

بررسی تأثیر نقش سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی بر مدیریت استعدادها

^۱ دکتر حمید حاجی ملا میرزایی، ^۲ مهدی ارسطو، ^۳ احمد حکیمی احمدخانی، ^۴ عنایت نوروزی چگینی

^۱ دکترای مدیریت، عضو هیئت علمی پردیس فارابی دانشگاه تهران، hhmirzaee@ut.ac.ir

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی پردیس فارابی دانشگاه تهران، mehdi.arastoo@ut.ac.ir

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی پردیس فارابی دانشگاه تهران، ahmadvashayan@yahoo.com

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی پردیس فارابی دانشگاه تهران، enayatchegini@yahoo.com

چکیده

در عصر حاضر، به دلیل وجود رقابت بین سازمان ها و شرکت ها در جهت کسب منافع بیشتر، تسلط بر منابع موجود اهمیت ویژه ای یافته است. براساس آمارهای منتشره، نقش اول ثروت آفرینی در کشورهای توسعه یافته را سرمایه های انسانی با ۶۷ درصد به خود اختصاص می دهد و این در حالی است که مجموع سهم منابع طبیعی و منابع فیزیکی در این کشورها تنها ۳۳ درصد است. در چنین فضایی که رقابت رمز بقا و ماندگاری سازمان هاست، سیستم کارآمد اطلاعات منابع انسانی و عملکرد مناسب آن به عنوان سلاحی رقابتی در پدید آوردن فرصت ها و غلبه بر تهدیدات برای سازمان هاست و در عین حال یک مزیت نسبی و چراغ راه مدیران به حساب می آید. بدین جهت، سازمان ها دریافته اند که استعدادها منبعی هستند که برای دستیابی به بهترین نتایج نیازمند مدیریت می باشند. لذا، این تحقیق، با استفاده از مطالعات کتابخانه ای، به بررسی رابطه ی بین سیستمهای اطلاعاتی منابع انسانی و فرایندهای مدیریت استعداد می پردازد.

واژه های کلیدی: سیستم های اطلاعاتی، سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی، مدیریت استعداد، سیستم اطلاعات مدیریت

۱- مقدمه

رشد فزاینده ی رقابت جهانی، تغییر بازارها و وقایع غیر قابل پیش بینی روبروست. شاید امروزه جذب، توسعه و حفظ کارکنان ماهر بسیار مشکل تر از قبل باشد و این شاید چیز عجیبی نباشد (مک یولی، ۲۰۰۶). امروزه منابع مالی و تکنولوژیک تنها مزیت سازمان ها به شمار نمی روند، در اختیار داشتن افرادی مستعد و توانمند، نه تنها می تواند مزیت رقابتی سازمان محسوب شود بلکه فقدان و یا نقص دیگر منابع را نیز جبران نماید. در این چنین فضایی، تنها سازمان هایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و دارای منابع انسانی ماهر، دانش محور، شایسته، نخبه و توانمند باشند (باقرکرد، کرد، عرب، ۱۳۹۳) از طرفی عموماً اعتقاد بر این است، که منابع انسانی مهمترین مزیت رقابتی سازمانی و سرمایه سازمانی محسوب گردیده و بر نقش استعدادها در سازمان و مدیریت آنها بسیار تاکید می شود (طهماسبی و همکاران، ۵:۱۳۹۱). افراد مستعد دوست دارند بخشی از سازمانی باشند که، آن را قبول دارند. سازمانی که در همه حال آنها را به هیجان آورده و محیط انعطاف پذیری برایشان ایجاد کند (خالوندی و عباس پور، ۱۰۴:۱۳۹۲).

سازمان های هزاره ی سوم، از مفهومی به نام سرمایه ی انسانی یاد می کنند. توسعه ی منابع انسانی به عنوان راز ماندگاری بنگاه ها تلقی می شود و مهم ترین چالش در عرصه ی کسب و کار، دیگر تنها موضوع

مهمترین هدف هر سازمانی دستیابی به بالاترین سطح ممکن بهره وری یا بهره وری بهینه است. عوامل کارآمد در بهره وری عبارتند از: سرمایه، ابزار، روش های انجام کار و نیروی انسانی. بی گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به هدف های سازمان است، زیرا نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و با انگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید. (موغلی، محمدی و پارسائی، ۱۳۹۳)

در یک بررسی که روی ۱۵۰ شرکت از ۵۰۰ شرکت فهرست فورچون انجام شد، این شرکت ها نرخ خروج از خدمت را برای مدیران اجرایی خود طی ۵ سال آینده حدود ۳۳ درصد پیش بینی کردند و تمام آنها اعتراف کردند که در مورد یافتن جانشین های مناسب برای این افراد مطمئن نیستند (ابوالعلائی و همکاران، ۱۳۸۳). اخیراً نیز طبق پژوهشی دیگر، نیمی از مدیران اجرایی بیان داشتند که رهبران عالی سازمان هایشان هم سو با بحث مدیریت استعداد نیستند (گوثریچ، ۲۰۰۶). نتایج این بررسی ها لزوم توجه به بحث نظام مدیریت استعداد و پیاده سازی آن را گوشزد می کند. از سوی دیگر کسب و کار امروز با

اولین کنفرانس مدیریت و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی

پیوسته از سیستم ها و ساز و کارهایی است که به آن سیستم اطلاعات مدیریت گفته می شود. (مهدی زاده، ۱۳۹۰)

