

ثانيًا: التحول الرقمي في الموارد البشرية:

✓ مقدمة

في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى تطوير نماذج عملها الداخلية لتواكب العصر الرقمي. ويُعد **التحول الرقمي في الموارد البشرية** أحد أبرز أوجه هذا التغيير، حيث لم تعد هذه الإدارة تقتصر على أداء المهام التقليدية، بل أصبحت تلعب دورًا استراتيجيًا في دعم الابتكار، ورفع الكفاءة، وتعزيز تجربة الموظف، من خلال تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والتعلم الآلي، وأنظمة إدارة الموارد البشرية السحابية.

✓ ما هو التحول الرقمي في الموارد البشرية؟

التحول الرقمي في الموارد البشرية هو عملية استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتطوير جميع العمليات المتعلقة بإدارة الموظفين داخل المؤسسة، بحيث تتحول المهام من الشكل التقليدي (الورقي واليدوي) إلى شكل ذكي، مرن، وسريع. الهدف من ذلك هو رفع الكفاءة، تقليل التكاليف، تحسين تجربة الموظف، وتمكين الإدارة من اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة مبنية على بيانات حقيقية. ويشمل هذا التحول عدة مجالات رئيسية، نوضحها كالتالي:

1 التوظيف الذكي (Smart Recruitment)

هو استخدام أدوات رقمية مثل الذكاء الاصطناعي ومنصات التوظيف الذكية لفرز السير الذاتية، إجراء مقابلات افتراضية، تقييم المرشحين بشكل آلي، مما يوفر الوقت ويزيد من دقة الاختيار.

مثال:

نظام يقرأ السير الذاتية ويقارنها تلقائياً بوصف الوظيفة لاختيار أفضل المرشحين خلال ثوانٍ.

2 إدارة الأداء (Performance Management)

بدلاً من التقييم السنوي التقليدي، يتم استخدام برامج رقمية تتابع أداء الموظف بشكل مستمر، وتُظهر تقارير فورية تساعد القادة في اتخاذ قرارات سريعة لتحفيز أو تحسين الأداء.

مثال:

لوحة بيانات رقمية تعرض لكل مدير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لفريقه في الوقت الفعلي.

3 التدريب والتطوير الرقمي (E-learning & Development)

التحول الرقمي يوفر للموظف فرص التعلم الذاتي عبر منصات إلكترونية، يستطيع من خلالها حضور دورات، أداء اختبارات، والحصول على شهادات دون الحاجة لحضور فعلي.

مثال:

شركة توفر لموظفيها منصة تدريب داخلي تحتوي على مسارات تعليمية خاصة بكل قسم مثل المبيعات أو الموارد البشرية.

4 تحليل بيانات الموظفين (HR Analytics)

يعني استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك الموظفين، معدلات الحضور، الإنتاجية، أسباب الاستقالات، وغيرها. هذه البيانات تساعد في التنبؤ بالمشكلات واتخاذ قرارات استراتيجية أفضل.

مثال:

تحليل يظهر أن معدل الاستقالات أعلى بين الموظفين الذين لا يحصلون على تدريب، ما يدفع الإدارة لإطلاق خطة تدريب إلزامي.

5 التواصل الداخلي الرقمي

من خلال تطبيقات داخلية أو منصات تعاون مثل Microsoft Teams أو (Slack)، يمكن للموظفين التواصل بسهولة، مشاركة الملفات، التفاعل مع الإدارة، مما يعزز الانتماء ويُسرّع العمل.

مثال:

تطبيق داخلي يرسل إشعارات للموظف بمواعيد الاجتماعات، أخبار الشركة، والمكافآت الشهرية.

6 تجربة الموظف الرقمية (Employee Experience)

التحول الرقمي يجعل رحلة الموظف داخل المؤسسة أكثر سلاسة، بدءًا من أول يوم له وحتى خروجه. كل شيء – من توقيع العقد، طلب الإجازة، تقييم الأداء، الحصول على الحوافز – يتم بسهولة من خلال أنظمة ذكية.

مثال:

موظف يستخدم تطبيق الشركة لحجز إجازته، متابعة راتبه، تلقي تقييم أدائه، والتسجيل في دورة تدريبية – كل ذلك من الهاتف المحمول.

النتيجة: 💡

كل هذه العمليات تتم من خلال:

• أنظمة ذكية مثل SAP SuccessFactors ، Oracle HCM

• منصات سحابية تتيح الوصول من أي مكان

• تطبيقات متكاملة توفر تجربة موحدة وسريعة للموظف والإدارة

✓ أهمية التحول الرقمي في الموارد البشرية

١. رفع الكفاءة التشغيلية: من خلال أتمتة المهام اليدوية مثل الإجازات والرواتب.
٢. تحسين جودة القرارات: بالاعتماد على تحليلات دقيقة ومؤشرات أداء.
٣. تجربة موظف أكثر تفاعلاً: عبر تطبيقات ذاتية للخدمات مثل طلب الإجازات أو متابعة الأداء.
٤. الاستجابة السريعة للتغيرات: مثل الأزمات، العمل عن بُعد، أو التوسع المفاجئ.
٥. دعم استراتيجية المؤسسة: بمواءمة خطط الموارد البشرية مع الأهداف الكبرى.

