سوی دیگر، اگر مدیریت منابع انسانی را «افزایش مشارکت بهره‌افزای انسانها در سازمان» تعریف کنیم، آنگاه این مدیریت به تمامی جنبه‌های مدیریتی سازمان (بازاریابی، تحقیق و توسعه، تولید و خدمات، مالی، حسابداری و غیره) تسری می‌یابد. با این دیدگاه، مدیریت منابع انسانی موضوعی فارغ از امور اصلی و در جنب سازمان نیست، بلکه با عملکرد کل سازمان پیوند می‌خورد.

این پیوند، هر مدیر صف را به‌طور بالقوه، به یک مدیر منابع انسانی تبدیل کرده است. از این‌رو، در برخی از سازمانها مسئولیت مدیریت منابع انسانی در میان مدیران صف یا عملیاتی توزیع شده است. اگرچه در دسته‌ای دیگر از سازمانها به‌طور متمرکز در اختیار مدیریت ستادی قرار گرفته است. این توازن به عواملی چون اهداف و مأموریت‌های سازمانی، فرهنگ و ساختار سازمانی و توانمندیهای مدیران منابع



برنامه‌ریزی مسیر شغلی و ارتقای کارکنان رشد و توسعه کارکنان و سازمان را توأم در نظر دارد؛ این فعالیت ازسویی اهداف کارکنان، فرصتهای شغلی آینده و احتیاجات مرتبط با پیشرفت آنان را شناسایی می‌کند و از سوی دیگر وجود کارکنان کارآزموده را هنگامی که به ایشان احتیاج است، تضمین می‌کند.

انگیزش کارکنان چرایی فعالیت و سخت‌کوشی کارکنان را مدنظر دارد؛ این آموخته‌ها در خدمت برانگیختن افراد و افزایش بهره‌وری ایشان می‌شود. جبران خدمات کارکنان معمولاً با پرداختهای نقدی، ماه‌آزای خدمات آنها صورت می‌گیرد. پرداختهای غیرمستقیم یا غیرنقدی نیز در فعالیت منفعت‌رسانی به کارکنان لحاظ می‌شود. پرداخت حق بازنشستگی، بیمه عمر، بیمه ازکارافتادگی، بیمه‌های درمانی از این جمله‌اند.

مدیریت ارتباطات صنعتی به روابط میان سازمان و کارکنان توجه دارد و شامل اتحادیه‌های صنفی و تجاری، قوانین و شرایط استخدامی و صنعتی، رویه‌های شکایتی و حل‌وفصل منازعات شغلی می‌شود.

طراحی و اجرای برنامه‌های بهداشت، سلامت جسمی و روحی کارکنان و فراهم کردن محیط کاری مناسب را تضمین و بالاخره مدیریت تنوع، و تعارضهای ناشی از تنوع فرهنگی و عقیدتی کارکنان را کنترل می‌کند.

استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی
همان‌طور که ملاحظه شد، فعالیتهای مدیریت منابع انسانی، مجموعه‌ای نسبتاً پیچیده را فراهم آورده است که بدون دیدگاه استراتژیک نسبت به آنها، اثربخشی سازمانی لازم را نخواهد داشت. از این‌رو، ترکیب استراتژی‌های کسب‌وکار و فعالیتهای مدیریت منابع انسانی، هم‌اکنون به عاملی اساسی برای رقابت‌گرایی سازمانها تبدیل شده است.

اهداف مدیریت منابع انسانی، باید منعکس‌کننده اهداف و ارزشهای سازمان باشد؛ با توجه به استراتژی‌های سازمانی است که مشخص می‌شود به چه نوع برنامه‌ریزی منابع انسانی، استخدام، پرداخت حقوق و مزایا، آموزش و توسعه یا روابط صنعتی برای دستیابی به اهداف سازمانی نیاز است. بدون این دیدگاه، مدیریت منابع انسانی، به مجموعه‌ای از فعالیتهای مستقل و فاقد ساختار و رویکرد مشخص تنزل می‌یابد.