۲-۲ سیستم های اطلاعاتی مدیریت

در یک تعریف ساده می توان گفت که تمام فعالیت هایی را که به کمک رایانه صورت می پذیرد نظام اطلاعاتی می گویند. از سیستم های سخت افزار پیچیده تا گزارش های حسابداری، از سیستم های بازده قوی که موقعیت فضاپیماها را ترسیم می نمایند تا منابع داده های اولیه نظیر حساب ها و صورت حساب ها، از بانک های اطلاعاتی مرکزی که اطلاعات را جمع آوری می کند، سامان می دهد، ذخیره و تلخیص می کند تا سیستم های ذخیره کنونی که از بیست سال پیش وجود داشته است، از سیستم های ترکیبی جامع مدیریت مرکزی تا ترمینال های از راه دور متخصصان که به رایانه متصل است جملگی بیانگر نظام اطلاعاتی است (رضائیان، ۱۳۸۵)

نظام اطلاعات مدیریت شبکه ای است متشکل از اجزای مختلف که اطلاعات لازم برای تصمیم گیری را در اختیار می گذارد و شامل روش ها و شیوه هایی است که جهت جمع آوری، انباشتن و بررسی اطلاعات برای اشخاصی که اطلاعات را استفاده می کنند و نیز مدیریت اطلاعات را دارند. سایر تعاریف عبارتند از:

نظام اطلاعات مدیریت یک سیستم رسمی در سازمان است که گزارش های لازم را برای فرایند تصمیم گیری مدیریت فراهم می سازد. شبکه ای است که از کانال های ارتباطی و مراکز پردازش اطلاعاتی که اطلاعات را از منابع اصلی خود جمع آوری نموده، پس از ذخیره سازی، به هنگام رسانی، پردازش و مرتب سازی، آن ها را در اختیار مدیران مختلفی قرار می دهد که سازمان را اداره می کنند (مهدی زاده، ۱۳۹۰).

جیمز ا. ابراین و ماراکاس (۱۳۸۹ ص ۱۷) معتقدند که یک سیستم اطلاعاتی می تواند هر ترکیب سازمان یافته ای از افراد، سخت افزار، نرم افزار، شبکه های ارتباطی و منابع داده باشد که در یک سازمان اطلاعات را جمع آوری کرده، تغییر شکل داده و آنها را منتشر کند. یک سیستم اطلاعاتی می بایستی متناسب با نیازها و فعالیت های کسانی که آن را به کار می گیرند، باشد. البته هیچ ضرورتی وجود ندارد که در هر سیستم اطلاعات، رایانه مورد استفاده قرار گیرد. ولی به طور معم ول در سازمان ها، به دلیل حجم زیاد اطلاعات داخل و خارج سازمان، از سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه استفاده می شود. (قاضی زاده فرد ۱۳۸۷ ص ۱۸۷)

مدیسون و دارنتن سیستم های اطلاعاتی را این گونه تعریف کرده اند: یک سیستم اطلاعاتی، مجموعه ای از انسان ها و ابزارها هستند که عملیات هدفمندی را بر روی اطلاعات انجام می دهند.

در تعریفی دیگری سیستم های اطلاعاتی عبارتند از: سیستم های رسمی و غیررسمی که اطلاعات قدیم، حال و اطلاعات مربوط به برنامه های آینده را به صورت کتبی و شفاهی مرتبط با عملیات داخلی

فناوری نیست؛ بلکه بهره مندی از نیروی انسانی هوشمند و سرمایه ی انسانی مستعد، راز اصلی رویارویی با چالش هاست. در دنیای امروز کسب و کار، مدیریت توسعه ی منابع انسانی دیگر تنها مرکز هزینه کردن نیست؛ بلکه هم راستا با محیط رقابتی، سازمان ها، برای سود بیشتر و کاهش هزینه ها با بهره مندی از رویکرد مدیریت استعدادها، تنوع کارکنان و تنوع آموزش ها، سعی در ایجاد ارزش افزوده برای سرمایه ی خود دارند. امروزه، مهم ترین دغدغه ی مدیران توسعه ی منابع انسانی، حفظ و توسعه استعداد های سازمانی است و مدیریت استعدادها در خوشنام کردن سازمان ها تأثیری حیرت انگیز داشته اند. بررسی های اخیر نشان می دهند که شمار زیادی از سازمان های بزرگ، با مشکل کمبود شدید افراد مستعد روبه رو می باشند. اسپارو و هیل تراپ با بررسی مشکلات در حال رشد مربوط به کمبود استعدادها در بیشتر کشورهای اروپایی، نتیجه گرفته اند که در قرن بیست و یکم نیاز به افرادی که دامنه ی گسترده ای از مهارت ها و توانایی های مورد نیاز برای مقابله با نیازهای پیش بینی نشده ی شرکت ها را داشته باشند، رو به گسترش است. (نوع پسند اصیل، ملک اخلاق، حسینی مهروانی، ۱۳۹۳)

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱ سیستم های اطلاعاتی

در عصر انفجار اطلاعات، فناوری اطلاعات با سرعتی فزاینده در حال پیشرفت است. نظام های مختلف رایانه ای در نهادهای مختلف اقتصادی، اجتماعی، صنعتی و اداری جهان، به طور مداوم پیشرفت کرده، موجب تحول اساسی در فرایند تصمیم گیری ها و برنامه ریزی های درون سازمان شده است. همچنین بازدهی تولید، کارایی و بهره وری سازمان ها را افزایش داده، موجب مرغوبیت و بهبود کیفیت محصولات و خدمات تولیدی، افزایش قدرت رقابت، نوآوری و ابداع فرآورده های نوین، ایجاد تحولات فنی در صنایع و در نهایت، توسعه اقتصادی کشورها شده است (ابراهیمی نژاد و حسین زاده، ۱۳۸۸)

