الخليج

اقتصاد, أسواق عالمية

23 أغسطس 2021 21:20 مساء

أسئلة على الشركات الإجابة عنها لمواكبة التحول الرقمي المتسارع 7

يواجه مديرو الموارد البشرية والمخاطر، صعوبة متزايدة في مجال الأمن السيبراني والاستفادة من المزايا الرقمية، وعلى صعيد إدارة نقص المهارات التكنولوجية، وذلك في ظل تزايد اعتماد المؤسسات على أسلوب العمل من المنزل والحلول الرقمية والاستراتيجيات التي تعتمد على التكنولوجيا أولاً.

ويعد التحول الرقمي السريع الوضع الطبيعي المستجد راهناً، ولا يتعين على المؤسسات مجرد إجراء تغييرات في طريقة تقديم أعمالها، بل عليها أيضاً أن تقوم بالمزيد لخلق تجربة عمل رقمية حقيقية لموظفيها. ومما لا شك فيه أن الوضع قد تسارع بسبب انتشار جائحة «كوفيد-19» وبروز ضرورة التحول بسرعة إلى نظام العمل عن بعد أو العمل المرن.

وتشير التجارب التاريخية إلى أن ممارسات إدارة الأفراد لم تواكب التطورات التكنولوجية الأخرى، وقد تفاقمت المخاطر التي تنطوي على الأمن السيبراني وفقدان المعلومات الشخصية وتقادم النظم نتيجة للطريقة القديمة في الحفاظ على بيانات الموارد البشرية، وكيفية تقديم مزايا الموارد البشرية وبرامجها الأخرى.

إلى ذلك، سلط تقرير صادر عن شركة «ميرسر مارش بينيفتس» الضوء على المخاطر المتعلقة بالأفراد، والتي ينبغي

على الشركات التصدي لها، وخاصة عدم اتساق الموارد البشرية مع استراتيجية العمل، حيث يكون تخطيط القوى العاملة وإدارة التغيير المؤسسي وتقنيات وعمليات الموارد البشرية ومزاياها غير متسقة مع رؤية الأعمال الاستراتيجية الشاملة.

كما يمكن أن يؤدي نقص المهارات لدى القوى العاملة بسبب التحول الرقمي والأتمتة السريعة إلى عدم تحقيق أهداف الأعمال، ويمكن أن يقود ضعف الأمن السيبراني إلى حدوث جرائم إلكترونية أكثر تعقيداً وتكراراً، بما في ذلك تلك التي تنشأ من عمليات إدارة الأفراد والموردين، الأمر الذي يؤدي إلى انقطاع الأعمال والإضرار بسمعة الشركة.
وهناك مشكلة أخرى ينبغي على الشركات الانتباه لها، وهي انتهاكات خصوصية البيانات، لا سيما تلك التي تؤدي إلى فقدان المعلومات الشخصية أو إساءة استخدامها. ولا شك بأن فشل المؤسسات في الاستفادة من التطورات التكنولوجية القادرة على جعل أنشطة الموارد البشرية ومزاياها والرعاية الصحية أكثر تخصيصاً وملاءمة وأماناً سيؤثر بعمق في تجربة الموظف. أما على الجانب الإيجابي من الموضوع، فقد أدى التحول الرقمي المتسارع إلى تضخم البرامج الرقمية للصحة والرفاهية، والتي أصبحت أكثر أهمية واكتسبت قوة جذب كبيرة للموظفين أثناء الجائحة.

كيفية تقديم المزايا

وفي سياق متصل، قال خوليو غارسيا فيالون، المسؤول في شركة «ميرسر مارش بينيفتس» في الشرق الأوسط وإفريقيا: «مع تغير توقعات الموظفين، سيواجه أرباب العمل طلباً متزايداً لتغيير كيفية تقديم المزايا. وقد أقر 40% من الموظفين بأنهم لن يفكروا بترك الشركة إذا كانت تتبنى حلولاً رقمية لبرامج التأمين الصحي. ومن هنا ينبغي على فرق الموارد البشرية تصميم تجارب موظفين تناسب بيئة العمل الرقمية المرنة».
وقد حددت «ميرسر مارش بينيفتس» سبعة أسئلة يجب على مسؤولي أقسام الموارد البشرية والمخاطر طرحها على أنفسهم للتأكد من أن سياساتهم وبرامجهم ملائمة وفعالة وفق الواقع الراهن:

1. هل نحن واثقون من تخفيف مخاطر حدوث خرق مرتبط ببيانات الموارد البشرية؟
2. هل تتم مشاركة البيانات والتفاصيل الشخصية للموظفين مثل الراتب أو المعلومات المتعلقة بأفراد أسرته مع جهات خارجية باستخدام جداول البيانات؟ وهل هذه مخاطرة يمكن تحملها؟
يعتقد 53% من أرباب العمل أن العمليات والإجراءات التكنولوجية الحالية للموارد البشرية تعرضهم لمخاطر هم في غنىً عنها.
3. هل تتماشى عمليات الموارد البشرية لدينا مع تجربة الموظف التي نسعى إلى خلقها؟
أشار 81% من أرباب العمل في عام 2020 إلى أن خلق «تجربة موظف متسقة عالمياً» يمثل «أولوية قصوى» بالنسبة لهم، وقد ازدادت أهمية هذا الأمر منذ عام 2018.
4. هل قمنا بتحديث برامجنا الصحية في ضوء المنظومة الصحية الرقمية سريعة التغير؟
أشار 68% من أرباب العمل قبل الجائحة إلى أنهم من المرجح أن يستثمروا في البرامج الصحية الرقمية في السنوات الخمس المقبلة. وكان هذا التوجه أقوى بالنسبة لأرباب العمل في مجالات التكنولوجيا العالية، والتصنيع والإنشاءات، والخدمات المالية والتأمين.

ما هي استراتيجيتنا للتحول الرقمي؟ .5
يجب على كل موظف معرفة من يقود التحول الرقمي في مؤسسته، وما هي المساهمة المطلوبة من قسم الموارد البشرية وفريق إدارة المخاطر من أجل صياغة أجندة رقمية متماسكة.
هل قمنا بتقييم التأثير على موظفينا وبرامجنا وبنيتنا التحتية من منظور رقمي؟ .6
نظراً لأن عمليات الموارد البشرية تتضمن الكثير من البيانات الشخصية، ينبغي تقييم ممارسات الموارد البشرية لتحديد كيفية التعامل مع المخاطر الإلكترونية أو إزالتها أو تحويلها أو حتى تحملها.
هل نقدم لموظفينا تجربة إدارة مزايا من «درجة مستهلك»؟ .7
يعد التسجيل والحصول على المزايا تجربة محبطة يتخللها عمليات إدارية هائلة بالنسبة للعديد من الموظفين. ومن المرجح أن يرتفع سقف هذه العملية خلال السنوات القادمة. وحتى لو كانت البرامج مجزأة بشكل كبير، ينبغي على أرباب العمل تحديد الأفضل بالنسبة لبرامج الصحة والحماية من المخاطر والرفاهية، ثم العمل على تحسينه بشكل مستمر، من خلال تقديم تجربة أكثر بساطة ومتعة وتكاملاً.

مواكبة التطورات

وخلص غارسيا فيالون إلى القول: «تقوم الشركات بتبني التطورات التكنولوجية التي تظهر بشكل دائم، وتعمل على الاستفادة من المزايا الواضحة التي يمكن أن توفرها استراتيجية مؤسسية تضع التحول الرقمي أولًا. إلا أن إدارات الموارد البشرية تفشل في مواكبة التطورات، كما أن مخاوف الأمن السيبراني وخصوصية البيانات ـ لا سيما في ضوء العمل عن بُعد، والكميات الكبيرة من بيانات مزايا الموظفين، والعمليات الضعيفة، تتجاوز دور أقسام الموارد البشرية. وعلى هذا، فإن أقسام الموارد البشرية تواجه تحدياً كبيراً لتسريع تحولها الرقمي، إلا أنها غير قادرة على القيام بذلك إلا من خلال ضمان وضع استراتيجية موارد بشرية تتماشى مع رؤية الشركة ككل، وحمايتها من خلال منظور خاص بالمخاطر. ونحن نحث فرق الموارد البشرية وإدارة المخاطر على العمل معاً لاغتنام الفرص لتحويل البرامج، وتبني المزايا التي يمكن أن يوفرها التحول الرقمي على صعيد صحة الموظف ورفاهيته وحمايته من المخاطر».

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©