وظایف و مسئولیتهای مشخص تعریف می‌کند و تواناییها، مهارتها و آموزشهای موردنیاز برای انجام موفقیت‌آمیز آن را شناسایی می‌کند. محصول «تجزیه و تحلیل شغل»، تعریف شغل و مشخصات شغلی است. تجزیه و تحلیل شغل، نقطه شروعی برای برنامه‌ریزی منابع انسانی و سایر فعالیتهای مدیریت منابع انسانی است. برنامه‌ریزی منابع انسانی، تلاشی است به منظور اطمینان از دراختیار داشتن تعداد مناسب از افراد مجرب و دانش‌آموخته در شغل‌های صحیح و در زمان مناسب. این کار از طریق مقایسه فعلی عرضه نیروی انسانی و نیازهای سازمان به نیروی انسانی صورت می‌گیرد. چنین مقایسه‌ای به تصمیم‌گیری برای اضافه کردن، کاهش یا تخصیص مجدد کارکنان منجر می‌شود. ازجمله اهداف برنامه‌ریزی منابع انسانی می‌توان به موارد زیر اشاره داشت:

- استفاده موثرتر و کارا تر از منابع انسانی؛
 - کارکنان راضی‌تر و توسعه‌یافته‌تر؛
 - طراحی فرصتهای مناسب شغلی موثرتر.
- کارمندیابی، اشاره به فرایند فراخوان افراد برای احراز شغل است. این کار ممکن است از داخل یا خارج سازمان صورت گیرد. برخی از روشهای مختلف استخدام کارمندان، شامل تبلیغ در رسانه‌های عمومی، اعلان داخلی در سازمان یا جستجوهای خاص است. گزینش کارمند براساس اطلاعات جمع‌آوری شده درمورد نامزدهای احراز شغل صورت می‌گیرد. مرور فرم تقاضای استخدام، تستهای روانشناسی و مصاحبه شغلی از جمله فعالیتهای این قسمت است.

ارزیابی عملکرد کارکنان بررسی این موضوع است که کارکنان چقدر کار خود را خوب انجام می‌دهند. پس از این بررسی، اطلاعات به دست آمده دراختیار هریک از کارکنان قرار می‌گیرد و سپس برنامه ارتقا عملکرد کارکنان، تنظیم می‌شود. اطلاعات به‌دست آمده در ارزیابی عملکرد همچنین به اموری چون تنظیم حقوق و مزایای کارکنان، شناسایی نیازهای آموزشی و تصمیمهای به‌کارگیری کارکنان مرتبط می‌شود. آنگاه، آموزش و توسعه کارکنان به ایشان یاد می‌دهد که چگونه کار خود را انجام دهند، عملکرد خود را بهبود بخشند و خود را برای مسئولیتهای مهمتر آینده آماده کنند. این فعالیتها با بالابردن دانش، مهارت، دیدگاههای کارکنان، بر رقابت‌پذیری ایشان نیز می‌افزاید.

ظهور سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی
در رویکرد استراتژیک به مدیریت منابع انسانی، مدیران منابع انسانی برای گردآوری اطلاعات بیشتر و کارآمد درباره کارکنان سازمان و افزایش سهم خود در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان تحت فشار هستند. بدین ترتیب مدیریت منابع انسانی باید سریع‌تر، دقیق‌تر و بهره‌افزاتر از پیش باشد. ازسوی دیگر، رشد ابعاد و عملیات سازمان، همچنین عدم تمرکز، و توزیع وظایف سنتی مدیریت منابع انسانی در میان مدیران عملیاتی، دستیابی به خواسته‌های فوق را بدون داشتن ابزار مناسب غیرممکن کرده است. روشهای سنتی دیگر قادر به پاسخگویی به این خواسته‌های فزاینده نیستند. از این‌رو به منظور تحقق خواسته‌های فوق، «سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی» به عنوان ابزاری اساسی در خدمت مدیران درآمده‌اند.

مطابق تعریف، سیستم اطلاعاتی منابع انسانی، سیستمی است که برای گردآوری، پردازش، ذخیره و انتشار اطلاعات به‌منظور

استراتژیک تر شود.

تعریف و به کارگیری سیستم‌های منابع انسانی سنگینی می‌کند؛ به طوری که هم‌اکنون نیز بسیاری از مدیران منابع انسانی به سیستم‌هایی تمایل دارند که در امور اداری و تولید گزارش کارایی بالایی داشته باشند، اگرچه در تغییرات و کاربریهای استراتژیک چندان قوی نباشند.