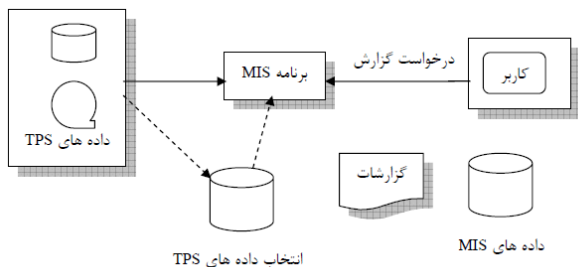
مدیریت امروز در مواجهه با افزایش پیچیدگی تصمیم گیری ها دریافته است که سیستم های دستی گسترده و غیر متمرکز و اغلب غیر مرتبط موجود، با توجه به اهمیت فوق العاده زیادی که اطلاعات دارد، قادر به تامین اطلاعات مورد نیاز و ارائه ی آنها در زمان مناسب نیستند و اغلب مدیران سازمان ها با انبوهی از داده ها و یا طوماری از سوابق اطلاعاتی روبرو هستند که برای آنها در تصمیم گیری، برنامه ریزی، سازمان دهی و کنترل و هدایت صحیح و مطلوب، تاثیر چندانی ندارند. مجموعه این عوامل وابسته به هم، موجب می شوند که سازمان ها همواره از بحران اطلاعاتی بوجود آمده در عذاب باشند و این در حالی است که خود نیز متوجه این فقدان و مشکل نیستند. رفع تناقض مذکور و فراهم کردن مقدمات دسترسی مدیریت به یک مجموعه اطلاعاتی منظم، کامل، صحیح و قابل انعطاف در گرو تهیه مجموعه ای جامع، کامل و به هم

۱۵ خرداد ۱۳۹۴

اولین کنفرانس مدیریت و کارآفرینی در شرایط اقتصاد مقاومتی

واحد و کلی، سازمان می تواند تعداد زیادی نظام اطلاعات مرتبط داشته باشد که نیازهای مدیریتی را در سطوح مختلف به شکل های مختل ف تأمین می کنند. تجربه نشان می دهد که ایجاد یک نظام کاملاً یکپارچه غیر ممکن است. عوامل زیادی وجود دارند که باید همزمان و توأم در نظر گرفته شوند و نگهداری چنین نظامی مشکل است و به همین دلیل، نظام های اطلاعات مدیریتی بیشتر به صورت بخش، بخش طراحی می شوند و یکپارچه سازی تنها در مواردی که ضروری باشد اعمال می شود. به طور خلاصه نظام های اطلاعات مدیریتی مبنایی برای یکپارچه سازی پردازش های اطلاعات سازمانی ارائه می دهند (داوینس، ۱۹۸۵)

سیستم اطلاعات مدیریتی گونه ای از سیستم های اطلاعاتی رایانه ای است که می تواند اطلاعات را از منابع مختلفی در سازمان برای تصمیم گیری در رده مدیریتی جمع آوری و پردازش کند. در واقع این نوع سیستم های اطلاعاتی، اطلاعات تولید شده توسط سیستم های پردازش مبادلات را پردازش کرده و آن ها را در شکل جدید معنی داری به صورت گزارشات به مدیر ارائه می کنند. (شکل ۱)



شکل ۱. ساختار یک سیستم اطلاعات مدیریتی کاربردی

به بیان ساده می توان گفت سیستم اطلاعات مدیریتی با تولید گزارشات خلاصه و ساختاری و با مبنایی منظم و تکراری کار مدیریتی را تسهیل می کند و از خروجی آن برای کنترل فعالیت های سازمان، برنامه ریزی و سازمان دهی استفاده می گردد. (صرافی زاده، پناهی، ۱۳۸۱)

موفه های فیزیکی سیستم اطلاعات مدیریتی

در یک سیستم اطلاعات مدیریتی عوامل و فاکتورهای مهمی وجود دارند که عبارتند از:

- ۱- سخت افزار : تجهیزات فنی، سخت افزارهای پردازش، ذخیره و بازیابی اطلاعات
- ۲- نرم افزار: نرم افزار سیستم و نرم افزار کاربردی
- ۳- پایگاه داده: عدم افزونگی، شفافیت داده ها، به روزرسانی به موقع، تدوین استانداردها و خطی مشی های دسترسی به پایگاه داده

نیروی انسانی: برنامه نویس، مدیر سیستم های اطلاعاتی، مشاوران فناوری اطلاعات (دایوینس، اولسون، ۱۹۸۵) (شکل ۲)

سازمان و محیط آن فراهم می سازند. سپس به دلیل اطلاعات فراهم شده در چارچوب سازمانی مقتضی ازمدریان، کارکنان و تأمین کنندگان، مشتریان و اجزای کلیدی محیط در تصمیم گیری پشتیبانی می کند (مهدی زاده، ۱۳۹۰)

سیستم اطلاعات مدیریتی شامل سه جزء است: مدیریت، اطلاعات و سیستم (بدرقه ، ۱۳۸۹ : ۲۷)

سن (۱۹۹۰ : ۸) ، در یک تعریف جامع تر سیستم اطلاعات را بدین صورت تعریف نموده است: مجموعه ای از افراد، داده ها و روش ها و ابزارها که با هم و در ارتباط متقابل با یکدیگر کار کرده تا اطلاعات مفید و مناسب را تهیه و تولید نمایند.