✓ أدوات التحول الرقمي في الموارد البشرية:

الأداة	الاستخدام
أنظمة HRMS	إدارة معلومات الموظفين، الإجازات، الرواتب، العقود
الذكاء الاصطناعي (AI)	التوظيف الذكي، تحليل السلوك، التنبؤ بالاستقالات
تحليل البيانات (HR Analytics)	فهم أنماط الأداء والرضا والتفاعل
منصات التعلم الإلكتروني (LMS)	التدريب عن بُعد، تطوير المهارات، بناء المسارات المهنية
التطبيقات السحابية	الوصول للمعلومات من أي مكان وفي أي وقت

- ✓ أمثلة على التحول الرقمي في الموارد البشرية – من العالم العربي
- شركة الاتصالات السعودية: **STC** تستخدم نظامًا رقميًا متكاملًا لإدارة جميع مراحل التوظيف من تقديم الطلب حتى التعيين.
- مصرف الراجحي: أطلق منصة تدريب إلكترونية داخلية لموظفيه لتطوير المهارات المصرفية والقيادية.
- مؤسسات حكومية إماراتية: تعتمد نظام "الخدمة الذاتية للموظفين" لتقليل المعاملات الورقية وتسريع الإجراءات الإدارية.

📌 ✓ **تحديات تواجه التحول الرقمي في الموارد البشرية**

رغم الفوائد الكبيرة التي يقدمها التحول الرقمي، إلا أن تطبيقه داخل أقسام الموارد البشرية قد يواجه عدة تحديات واقعية. من المهم فهم هذه التحديات ووضع استراتيجيات لمواجهتها من أجل تحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام.

1 ضعف البنية التحتية الرقمية

الشرح:

يعني عدم توفر الأنظمة، الأجهزة، الشبكات، أو البرمجيات المناسبة لتشغيل أنظمة الموارد البشرية الرقمية بكفاءة. في بعض المؤسسات – خصوصًا الصغيرة أو ذات الميزانيات المحدودة – قد تكون البيئة التكنولوجية غير مؤهلة لاستيعاب التحول.

مثال:

شركة تستخدم ملفات Excel يدويًا لإدارة بيانات الموظفين، وتعاني من انقطاع الإنترنت المتكرر، مما يعيق تطبيق نظام HRMS سحابي فعال.

الحل المقترح:

استثمار تدريجي في تحديث الأجهزة، واختيار حلول سحابية منخفضة التكلفة كبدائية.

2 مقاومة التغيير من الموظفين أو الإدارة

الشرح:

أي تحول رقمي يتطلب تغيير في العادات وأنماط العمل، وهو ما قد يُقابل بالرفض أو التردد، خاصة من الموظفين غير المعتادين على استخدام التكنولوجيا، أو من إدارة ترى أن الوضع الحالي "كافٍ" ولا يحتاج لتغيير. مثال:

مدير قسم الموارد البشرية يفضل استخدام النماذج الورقية والملفات اليدوية، ويرى أن الأنظمة الرقمية معقدة وتستغرق وقتاً أطول.

الحل المقترح:

إطلاق برامج توعوية وتدريبية، وإشراك الموظفين في مرحلة التغيير، وشرح الفوائد بأسلوب عملي.

3 نقص الخبرات الفنية في قسم الموارد البشرية

الشرح:

كثير من فرق الموارد البشرية تكون ذات خلفية إدارية أو قانونية، وقد تفتقر إلى المهارات التقنية المطلوبة للتعامل مع الأنظمة الجديدة، مثل فهم واجهات الأنظمة، قراءة تقارير البيانات، أو التعامل مع إعدادات البرمجيات. مثال:

فريق الموارد البشرية في مؤسسة تعليمية لا يعرف كيفية استخدام نظام إدارة الأداء الجديد، مما يؤدي إلى أخطاء في التقييم وتأخر في رفع النتائج.

الحل المقترح:

تقديم دورات تدريب رقمية متخصصة لموظفي الموارد البشرية، أو توظيف "أخصائي نظم موارد بشرية" تقني. (HRIS Specialist)

4 مخاوف تتعلق بأمن المعلومات والخصوصية

الشرح:

التحول الرقمي يتطلب تخزين معلومات حساسة مثل الرواتب، بيانات الهوية،

تقييمات الأداء، وغيرها. هذا يثير مخاوف مشروعة حول الخصوصية، خاصة في بيئات عمل ذات تنظيم حكومي صارم أو ثقافة محافظة. مثال:

شركة في الخليج تتردد في استخدام نظام سحابي خارجي لحفظ بيانات الموظفين، خشية من تسرب أو اختراق البيانات. الحل المقترح:

اختيار مزود خدمة موثوق يتوافق مع المعايير الدولية والمحلية (مثل ISO 27001، أو الالتزام بالأنظمة الخليجية لحماية البيانات)، مع تفعيل تقنيات التشفير والتحقق الثنائي.

✓ أفضل الممارسات لتطبيق التحول الرقمي بنجاح

- تقييم احتياجات المؤسسة الرقمية بدقة.
- تدريب موظفي الموارد البشرية على استخدام الأدوات الحديثة.
- اختيار نظام تقني مرن وسهل الاستخدام.
- بدء التطبيق بشكل تدريجي وتوسيع النطاق لاحقاً.
- دمج التحول الرقمي في الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.