اما یک سیستم اطلاعات منابع انسانی کارا و اثربخش با تحلیل استراتژیک کلیه فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و تدوین طرح استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی به دست می‌آید. در طرح استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی سازمان، نیازمندیهای اطلاعاتی سازمان برای پشتیبانی

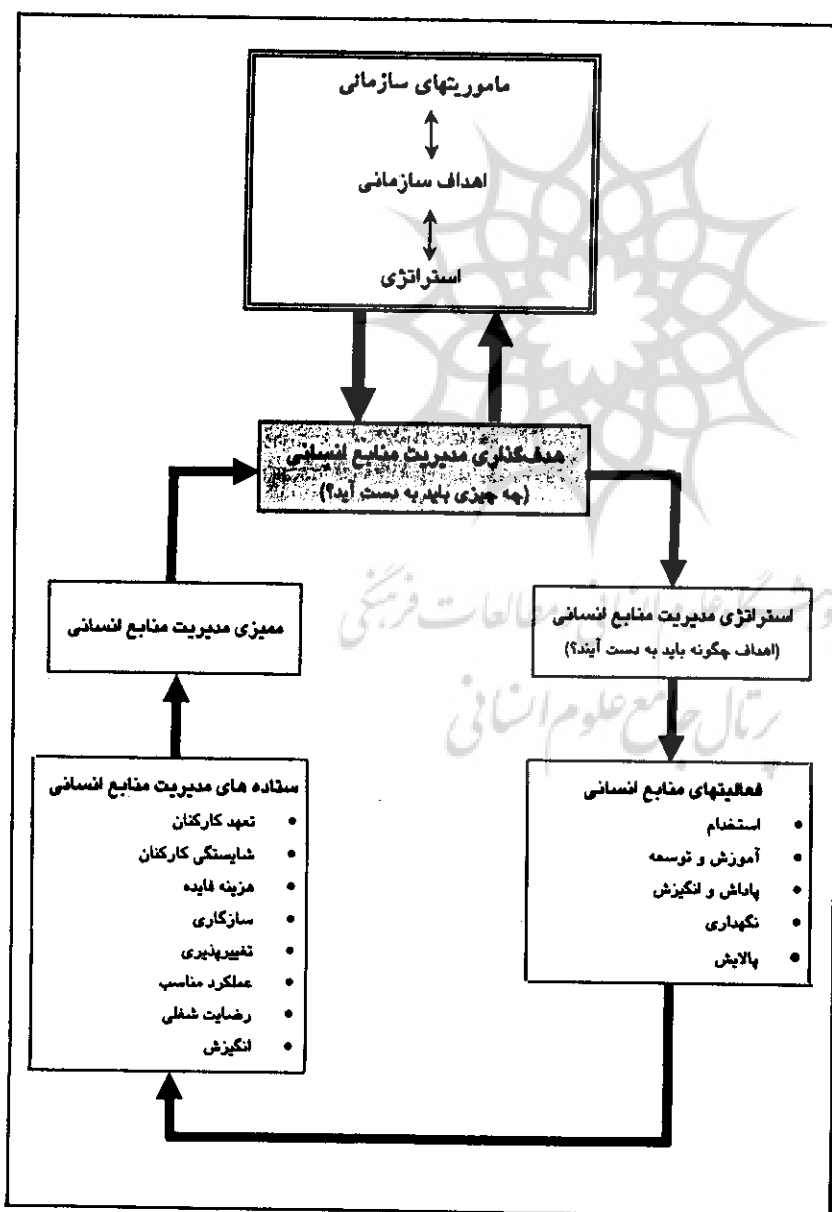
ایجاد سیستم اطلاعات منابع انسانی در سازمان

شاید قدیمی‌ترین نوع سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی، سیستم‌های مربوط به محاسبه و پرداخت حقوق کارکنان باشد که در اواسط دهه ۷۰ میلادی رایج شدند. (WALKER,1993) بدعت این نوع سیستمها ناشی از وظایف ابتدایی و قدیمی مدیریت منابع انسانی در سازمان، یعنی نگهداری اطلاعات پرسنل عمدتاً با رویکرد پرداخت حقوق بود. این سنت هنوز هم بر

هدف سیستم اطلاعاتی منابع انسانی، گردآوری، پردازش، ذخیره و انتشار اطلاعات به منظور هماهنگ‌سازی، کنترل، تحلیل و رؤیت فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی است.

مدیریت منابع انسانی برای ایفای بهینه وظایف خود و ارتقا از سطح سنتی ناگزیر است از ابزارهای پیشرفته استفاده کند.

سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی یکی از ابزارهایی است که به کمک پیشرفت تکنولوژی اطلاعات در خدمت مدیران منابع انسانی قرار گرفته است.