یک نظام رسمی در سازمان است که گزارش های لازم را برای فرآیند اخذ تصمیم مدیریتی فراهم می آورد. نظامی را که کنترل و بازسازی اطلاعات را در سازمان ها به عهده دارد به طریقی که سازماندهی و انتخاب اطلاعات مناسب، اتخاذ تصمیم، برنامه ریزی و کنترل را برای مدیران آماده سازد (بدرقه، ۱۳۸۹ : ۳۰)

به بیان ساده می توان گفت نظام اطلاعات مدیریتی با تولید گزارش های خلاصه و ساختاری و با مبنایی منظم و تکراری، کار مدیریتی را تسهیل می کند. خروجی این نظام ها به طور مرتب تهیه می شود و بیشتر برای کنترل فعالیت های موسسه مورد استفاده قرار می گیرد. در عین حال از آن برای برنامه ریزی و سازماندهی نیز استفاده می شود. نظام های اطلاعات مدیریتی برای وظایف مختلف مدیران در مراحل مختلف، توسعه داده شده اند که در این زمینه تقسیم دانش به نظام های جداگانه صورت می گیرد و این توزیع دانش به اندازه های کوچک در کاهش زمان جستجو و به حداقل رسانیدن هزینه نقش اساسی دارد (بدرقه، ۱۳۸۹ ص ۳۱)

پس به طور کلی می توان عنوان کرد: نظام اطلاعات مدیریتی یک نظام یکپارچه است که عهده دار فراهم آوری اطلاعات به منظور پشتیبانی از برنامه ریزی، کنترل و عملیات یک سازمان می باشد. این نظام با تهیه اطلاعات گذشته، حال و آینده درباره عملیات داخلی و خارجی، مدیریت و کارکنان، فرآیند اتخاذ تصمیم گیری را مساعد می کند. در واقع این نظام، اطلاعات یکنواخت را بصورت بهنگام عرضه می دارد. در رابطه با مفهوم نظام اطلاعات مدیریتی سازمان عنوان شده است که این نظام یک چیز متمایز و جدا از دیگر نظام های اطلاعات نیست، بلکه چارچوبی کلی ارائه می کند که دیگر نظام های اطلاعات بر مبنای آن با یک دیگر همخوان می شوند. در طول زمان مشخص شده که مفهوم پیاده سازی یک نظام کاملاً یکپارچه و واحد بسیار مشکل است. واقعیت این است که یک نظام یکپارچه، به معنی یک ساختار واحد و همگن نیست بلکه بدین معنی است که اجزاء آن منطبق بر یک طرح کلی هستند. اکنون نظام اطلاعات مدیریتی به منزله فدراسیونی از زیرنظام ها در نظر گرفته می شوند که در صورت نیاز طراحی و اجرا می شوند اما منطبق بر طرح کلی، استانداردها و رویه های نظام اطلاعات مدیریتی هستند. بنابراین به جای یک نظام اطلاعات مدیریتی

- سیستم اطلاعات حسابداری: کمک در تعیین قیمت تمام شده و سهم نیروی انسانی در آن، مدیریت بر هزینه ها و...

- سیستم اطلاعات تولید: تعیین میزان و نوع مهارت و توانمندیهای مورد نیاز نیروی انسانی در ساخت و تولید پروژه ها و ارزیابی وضع موجود.

- سیستم اطلاعات بازاریابی و فروش: ارزیابی نسبت فروش و عملکرد به تعداد نیروی انسانی و شناسایی ظرفیتهای و فرصتها.

سیستم اطلاعات منابع انسانی دارای سه جز اصلی

۱؛ سیستم مدیریت (۲) سیستم سخت افزار و نرم افزار (۳) سازمان (ساختار، سیستم ها و روشها) است.

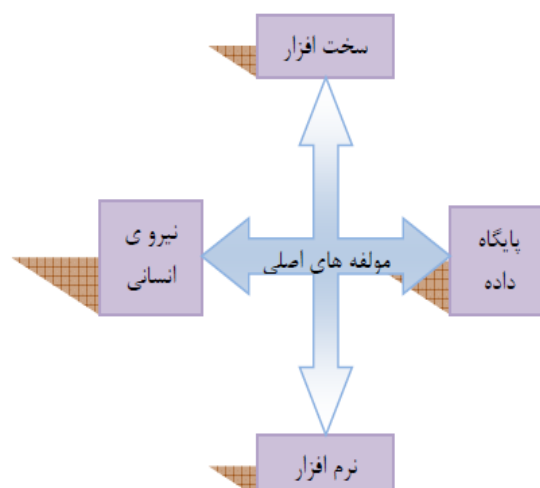
تهیه و اجرای سیستم اطلاعات منابع انسانی به مثابه تهیه و احداث ساختمان است.

همچنانکه برای احداث یک بنا سه جزء اصلی مصالح و مواد، طرح و نقشه و سازنده (معمار) مورد نیاز است، برای تهیه سیستم اطلاعاتی نیز سه جزء اصلی فوق یعنی سیستم مدیریت به منزله سازنده، سیستم سخت افزار و نرم افزار به عنوان مصالح و مواد و سازمان به مثابه طرح و نقشه مورد نیاز است.

هر چند نظام اطلاعات رایانه ای از دانش فنی رایانه برای پردازش داده ها و تبدیل آنها به اطلاعات معنی دار بهره میگیرد، ولی میان رایانه و برنامه آن و نظام اطلاعاتی تفاوت چشمگیری وجود دارد. رایانه وسیله انبار و پردازش اطلاعات را فراهم می آورد. برنامه و نرم افزار وسیله برای کنترل عملیات رایانه است. دانستن کار با رایانه و نرم افزارها در طراحی راه حلهای مشکلات سازمانی بسیار ضروری است، ولی راهنمایی و دلیل استفاده از اینها را نظام اطلاعات ارائه می دهد که رایانه بخشی از آن است. خانه سازی مثال روشنگر خوبی در این زمینه است. رایانه و نرم افزار در حکم مصالح اند که به تنهایی نمی توانند اطلاعات سودمند و مورد نیاز سازمان را فراهم آورند. برای درک نظام اطلاعاتی بایستی به مسأله هایی که باید حل شوند، ساختار و عوامل سازنده آن و فرایند های سازمانی که راه حلها را اجرا خواهند کرد آگاه شد. مدیران امروز باید میان دانش فنی رایانه و دیگر بخشهای نظام اطلاعات پیوند مناسبی را به وجود آورند. برای درک نظام اطلاعات و بازشناسی آن از کارکرد محدود رایانه، مدیران باید به ابعاد گسترده نظام شامل، سازمان، مدیریت و دانش فنی و تعامل آنها آگاه باشند. در آن صورت می توانند با به کارگیری سنجیده و بهنگام این عوامل، راه حل مناسبی برای مسائل سازمان یافته به کار بندند.

۲-۴ ابعاد سیستم اطلاعات منابع انسانی

سیستم های اطلاعاتی در فرایند تکامل، یک سیر تدریجی را طی کرده اند. در زیر به اختصار به این روند با ذکر کاربردهایی از اطلاعات منابع انسانی اشاره می شود:



شکل ۲. مولفه های فیزیکی سیستم اطلاعات مدیریت

۲-۳ سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی

با کاربرد سیستم اطلاعات منابع انسانی فرایندهای مجزا مانند ترفیحات، انتصابات، سنوات خدمتی، ارزشیابی و اقدامات انضباطی، سیستم حضور و غیاب و... در قالب طرحی جامع و یکپارچه در آمده و بستر های تحول و توسعه منابع انسانی فراهم می آید. سیستم اطلاعاتی عبارت است از مجموع های از اطلاعات که برای تصمیم گیری، کنترل، جمع آوری، بازیابی، پردازش، ذخیره و توزیع به کار می آیند. با تامل در این تعریف و با توجه به وظایف و فرایندهای مدیریت منابع انسانی، سیستم اطلاعات منابع انسانی را می توان چنین تعریف کرد: مجموعه ای جامع و یکپارچه از کلیه داده ها و اطلاعات مرتبط با نیروی انسانی با استفاده از تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری به منظور کمک به تصمیم گیری، برنامه ریزی و انجام امور جاری نیروی انسانی در سازمان. در نگاه به کل سازمان، سیستم اطلاعات منابع انسانی یکی از زیر سیستم های اطلاعاتی مانند سیستم اطلاعات حسابداری و مالی، تولید، فروش و... به شمار می آید. چنین سیستم هایی در قلمرو کاری واحد یک سیستم جامع و یکپارچه هستند اما در ارتباط با کل سازمان و سایر زیر سیستم های آن یک زیر سیستم قلمداد می شود.

ارتباط زیر سیستم های اطلاعاتی فوق از نوع تعاملی است، بدین معنا که یک رابطه متقابل و پویا بین آنها برقرار بوده و کمیت و کیفیت اطلاعات یکی در نتیجه و کارایی زیر سیستم دیگر بسیار موثر است. یکی از مهمترین این زیر سیستم ها که در ارزیابی و عملکرد سایر زیر سیستم ها تاثیر قابل توجهی دارد، سیستم اطلاعات منابع انسانی است. در زیر به برخی زمینه های کاربرد و تعامل این سیستم ها با سیستم اطلاعات منابع انسانی اشاره شده است:

- سیستم اطلاعات کیفیت: تصمیم گیری و کاربرد نتایج ارزیابی نیروی انسانی در استقرار سیستم های مدیریت کیفیت و نگهداشت و توسعه آن با توجه به نقش و اهمیت نیروی انسانی.

مدیریت استعداد یا مدیریت استعدادیابی را سرمایه گذاری در توسعه کارکنان، شناسایی جانشین ها و افراد با استعداد در سازمان و بلندمدت کردن آنان برای ایفای نقش های گوناگون رهبری تعریف می کنند (گای و همکاران، ۲۸: ۱۳۸۸).

در اوایل سال ۱۹۹۷ مکنزی و شرکاء واژه جنگ برای استعداد را برای توصیف چالش هایی که کارفرمایان با آن مواجه اند تا کاندیدایی با مهارت بالا را پیدا کنند مطرح نمودند (حاجی کریمی، حسینی، ۱۳۸۹). آنها اعتقاد داشتند که مدیران کمی این آمادگی را دارند تا نقش رهبری را در سازمان ها ایفا نمایند. بنابراین شرکتهای سراسر جهان برای دستیابی به استعدادها، خود را درگیر رقابت با دیگران می یابند. از این رو کسب و کارها باید توانایی شناخت افراد با استعداد، ارائه آموزش لازم به آنها و حفظ و نگهداری کارکنان با ارزش برای بلندمدت را داشته باشند (مک یولی، ویلفیلد، ۲۰۰۶). مدیریت استعداد دارای مزایای اقتصادی فراوانی است این مزایای اقتصادی هم در سطوح شرکت ها و هم انفرادی اثبات شده است.

بر این اساس نباید تصور شود که مدیریت استعداد فرایندی است که در طول ۳ ماه یا یکسال کامل شود. بلکه شامل برنامه ریزی یکپارچه ای می باشد که عوامل بسیاری در آن درگیرند و تنها بخش منابع انسانی مسئولیت آن را به تنهایی بر عهده نمی گیرد که این امر مدیریت استعداد را دشوار و زمان گیر، اما بسیار با ارزش می سازد (هینن، اونیل، ۲۰۰۴).