شکل ۱ - رویکرد استراتژیک به مدیریت منابع انسانی

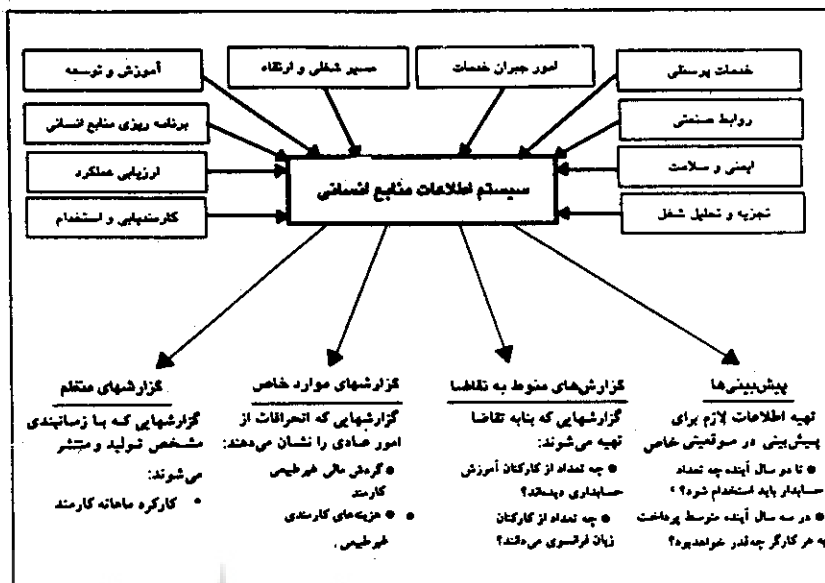
پشتیبانی تصمیم، هماهنگ‌سازی، کنترل، تحلیل و رؤیت فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی سازمان به کار می‌رود. (DESSLER,2000)

برپای یک سیستم اطلاعات منابع انسانی، حداقل با یکی از سه علت زیر توجیه می‌شود: (STONE,1998)

۱- رقابت‌گرایی: سیستم اطلاعات منابع انسانی، قادر است تا کارایی فعالیت‌های منابع انسانی، و از آنجا کارایی کل سازمان را بالا برد.

۲- تنوع کارکردی با داده‌های منابع انسانی: این سیستم می‌تواند انواع گزارش‌های لازم را از وضعیت منابع انسانی سازمان فراهم سازد. این گزارش‌ها امکان تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر و مطمئن‌تر را برای مدیران منابع انسانی فراهم آورده است.

۳- تغییر جایگاه مدیریت منابع انسانی: یک سیستم اطلاعات تا حد زیادی جایگاه و توجه مدیریت منابع انسانی را از پردازشگر صرف تراکنتها به سوی مدیریت استراتژیک منابع انسانی رهنمون می‌سازد. این سیستمها باعث شده‌اند تا وقت مدیران منابع انسانی، در مقایسه با قبل، صرف فعالیت‌هایی بهره‌افزاتر و



شکل ۲ - یک سیستم اطلاعاتی منابع انسانی

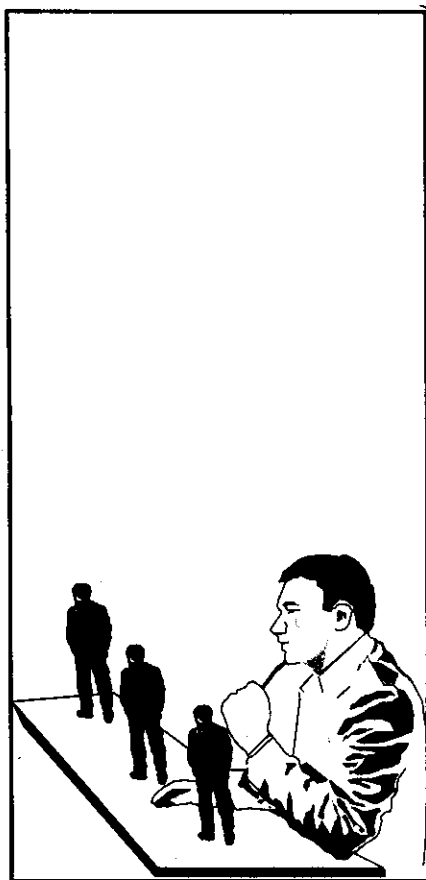
تمرکززدایی

همان‌طور که قبلاً ذکر شد، با استفاده از امکانات سیستم اطلاعات منابع انسانی، سازمانها اقدام به تمرکززدایی فعالیتها و امور منابع انسانی خود در سطح سازمان می‌کنند، به‌طوری که بسیاری از این امور به صورت خودگردان در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد. بدین طریق ضمن آنکه تمام کارکنان سازمان به‌عنوان جزئی از مدیریت منابع انسانی درمی‌آیند، هسته مرکزی مدیریت منابع انسانی سبک‌بال می‌شود. این کار معمولاً با کمک تجهیزاتی چون تلفنهای گویا، کامپیوترهای شخصی، کیوسک‌های چندرسانه‌ای و شبکه‌های اینترنتی صورت می‌گیرد. برای مثال کارمند از طریق تلفن گویا و