بارنی (۱۹۹۸) سازمان ها تنها از طریق ایجاد روشهایی که (RBV) برطبق رویکرد مبتنی بر منابع تقلید از آن برای سایر رقبا در دسترس و مشکل باشد به مزیت رقابتی پایدار دست می یابند. منابع سنتی مثل منابع طبیعی، تکنولوژی و ... به سرعت در دسترس همه قرار می گیرند و ارزش خود را بعنوان یک مزیت رقابتی از دست می دهند. اما منابع انسانی بعنوان یک دارائی راهبردی است که ایجاد ارزش افزوده می نماید البته وقتی که در سیستم عملیاتی در یک روشی که توانایی سازمان را برای رودررویی با محیط مخاطره آمیز ارتقاء دهد، قرار گیرد. در واقع پیچیده شدن و رقابتی شدن محیط امروز باعث شده است تا نقش منابع انسانی کاملاً دگرگون شود که در شکل ۳ نیز نشان داده شده است (حاجی کریمی، حسینی، ۱۳۸۹).

۱- پردازش داده: این سیستم، تغییرات را ثبت و فایل اصلی تغییرات را بهنگام م یکنند. مانند: تغییرات حضور و غیاب کارکنان یا آخرین عضویت های استخدامی کارکنان سازمان.

۲- سیستم اطلاعات مدیریت: این سیستم، اطلاعات و تغییرات را مدیریت و کنترل می کند. مانند: شناسایی کارکنان مشمول بازنشستگی در سال آتی یا ارائه فهرستی از کارکنان برای انتصاب در یک پست خاص برابر شاخص های مورد نیاز.

۳- سیستم پشتیبانی تصمیم: این سیستم، مدیران را در تعیین سیاست اطلاعات پشتیبانی می کند. مانند: تعداد نیروی انسانی مورد نیاز بر مبنای پروژه یا انتخاب نوع و میزان تسهیلات و خدمات رفاهی به کارکنان بر مبنای میزان بودجه.

۴- سیستم اطلاعات استراتژیک: این سیستم برای ایجاد خدمات اطلاعاتی جدید و استفاده از فرصتها برای کسب درآمد استفاده می شود که این امر باعث خواهد شد تا واحد های درگیر در سیستم اطلاعات از مراکز هزینه به مراکز سود تبدیل شوند. مانند: انعقاد قراردادهای جدید و یا حضور در پروژه های خارج از سازمان بر مبنای توان مهندسی و علمی کارکنان سازمان یا پیش بینی مهارتها و تواناییهای مورد نیاز و توانا سازی و آموزش کارکنان برای پروژه هایی که در سالهای آتی به بهره برداری می رسد. میزان و سطح استفاده از اطلاعات و گزارشهای سیستم های اطلاعاتی فوق در سلسله مراتب سازمان متفاوت است. اطلاعات و کاربردهای آن در سیستم پردازش داده و سیستم اطلاعات مدیریت غالباً مورد استفاده مدیران و کارکنان سطح عملیاتی و میانی سازمان و اطلاعات سیستم پشتیبانی تصمیم و سیستم اطلاعات استراتژیک غالباً مورد استفاده مدیران سطوح عالی سازمان است (صابر، ۱۳۸۴: ۷).

۲-۵ مدیریت استعداد

امروزه پدیده مدیریت استعداد موضوعی نیست که به دقت موشکافی شده باشد. تحقیقات تجربی محدودی درباره ماهیت و کاربرد استعداد و استراتژی های مدیریت استعداد در فعالیت های سازمانی و مسائل برخاسته از آن وجود دارد یکی از مشکلاتی که در مورد مدیریت استعداد وجود دارد، نبود تعریفی روشن در این زمینه است و برخی اطلاعات موجود در این زمینه نیز قابل استناد و اتکا نیست. (ایلز، ۲۰۰۷)

همانطور که لوئیس و هکمن تأکید دارند، این اصطلاحات در مباحث روشن نیستند و نتایج مبهم و گیج کننده ای به دنبال دارند (امروزه مدیریت استعداد به موضوعی بسیار مهم و کلیدی در حوزه منابع انسانی تبدیل شده است. سازمان ها دریافته اند که جذب و نگهداشت بهترین افراد می تواند مزیت رقابتی اصلی محسوب شده و نقش مؤثری در ارتقای عملکرد داشته باشد. (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۲)

مدیران عالی نسبت به بحث استعدادها آزار می بینند، با وجود اینکه تاکیدات شدید مدیران عالی در حفظ و نگهداری افراد عالی یک اولویت بسیار مهم است با این حال حمایت مناسبی از سوی آنها صورت نمی گیرد. (ردی، کونگر، ۲۰۰۷)

بر این اساس مدیران معتقدند که در این راه مجزا و جزیره ای عمل کردن و نبود همکاری بین سازمانی می تواند مشکل جدی ایجاد نماید. حتی مدیران فکر می کنند تلاش های مربوط به برنامه ریزی جانشین پروری و مسیر پیشرفت شغلی ناکافی و ناکارآمد است و باید فرایند مدیریت استعداد و سیستم ها را مورد استفاده قرار داد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که مهمترین موانعی که از تحقق برنامه های مدیریت استعداد جهت رسیدن به ارزشهای کسب و کار جلوگیری می کنند، همگی انسانی هستند. اخیرا طبق تحقیقی، نیمی از مدیران اجرایی بیان داشتند که رهبران عالی سازمان هایشان همسو با بحث مدیریت استعداد نیستند (گوثریچ، کم و لوسون، ۲۰۰۶)

۲-۶ اهمیت مدیریت استعداد در سازمان

۱. ارتباط مستقیم بین استعدادها و عملکرد برتر سازمان: مطالعات نشان داده است هنگامی که سازمانی بر روی استعدادهای سرمایه گذاری می کند، افزایش درآمد چشمگیری خواهد داشت. در نتیجه، استعدادها می توانند بر روی عملکرد کسب و کار تأثیر داشته باشند.

۲. ارزش آفرینی استعدادها: ارزش مالی سازمان ها به کیفیت استعدادها آنها بستگی دارد و استعدادها به سرعت ارزش سازمان را افزایش می دهند.

۳. کسب و کار در محیط پیچیده تر و پویاتر: رقابت شدید، حفظ طولانی مدت مزیت رقابتی را بسیار دشوار ساخته است. محصولات جدید و مدل های جدید کسب و کار چرخه حیات کوتاه تری دارند و خواهان نوآوری مستمرند. چه کسانی باید برای رویارویی سازمان با این چالش ها پیشرو باشند؟ چه افرادی می توانند رهبری سازمان ها را در این محیط پیچیده و پویای کسب و کار به عهده داشته باشند؟

۴. تغییر انتظارات کارکنان: انتظارات کارکنان در حال تغییر است؛ از طرفی سازمان ها تأکید بیشتر بر روی استراتژی ها و شیوه های مدیریت استعداد دارند. کارکنان امروزی - به طور فزاینده ای علاقمند به انجام کار معنی دار و چالش برانگیزند.

- نسبت به حرفه خود، بیش از سازمانشان وفادارند.

- نسبت به ساختار و منبع قدرت سنتی کمتر تطبیق دارند.

- بیشتر علاقمند به ایجاد تعادل بین کار و زندگی هستند.

- خواهان تعیین مسیر توسعه شغلی خود هستند.

پاسخگویی به این چالش های بی شمار، تسخیر قلب ها و مغزهای کارکنان امروزی را بسیار دشوار کرده است. علاوه بر این، فرهنگ



شکل ۳. منابع انسانی و مدیریت استعداد

کسب و کار امروز با رشد فزاینده رقابت جهانی، تغییر بازارها، و وقایع غیر قابل پیش بینی روبروست. شاید امروز جذب، توسعه و حفظ کارکنان ماهر بسیار مشکل تر از قبل باشد و این شاید چیز عجیبی نباشد (مک یولی، ویلفیلد، ۲۰۰۶) براساس تحقیقات من پاور در اکتبر ۲۰۰۶، که تقریباً از ۳۳۰۰۰ کارمند از ۲۳ کشور انجام شد نشان می دهد که سازمان ها بطور وحشتناکی با مشکل پرکردن پست های کلیدی بوسیله افراد مستعد مواجه اند. ۴۰ درصد مدیران از مشکلات پر نمودن پست ها به دلیل فقدان نیروی مستعد در بازار شکایت دارند. قبل از آن نیز شرکت مکنزی در ۱۹۹۷ اصطلاح جنگ برسر استعدادها را مطرح نمود. آنها در این پروژه چالشهای مدیران را در یافتن افراد ماهر بیان نمودند. مدیریت استعدادها هر روز مهمتر و چشمگیرتر خواهد شد چراکه سازمانها با از دست دادن یا بازنشسته شدن مدیران و متخصصانشان و کمبود شدید استعدادها بسیار با مشکل مواجه خواهند شد (حاجی کریمی، حسینی، ۱۳۸۹) علی رغم سرمایه گذاری کلان بسیاری از شرکتها در خصوص سیستم های مدیریت استعدادها، بسیاری هنوز تلاش می کنند تا با توانایی محدود پست های کلیدی را پر کنند و در مسیر پیشرفت گام بردارند. برطبق تحقیقی که در سال ۲۰۰۵ از مدیران منابع انسانی ۴ شرکت در سراسر دنیا انجام شد، همگی معتقد بودند که افراد با قابلیت بالقوه بالا برای پرکردن نقشهای مدیریت استراتژیک بسیار کم است. این تحقیق دودلیل را برمی شمرد. اول، فرایندهای فعلی برای شناسایی و توسعه رهبران عالی آینده با آنچه که سازمانها برای بازارهای جدید برای رشد یا توسعه نیاز دارند همگام نمی باشد. برای مثال، برای ذخیره و حفظ آن، بعضی از شرکتها پست هایی را حذف کردند که حذف این پست ها افرادی با پتانسیل بالقوه را با طیفی از مشکلات مواجه می ساخت، درحالی که مقدس جلوه دادن فرصتهای توسعه ای آینده، ممکن است بسیار هزینه برتر و سنگین تر از حذف پست ها و در نهایت از دست دادن افراد بالقوه باشد. دوم آنکه، مدیران منابع انسانی، اغلب از موافقت با تاکیدات

۵. قاضی زاده فرد، سید ضیاءالدین. (1388) بررسی مسایل و مشکلات ایجاد و بکارگیری سازمانهای سیستم های اطلاعات مدیریت دولتی در کشور.
۶. صابر، داوود، (۱۳۸۴)، تصویر روی آب: نگاهی به ره توشه شایستگی های مدیریتی، تهران، موسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی.
۷. صرافی زاده، اصغر، علی پناهی، علی (۱۳۸۱)، "سیستم های اطلاعات مدیریت"، چاپ دوم، تهران، موسسه انتشاراتی میر.
۸. کنث سی. لاودن؛ جین. پی. لاودن. مترجمین، رودساز، حبیب؛ محمد نبی، سینا؛ بهروز، امیر حسین. (1389) سیستم های اطلاعات مدیری. ت تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
۹. گای، م. سیمز، د. (1388). توسعه استعدادهای آتی: راهنمای کاربردی مدیریت استعداد و برنامه ریزی جانشین پروری، ترجمه: نسرين، جزئی، تهران: انتشارات سرآمد، چاپ اول.
۱۰. معالی تفتی، م. و تاج الدین، م. (۱۳۸۷) جنگ استعدادها، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۱ و ۱۹۲.
۱۱. موعلی، علی رضا، محمدی، اسماعیل و پارسائی، یاسر، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین مدیریت استعداد و تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نورآباد ممسنی، نخستین کنفرانس آینده پژوهی، مدیریت و توسعه، شیراز، مهرماه ۱۳۹۳.
۱۲. مهدی زاده، عبدالله (۱۳۹۰)، بررسی موانع استقرار سیستم اطلاعات مدیریت در ادارات دولتی استان ایلام، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی (گرایش استراتژیک)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۱۳. نوع پسند اصیل، سیدمحمد، ملک اخلاق، اسماعیل، عاشق حسینی مهورانی، مجید (۱۳۹۳)، بررسی رابطه ی بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی، فصلنامه ی پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال ششم، شماره ی ۱، صص ۳۱-۵۱.