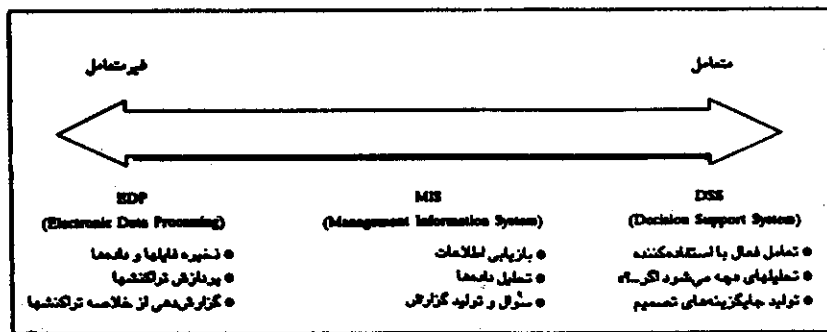
عملیات و استراتژی‌های سازمانی آمده است. اجرای این طرح، سیستم‌های اطلاعات سازمان را با کسب‌وکار آن یکپارچه می‌کند. بدین ترتیب، سیستم اطلاعات منابع انسانی، به‌عنوان بخشی از سیستم‌های اطلاعات سازمان، چیزی فراتر از ثبت داده‌های کارکنان در کامپیوتر می‌شود. این سیستم با رویکردی یکپارچه به گردآوری، ذخیره، تحلیل و کنترل جریان اطلاعات منابع انسانی در سراسر سازمان به‌منظور پشتیبانی از اهداف و ماموریتها می‌پردازد. چنین سیستمی داده‌های لازم را برای فعالیتهای برنامه‌ریزی منابع انسانی فراهم می‌آورد و مزیت اصلی آن دسترسی به موقع و دقیق مدیریت منابع انسانی و مدیریت ارشد سازمان به اطلاعات پراکنده منابع انسانی است. شکل (۲) شمایی از یک سیستم اطلاعاتی منابع انسانی و انواع ورودیها و خروجیهای آن را نشان می‌دهد.

طیف استفاده از سیستم اطلاعات منابع انسانی

استفاده‌کنندگان از سیستم و نحوه و حدود دسترسی آنها در طرح استراتژیک سیستمهای اطلاعاتی مشخص خواهد شد؛ لیکن به‌طور کلی کاربران سیستم اطلاعات منابع انسانی، در طیفی قرار می‌گیرند که حسب نیازمندیهای خود، خدمات مختلفی را از این سیستم دریافت خواهند کرد. شکل (۳)، نمایش‌دهنده چنین طیفی از کاربری سیستم اطلاعاتی منابع انسانی است.



وارد کردن شماره رمز، می‌تواند از ایام مرخصی باقیمانده خود با خبر شود. کامپیوترهای شخصی نیز تمام کارهای یک تلفن گویا را انجام می‌دهند، و علاوه بر آن تبادل اطلاعات بیشتری را مابین کاربر و سیستم ممکن می‌سازند؛ برای مثال کارمند می‌تواند از تحلیلهای «چه می‌شود - اگر» در استفاده از انواع وامهای پرستگی یا تسهیلات



شکل ۳ - طیف کاربریهای سیستم اطلاعات منابع انسانی

محلی سازی بسته‌های آماده در جهت تطبیق با نیازها و شرایط خاص سازمانی بهره می‌برد. در این حالت، نیاز است تا فروشنده سیستم نقش فعالتری را ایفا کند.

● اجاره بسته‌های آماده: اجاره سیستمها معمولاً در مواردی مطرح می‌شود که سیستم بسیار گسترده و عظیم باشد و سازمان توانایی خرید آن را نداشته باشد یا تامین‌کننده سیستم مایل به فروش کامل سیستم و کدهای برنامه‌نویسی آن نباشد. البته از این گزینه در سیستمهای منابع انسانی، کمتر استفاده می‌شود.

برای ارزیابی هریک از جایگزین‌های بالا، از روشهای اقتصاد مهندسی یا تحلیلهای هزینه - فایده استفاده می‌شود.

ساخت سیستم اطلاعات منابع انسانی

در صورتی که مدیریت سازمان خرید بسته‌ها و سیستمهای آماده مدیریت منابع انسانی را در طرح استراتژیک سیستمهای اطلاعاتی خود پیش‌بینی نکرده باشد، باید از یکی از متدولوژی‌های توسعه سیستمهای اطلاعات استفاده کند. برای ایجاد سیستمهای اطلاعاتی با رویکرد استراتژیک، روشهای مفصلی توسعه داده شده است (WARD ET AL., 1990) از آن میان رویکرد متعلق به واکر (WALKER, 1993) در این جا آورده می‌شود. در این رویکرد، برای توسعه سیستمهای اطلاعات منابع انسانی، مراحل مختلفی بدین شرح طی می‌شود:

- تجزیه و تحلیل کسب‌وکار و نیازهای آن که شامل تحلیل کسب‌وکار، شناسایی نیازهای مدیران ارشد سازمان، مدیران منابع انسانی و مدیران عملیات است.

- تحلیل و مهندسی مجدد جریانهای کاری که شامل انتخاب و شناسایی فرایندهای سازمانی، مستندسازی فرایندها و تحلیل و تعریف مجدد آنهاست.

- توسعه سیستم براساس نیازها و فرایندهای تدوین شده که شامل طراحی سیستم، اجرای سیستم، آزمایش و ارزیابی آن است.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این رویکرد تفاوت چندانی با سایر رویکردهای تعریف و توسعه سیستمهای اطلاعاتی ندارد، لیکن بر جایگاه استراتژیک منابع انسانی و پیوند نزدیک

ساختار و زیرساختهای اطلاعاتی سازمان به‌صورت متفاوت به واحد تکنولوژی اطلاعات سازمان پیوند می‌خورد. برای مثال اگر یک سازمان از کامپیوترهای مرکزی استفاده می‌کند، به تبع آن برای توسعه یک سیستم اطلاعات منابع انسانی در سازمان نیاز به همکاری نزدیک مدیریت منابع انسانی و واحد تکنولوژی اطلاعات سازمان است. اما اگر کامپیوترهای شخصی در سازمان متداول باشد، نیاز نیست تا رهبری اجرای سیستم اطلاعات منابع انسانی را واحد تکنولوژی اطلاعات برعهده گیرد.

نقش سایر واحدهای سازمانی در توسعه سیستمهای منابع انسانی از تامین اطلاعات و داده‌های مرتبط با منابع انسانی نشأت می‌گیرد. از آنجا که گستره چنین داده‌هایی در سراسر سازمان است، برای توسعه این سیستمها لازم است تا مدیریت منابع انسانی با بسیاری از واحدهای سازمانی تعامل نزدیک و پیوسته داشته باشد. این تعامل فقط در هنگام برپایی سیستم نیست، بلکه شامل عملیات جاری و آینده سیستم نیز خواهد شد.

گزینه‌های پیش‌رو

فارغ از نقش واحد تکنولوژی اطلاعات سازمان و به‌طورکلی، برای ایجاد وبه‌کارگیری سیستم اطلاعات منابع انسانی در سازمان، همچون دیگر سیستمهای اطلاعاتی، چهار گزینه مطرح می‌شود: (SATZINGER ET AL., 2001)

● ساخت سیستم: در این رویکرد، سازمان با استفاده از یک منبع یا شرکت خارج سازمانی یا با استفاده از منابع و کارشناسان داخلی خود ابتدا به شناسایی نیاز، تحلیل، طراحی و اجرای یک سیستم می‌کند. این روش، معمولاً پرهزینه‌ترین روش ایجاد سیستمهای اطلاعات منابع انسانی است.

● خرید بسته‌های آماده: سازمان می‌تواند حسب نیاز خود، بسته‌های آماده مدیریت منابع انسانی را خریداری و از آنها استفاده کند. پشتیبانی فروش و آموزشهای مرتبط نیز معمولاً برعهده فروشنده سیستم است.

● خرید بسته‌های آماده با قابلیت محلی‌سازی: این گزینه مشابه رویکرد قبلی است، با این تفاوت که سازمان از قابلیت‌های تغییر و

توسعه ابزارهای اطلاعاتی فرصت مناسبی را برای بازسازی عملکرد مدیریت منابع انسانی فراهم ساخته است.

توسعه ابزارهای اطلاعاتی فرصت مناسبی را برای بازسازی عملکرد مدیریت منابع انسانی فراهم ساخته است.

توسعه ابزارهای اطلاعاتی فرصت مناسبی را برای بازسازی عملکرد مدیریت منابع انسانی فراهم ساخته است.

بازنشتگی خود بهره‌برد. کارکنانی که به کامپیوتر شخصی بر روی میز خود دسترسی ندارند، می‌توانند همان کارها را از طریق کیوسک‌های ویژه این کار انجام دهند و برای مثال اطلاعات پرسنلی خود را از طریق آنها به روز کنند. شبکه جهانی اینترنت خدمات فوق‌را حتی در خارج از محل سازمان فراهم می‌کند و برای مثال کارکنان می‌توانند نظرات و پیشنهادات خود را درباره سیاستها و برنامه‌های مختلف سازمان از طریق این شبکه به اطلاع برسانند.

برخی صاحب‌نظران اعتقاد دارند که این سیستمها اگرچه از حجم و هزینه عملیاتی واحد مدیریت منابع انسانی در سازمان بسیار می‌کاهد، اما باعث می‌شوند که از بهره‌وری کارکنان بخشهای دیگر با مشغول شدن به این‌گونه فعالیتها کاسته شود. از این‌رو، محاسبه هزینه‌ها و فایده‌های چنین سیستم‌هایی بسیار دشوار یا غیرممکن شده است. (SAP AG, 2001)

نقش واحد تکنولوژی اطلاعات در توسعه سیستم
سیستم اطلاعات منابع انسانی بسته به

- 3 - SATZINGER, J.W. JACKSON, R.B. ANL S.D.BURD, (2001) SYSTEMS ANALYSIS AND DESIGN IN A CHANGING WORLD, CAMBRIDGE: THOMSON LEARNING.
- 4 - STONE, R.J. (1998). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, 3RD EDITION, SYDNEY: JOHN WILEY & SONS.
- 5 - WALKER, J.W. (1993). HANDBOOK OF HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEMS, NEW YORK: MCGRAW-HILL.
- 6 - WARD, J. GRIFFITHS, P. AND P. WHITMORE, (1990). STRATEGIC PLANNING FOR INFORMATION SYSTEMS, JOHN WILEY INFORMATION SYSTEMS SERIES, CHICHESTER: JOHN WILEY & SONS.
- 7 - WEIHRICH, H. AND H. KOONTZ, (1993). MANAGEMENT, A GLOBAL PERSPECTIVE 10TH EDITION, INTERNATIONAL: MCGRAW-HILL.
- 8 - IHRM: INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR HUMAN RESOURCE INFORMATION MANAGEMENT. (HOME PAGE) (ONLINE). AVAILABLE URL: <http://www.ihrm.org> (accessed December 2001)
- 9 - ORACLE CORPORATION. (HOME PAGE) (ONLINE). AVAILABLE URL: <http://www.oracle.com> (accessed December 2001)
- 10 - PEOPLE SOFT INC. (HOME PAGE) (ONLINE). AVAILABLE URL: <http://www.peoplesoft.com> (accessed December 2001)
- 11 - SAP AG. (HOME PAGE) (ONLINE). AVAILABLE URL: <http://www.sap.com> (accessed December 2001)
- 12 - SHRM: SOCIETY OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. (HOME PAGE) (ONLINE). AVAILABLE URL: <http://www.shrm.org> (accessed December 2001)

● دکتر سیامک نوری: عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت ایران

● سیدکیانوش کلاتر: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه علم و صنعت ایران

مصاحبه انتخاب می‌کند. سیستم به‌طور خودکار و در زمان اعلام شده از سوی متقاضی با شماره تلفن او تماس می‌گیرد و از او می‌خواهد که با استفاده از دکمه‌های شماره‌گیر تلفن، زمان مناسب مصاحبه را انتخاب کند. پس از این کار زمان مصاحبه به مدیر استخدام اعلام می‌شود و نیز در تاریخی مناسب قبل از مصاحبه، پیغام یادآوری به طرفین مصاحبه ارسال می‌شود.

کارکردهای این سیستم با گسترش و پیشرفت تکنولوژی‌های اطلاعاتی روبه تنوع و افزایش است.

نتیجه‌گیری

در این مقاله، تعاریف و کارکردهای مدیریت منابع انسانی در پیوند با اهداف و مدیریت استراتژیک سازمان مطرح شد. مدیریت منابع انسانی برای ایفای اثربخش وظایف خود و ارتقا از سطح سنتی و معمول، ناگزیر از به‌کارگیری ابزارهای پیشرفته است. سیستم‌های اطلاعاتی منابع انسانی، یکی از ابزارهایی است که به کمک پیشرفت تکنولوژی اطلاعات در خدمت مدیران منابع انسانی قرار گرفته است. این سیستم‌ها به طیف‌های مختلفی در سازمان، از مدیران ارشد تا کارکنان سطوح پایین سازمان خدمت می‌دهند. برای توسعه این سیستم‌ها برحسب نیازهای عملیاتی و استراتژیک سازمان، رویکردهای مختلفی وجود دارد که خرید بسته‌های آماده یا طراحی و اجرای درون سازمانی از آن جمله‌اند. هم‌اکنون شرکت‌های مختلفی در دنیا به ارائه خدمات مرتبط در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی در سازمان مشغول هستند.

متأسفانه در کشور ما ایران، سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی با کارکردهای استراتژیک کمتر رایج هستند. لیکن توسعه ابزارهای اطلاعاتی همراه با اهمیت یافتن منابع انسانی در کسب‌وکار، فرصت مناسبی را برای بازسازی عملکرد مدیریت منابع انسانی به کمک تکنولوژی‌های پیشرفته فراهم ساخته است. □

منابع و مأخذ:

- ۱ - امیراحمدی، هوشنگ (۱۳۷۷)، ابزارهای توسعه صنعتی، ترجمه علیرضا طبیب، تهران: نشر شیرازه.
- 2 - DESSLER, G. (2000). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, 8TH EDITION, INTERNATIONAL: PRENTICE HALL.

آن بر کسب‌وکار سازمان تأکید می‌کند.

خرید سیستم اطلاعاتی منابع انسانی

اگر سازمان مایل به استفاده از بسته‌های آماده مدیریت منابع انسانی باشد، باید قبل از مراجعه به فروشندگان چنین سیستم‌هایی کاملاً از نیاز خود آگاه شده باشد. چنین آگاهی عمده‌تاً در تدوین طرح استراتژیک سیستم‌های اطلاعات حاصل شده است، و در این قسمت، مدیریت سازمان باید به توسعه معیارهایی برای انتخاب از میان تأمین‌کنندگان سیستم‌ها بپردازد. (SATZINGER ET AL., 2001)

برای مثال، «موسسه بین‌المللی مدیریت اطلاعات منابع انسانی در وب سایت خود فهرست مفصلی را از سازندگان سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی و بسته‌های آماده فروش فراهم کرده است. (IHRM, 2001)

از جمله معروفترین شرکت‌های سازنده سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی، می‌توان به شرکت‌های ORACLE و PEOPLE SOFT در ایالات متحده آمریکا و شرکت SAP در کشور آلمان اشاره داشت. (SHRM, 2001)

برای نمونه، شرکت PEOPLE SOFT سیستمی را برای پردازش درخواست‌های اداری کارکنان توسعه داده است.

در این سیستم فرم الکترونیکی درخواست تشویقی کارمند یا هرگونه فرم درخواست دیگری - به‌طور خودکار به مدیری ارسال می‌شود که باید آن را تأیید کند. پس از آن این درخواست‌ها مسیر خود را تا تأیید نهایی توسط سایر مدیران مربوطه طی می‌کند. اگر درحین مسیر هر یک از مدیران وظیفه خود (تأیید یا رد درخواست) را انجام نداد، سیستم به‌طور هوشمند و متناوباً به او هشدار می‌دهد که سرنوشت این درخواست را روشن کند. در نهایت پس از طی سلسله مراتب لازم، چک پرداخت تشویقی به‌طور مستقیم و الکترونیکی به کارمند درخواست‌کننده ارجاع می‌شود. آموزش‌های لازم برای کارکردن با این سیستم به صورت چندرسانه‌ای روی سیستم موجود است که به پرسش و ابهامات استفاده‌کننده پاسخ می‌دهد.

در سیستمی دیگر که برای کارمندیابی و استخدام طراحی شده است، فرایند کارمندیابی و استخدام در سازمان مدیریت می‌شود. فرم‌های تقاضای استخدام از طریق شبکه جهانی اینترنت به پایگاه داده سیستم اطلاعاتی وارد می‌شود. مدیریت استخدام، یک درخواست را برای