14. Collings, D. and Mellahi, K. (2009). Strategic Talent Management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review* 19 304- 313
15. Davis, G. B., and and Olson, M.H. 1985. *Management Information system: conceptual foundations, structure, and development*; 2nd Edition, New York: Mc graw- Hill.
16. Dehning, Bruce, and Vernon J. Richardson. (2002). Return on investments in information technology: A research synthesis. *Journal of Information systems* 16(1): 7-30
17. Edvards, Sebastian. (2002). Information technology and economic challenge in developing countries. *Challenge* 45 (3 May/ june): 19-43.
18. Heinen, J. S., & O'Neill, C. (2004). "Managing talent to maximize performance". *Employment Relations Today*, 31, 67-82.
19. Iles, P. (2007). Employee resourcing and talent management. In J. Storey (Ed.), *Human resource management: A critical text* (3rd edition, 97 114). London: Thomson LearningGuthridge, M., Komm, A. B., & Lawson, E. (2006). "The people problem

سازمانی در جذب و نگهداشت استعدادهای کلیدی بسیار تعیین کننده است و به وسیله فرآیند مدیریت استعداد، کارکنان به سازمان علاقمند می شوند. همچنین (مورتون ۲۰۰۵) معتقد است که مدیریت استعداد برای درگیر ساختن کارکنان در سازمان ضروری است (معالی تفتی و تاج الدین، ۱۳۸۷)

۳- نتیجه گیری

تا مدت ها مدیریت منابع انسانی در تمام اشکال خود، فقط به این مسئله می پرداخت که مدیریت منابع انسانی چگونه انجام می شود. برخلاف سایر منابع مانند سرمایه، موجودی یا ماشین آلات، منابع انسانی به مراتب پیچیده تر و رو به تغییر است؛ چنانچه در دهه های اخیر، مفهوم مدیریت منابع انسانی، به طور چشمگیری تکامل یافته است. دراصل، مدیریت منابع انسانی یا کارکنان اداری، فقط برای موضوع حقوق و هزینه های اداری، در نظر گرفته می شدند و تنها از طریق گردش کارکنان، غیبت و حضور آنان اندازه گیری می شد (فیلیپس و روپر، ۲۰۰۹) تحقیقات اخیر از ۴۰ شرکت جهانی نشان داده که همه آنها با مشکل عدم استفاده از استراتژی مدیریت استعداد مواجه هستند که نتیجه آن کمبود نیروهای مستعد برای پر کردن مشاغل استراتژیک سازمانی است (کولینگز، ملاهی، ۲۰۰۹) موارد برشمرده شده در فوق مترتب بر منافع و مزایایی است که برای سیستم اجرایی و کارکنان واحد مدیریت منابع انسانی دارند. اما تهیه و اجرای سیستم اطلاعات منابع انسانی زمینه ساز تحولات گسترده ای در سازمان است که از جمله می توان به نقش آن در کمک به توسعه حرفه ای کارکنان، تسهیل فرایند تغییر و نوآوری، پرورش مهارت ادراکی نزد مدیران، توجه و شکل گیری فرهنگ پژوهشی در زمینه نیروی انسانی، ایجاد فرهنگ استانداردگرا، تقویت فرهنگ خودکنترلی، کمک به تعیین قیمت تمام شده در سازمان های صنعتی و واقع بینانه کردن آن و... در سازمان اشاره کرد.

۴- مراجع

۱. بدرقه، علی (۱۳۸۹). استلزامات و چالش های بکارگیری سیستم مدیریت اطلاعات در نظام ترویج و آموزش کشاورزی ایران. رساله دکتری رشته مهندسی کشاورزی - ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
۲. حاجی کریمی، عباسعلی، حسینی، ابوالحسن (۱۳۸۹)، تأثیر عوامل راهبردی زمینه ساز بر مدیریت استعداد، *مطالعات مدیریت راهبردی*، شماره ۲، صص. ۵۱-۷۱.
۳. رضائیان، علی (۱۳۸۵). سیستم اطلاعات مدیریت (مدل سازی اطلاعات ت)، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۴. قاضی زاده فرد، سید ضیاءالدین (۱۳۸۷). فناوری اطلاعات و ارتباطات و مبانی سیستم های اطلاعاتی. تهران موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین(ع).

- Prentice-Hall. Lnc.,1986.Phillips, R & Roper, O.(2009). "A Frame work for talent management in real estate". Journal of Corporate Real Estate. Vol. 11, No. 1, Pp. 7-16.
22. Ready, D. A., & Conger, J. A. (2007). "Make Your Company a talent factory". *Harvard Business Review*, 85(6), 68-77.
23. Senn, James E., (1990): information systems In Management. Fourth Edition.Wadsworth co.
- in talent management". *The McKinsey Quarterly*, 2, 6-12.
20. McCauley, C., & Wakefield, M. (2006)."Talent Management in the 21st Century: Help Your Company Find, Develop, and Keep its Strongest Workers". *The Journal for Quality and Participation*, vol. 29(4), 4-8.
21. Murdick, Robert G., and john C. Munson ; MIS Concepts and Design; 2nd edition, New jersey: