



عنوان مقاله: کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی در بهبود عملکرد و تصمیم گیری های استراتژیک

نویسنده مقاله: تیم فنی نیک آموز

تاریخ انتشار: ۲۱ فروردین ۱۴۰۳

منبع: <https://nikamooz.com/application-of-business-intelligence-in-human-resources>

کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی به تحلیل دیتای جذب و استخدام محدود نمی شود و در اجزای مختلف آن، نقش کلیدی دارد. در این مقاله، به بررسی علت استفاده از BI در منابع انسانی و مزایای آن، شاخص های کلیدی عملکرد مربوطه و موارد استفاده BI در اجزای مختلف Human Resources می پردازیم. پیشنهاد می کنیم در کنار مطالعه این مطلب، [مقاله جامع آموزش هوش تجاری](#) را مطالعه کنید تا پیش زمینه مناسبی از Business Intelligence به دست آورید.

اهمیت هوش تجاری در منابع انسانی چیست؟

ضرورت کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی، ناشی از نیاز به هدایت پیچیدگی های مربوط به مدیریت نیروی کار مدرن است. در عصری که با پیشرفت های روزافزون فناوری، رویکردهای سنتی HR اغلب ناکافی هستند، ابزارهای BI راهی برای شفاف سازی اطلاعات و ارائه بینش های عملی و واضح استخراج شده از داده های کارکنان ارائه می دهند. این موضوع موارد مختلفی، از [الگوهای استخدام](#) (Recruitment Patterns) تا سطوح مشارکت کارکنان و معیارهای عملکرد را شامل می شود. با استفاده از نقاط قوت BI، متخصصان منابع انسانی می توانند تصمیمات آگاهانه ای بگیرند که علاوه بر هم تراز با اهداف استراتژیک سازمان، به ایجاد یک فرهنگ کاری مثبت و پربازده نیز کمک کند.

ارتباط هوش تجاری و مدیریت منابع انسانی

اساساً رابطه بین هوش تجاری و منابع انسانی در بهینه سازی مدیریت سرمایه انسانی ریشه دارد. ابزارهای BI، بینش های مبتنی بر داده (Data-Driven Insights) را به متخصصان منابع انسانی ارائه می دهند و به این شیوه، بر تمام جنبه های استراتژی منابع انسانی - از استخدام و جذب تا توسعه، حفظ و برنامه ریزی جانشین پذیری - تأثیر می گذارند. این رابطه با یک حلقه بازخورد (Feedback) مداوم مشخص می شود، جایی که دیتای HR با کمک ابزارهای هوش تجاری تجزیه و تحلیل می شوند تا در نهایت، بینشی حاصل شود. چنین بینشی به نوبه خود بر سیاست ها و شیوه های منابع انسانی تأثیر می گذارد. این موضوع تضمین می کند که ابتکارات منابع انسانی مبتنی بر شواهد تجربی باشد و بدین ترتیب، اثربخشی آن ها را افزایش دهد و آن ها را با اهداف کلی سازمان هم راستا سازد.

مزایای استفاده از هوش تجاری در منابع انسانی

کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی به مجموعه ای از مزیت ها منجر می شود که علاوه بر تسهیل عملکردها، می تواند به طور قابل توجهی به اهداف استراتژیک سازمان نیز کمک کند. به طور کلی، این مزایا در چندین حوزه محوری زیر دسته بندی می شوند:

بهبود جذب استعداد و استخدام

ابزارهای BI به متخصصان منابع انسانی این امکان را می‌دهند تا اثربخشی کانال‌های مختلف جذب استعداد را تجزیه و تحلیل کنند، ویژگی‌های کارکنان موفق را درک کرده و به پیش‌بینی موفقیت نامزدها در نقش‌های خاص بپردازند. این امر منجر به اخذ تصمیمات استخدامی آگاهانه‌تر، کاهش زمان استخدام و بهبود کیفیت عملکرد کارکنان جدید خواهد شد.

تصمیم‌گیری مبتنی بر داده

با استفاده از BI، دیگر تصمیمات Human Resources بر مبنای شهود یا شواهد داستانی نخواهد بود؛ بلکه این تصمیم‌ها براساس داده‌های قابل اکتفا اتخاذ می‌شوند. چه شناسایی نیاز به سمت‌های کاری جدید، چه تغییر سطوح حقوق یا اجرای برنامه‌های آموزشی باشد، هوش تجاری شواهد تجربی لازم برای تصمیم‌گیری آگاهانه را فراهم می‌کند.

بهبود تعهد و رضایت کارکنان

BI می‌تواند با تجزیه و تحلیل دقیق فیدبک کارکنان، نظرسنجی‌های Engagement و سایر داده‌ها، به منابع انسانی در شناسایی روندها و مسائل مربوط به میزان رضایت کارکنان کمک کند. این امر به اجرای اقدامات هدفمند برای افزایش روحیه، تعهد و درنهایت، بهره‌وری منجر خواهد شد.

برنامه ریزی استراتژیک نیروی کار

ابزارهای BI با پیش‌بینی نیازهای آتی نیروی کار براساس پیش‌بینی‌های رشد کسب‌وکار، **نرخ جابجایی** (Turnover Rate) کارکنان و تجزیه و تحلیل مهارت‌ها، به شما در HR کمک می‌کنند. این برنامه‌ریزی استراتژیک تضمین می‌کند که سازمان برای مواجهه با چالش‌های آینده، استعداد و شایستگی مناسب را دارا باشد.

مدیریت عملکرد

یک کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی این است که به کمک آن، می‌توان معیارهای عملکرد را برای تیم‌ها و افراد مختلف، پیگیری و تجزیه و تحلیل کرد. به این ترتیب، این امکان به وجود می‌آید که افراد با عملکرد بالا، زمینه‌های بهبود و تأثیر برنامه‌های آموزشی را به شکل مؤثر شناسایی کنند. این کار به ارزیابی‌های عملکرد عینی‌تر و برنامه‌های توسعه شخصی‌سازی شده منجر می‌شود.

کاهش هزینه و افزایش کارآمدی

با بهینه‌سازی فرآیندهای جذب، کاهش نرخ جابجایی کارکنان و بهبود برنامه‌ریزی نیروی کار، هوش تجاری می‌تواند به صرفه‌جویی قابل توجه در هزینه منجر شود. علاوه بر این، خودکارسازی وظایف تجزیه و تحلیل داده‌های روتین، این فرصت را برای متخصصان HR فراهم می‌کند تا روی اقدامات استراتژیک‌تر تمرکز نمایند.

تقویت فرهنگ سازمانی

بینش‌های حاصل از BI می‌توانند با شناسایی عوامل مؤثر در رضایت کارکنان و اثربخشی اقدامات فرهنگی، به شکل‌گیری یک فرهنگ سازمانی مثبت کمک کنند. این عمل می‌تواند جذب استعدادها را برتر و کاهش نرخ جابه‌جایی را به همراه داشته باشد.

رعایت مقررات و مدیریت ریسک

ابزارهای BI بر معیارهای مختلف منابع انسانی نظارت می‌کنند و در مورد مسائل بالقوه قبل از اینکه مشکل‌ساز شوند، به شما هشدار می‌دهند. به این ترتیب، یکی دیگر از انواع کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی این است که از انطباق با قوانین و مقررات کار، نقش کلیدی ایفا می‌کند.

شاخص کلیدی عملکرد هوش تجاری در منابع انسانی

انواع مختلفی از شاخص کلیدی عملکرد (KPI) هوش تجاری در منابع انسانی وجود دارند. این KPI ها، معیارهای حیاتی هستند که به سازمان‌ها در سنجش و ارزیابی اثربخشی عملکردها و استراتژی‌های منابع انسانی کمک می‌کنند. شاخص‌های کلیدی عملکرد از قدرت تحلیلی ابزارهای BI به منظور ارائه بینش‌های عملی در مورد جنبه‌های مختلف مدیریت سرمایه انسانی بهره می‌برند. برخی از مهم‌ترین شاخص‌های کلیدی عملکرد BI در منابع انسانی عبارتند از:

بهره‌وری جذب نیرو

- **مدت زمان پرکردن جایگاه شغلی (Time to Fill):** این معیار، میانگین زمانی که برای پرکردن موقعیت‌های شغلی خالی صرف می‌شود را اندازه‌گیری کرده و بر اثربخشی فرآیند جذب نیرو تأکید می‌کند.
- **هزینه به ازای هر استخدام (Cost per Hire):** کل هزینه مرتبط با استخدام یک کارمند جدید، از جمله تبلیغات، هزینه‌های آژانس استخدام، زمان کارکنان و سایر موارد را محاسبه می‌کند.
- **کیفیت استخدام (Quality of Hire):** تأثیر استخدام‌های جدید بر سازمان را ارزیابی می‌کند که اغلب از طریق ارزیابی عملکرد، نرخ نگهداری و مشارکت در اهداف تیمی در یک دوره زمانی مشخص پس از استخدام سنجیده می‌شود.

عملکرد و بهره‌وری کارکنان

- **نمره عملکرد کارمند (Employee Performance Score):** یک معیار ترکیبی حاصل از بررسی عملکرد، دستیابی به اهداف و فیدبک ۳۶۰ درجه است که نمای کلی از عملکرد کارمند را ارائه می‌دهد.
- **درآمد به ازای هر کارمند (Revenue per Employee):** این متریک، درآمد ایجادشده به ازای هر کارمند را اندازه‌گیری کرده و بینشی در مورد بهره‌وری نیروی کار و استفاده مؤثر از سرمایه انسانی ارائه می‌دهد.

نگهداری و جا به جایی نیرو

- **نرخ جابه جایی (Turnover Rate):** درصد کارمندانی که شرکت را در یک دوره زمانی مشخص ترک می کنند را نشان می دهد. می توان Turnover Rate را براساس بخش (Department)، سمت یا دلیل خروج تفکیک کرد.
- **نرخ نگهداری (Retention Rate):** درصد کارمندانی که در یک دوره زمانی مشخص در شرکت باقی می مانند را اندازه گیری می کند و اغلب برای ارزیابی اثربخشی استراتژی های Engagement و نگهداری کارکنان استفاده می شود.

تعهد و رضایت کارکنان

- **خالص امتیاز ترویج کارکنان (Employee Net Promoter Score - eNPS):** این KPI، وفاداری و رضایت کارکنان را با پرسیدن اینکه چقدر احتمال دارد سازمان را به عنوان محل کار به دیگران توصیه کنند، اندازه گیری می کند.
- **شاخص رضایت کارکنان (Employee Satisfaction Index):** یک معیار ترکیبی مبتنی بر پاسخ های نظرسنجی به جنبه های مختلف رضایت شغلی، از جمله محیط کار، رهبری و نقش شغلی است.

یادگیری و توسعه

- **اثربخشی آموزش (Training Effectiveness):** تأثیر برنامه های آموزشی بر عملکرد و توسعه مهارت ها را ارزیابی می کند. این سنجش غالباً از طریق ارزیابی های قبل و بعد از آموزش صورت می گیرد.
- **بازده سرمایه گذاری آموزشی (Training ROI):** بازگشت سرمایه برای اقدامات آموزشی را محاسبه می کند و عواملی مانند بهبود عملکرد، کاهش خطاها و افزایش بهره وری را در نظر خواهد گرفت.

مشخصات نیروی کار

- **معیارهای تنوع و شمول (Diversity and Inclusion Metrics):** ترکیب نیروی کار را از نظر جنسیت، قومیت، سن و سایر عوامل متنوع پیگیری و بررسی کرده و بر تعهد سازمان به محیط کاری فراگیر تأکید می کند.
- **شکاف های مهارتی و صلاحیتی (Skill and Competency Gaps):** شکاف های موجود در مهارت ها و صلاحیت های نیروی کار را شناسایی کرده و به برنامه های آموزشی و توسعه هدفمند کمک می کند.

در مجموع، اگر این شاخص های کلیدی عملکرد، به طور مؤثر و با کمک ابزارهای BI نظارت و تجزیه و تحلیل شوند، می توانند بینش عمیقی در مورد اثربخشی استراتژی ها و اقدامات منابع انسانی در اختیار متخصصان HR قرار دهند.

ویژگی‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد منابع انسانی

در این بخش، به برخی ویژگی‌های اساسی شاخص‌های کلیدی عملکرد در منابع انسانی اشاره می‌شود:

- **قابل اندازه‌گیری (Measurable):** شاخص‌های کلیدی عملکرد در منابع انسانی باید قابل اندازه‌گیری باشند و امکان سنجش عینی عملکرد را فراهم آورند. این اندازه‌گیری می‌تواند شامل پیگیری تعداد روزهای لازم برای پرکردن یک موقعیت شغلی یا درصد کارمندیانی باشد که شرکت را ترک می‌کنند. هر KPI باید یک مقدار عددی دقیق ارائه دهد که بتوان در طول زمان، آن را پیگیری کرد.
- **مرتبط (Relevant):** هر KPI باید ارتباط مستقیمی با اهداف و اولویت‌های استراتژیک بخش HR و کل سازمان داشته باشد. برای مثال، اگر بهبود تعهد کارکنان یک اولویت استراتژیک باشد، امتیاز تعهد کارکنان (Employee Engagement Score) یک شاخص کلیدی عملکرد مرتبط محسوب خواهد شد.
- **عملی (Actionable):** شاخص‌های کلیدی عملکرد مؤثر HR، باید بینش‌هایی ارائه دهند که منجر به اقدامات عملی شود. آن‌ها علاوه بر تأکید روی نقاط قوت و ضعف، به عنوان ابزار راهنما به متخصصان منابع انسانی در اجرای استراتژی‌های هدفمند کمک می‌کنند.
- **به‌موقع (Timely):** شاخص‌های کلیدی عملکرد یا همان KPI ها باید در زمان موردنیاز، بینش‌هایی را ارائه دهند که به HR امکان واکنش و تصمیم‌گیری سریع را بدهد.
- **هم‌راستا با اهداف کسب‌وکار:** KPI های منابع انسانی باید با اهداف کلی کسب‌وکار هم‌تراز باشند تا اطمینان حاصل شود که استراتژی‌های HR به موفقیت کلی سازمان کمک می‌کنند.
- **قابل معیارسنجی (Benchmarkable):** شاخص‌های کلیدی عملکرد باید امکان معیارسنجی را فراهم آورند. این مقایسه، زمینه‌ای را برای درک کلیدهای عملکردی فراهم کرده و به درک اینکه آیا سطوح عملکرد بالاتر، پایین‌تر یا هم‌سطح با استانداردهای مورد انتظار است، کمک می‌کند.
- **جامع:** KPI های HR، باید نمای کلی جامعی از عملکرد منابع انسانی ارائه دهند و جنبه‌های مختلفی مانند جذب، نگهداری، مدیریت عملکرد، تعهد کارکنان و توسعه را پوشش دهد. این دیدگاه کلی اطمینان می‌دهد که همه بخش‌های مهم سازمان تحت ارزیابی مداوم قرار دارند.
- **ساده و قابل درک:** ارائه و تفسیر KPI ها باید ساده باشد تا اطمینان حاصل شود که ذینفعان در سراسر سازمان توانایی درک آن‌ها را دارند.
- **انعطاف‌پذیر:** KPI ها باید امکان تطبیق‌پذیری با تغییر محیط کسب‌وکار و اهداف سازمانی را داشته باشند.
- **متعادل:** مجموعه‌ای متعادل از KPI ها، هم شاخص‌های مربوط به پیش‌بینی عملکرد آتی و شاخص‌های مربوط به سنجش نتایج اقدامات گذشته را دربرمی‌گیرند.

کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی

منابع انسانی (HR) یک بخش چندوجهی با چندین مؤلفه کلیدی است که هرکدام، نقشی اساسی در مدیریت سرمایه انسانی سازمان ایفا می‌کنند. کاربرد BI در منابع انسانی به یک کامپوننت محدود نمی‌شود و می‌توان گفت موارد استفاده آن در انواع بخش‌های HR به چشم می‌خورند. در این بخش، به اجزای اصلی منابع انسانی و نحوه استفاده از BI در هرکدام می‌پردازیم.

جذب استعداد (Talent Acquisition) و استخدام

تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به کانال‌های جذب نیرو، مهارت‌های کاندیدهای استخدام و جدول زمانی استخدام برای بهینه‌سازی استراتژی‌های جذب نیرو، همگی از کاربردهای BI در این بخش از HR به حساب می‌آیند. BI می‌تواند مؤثرترین کانال‌های جذب نیرو را شناسایی کند، موفقیت نامزدها را پیش‌بینی کرده و زمان و هزینه‌های مرتبط با استخدام را کاهش دهد.

ورود به سازمان (Onboarding) و آشنایی (Orientation)

ارزیابی اثربخشی فرآیندهای ورود به سازمان با پیگیری معیارهایی مانند زمان رسیدن به بهره‌وری برای کارکنان جدید، امتیاز رضایت کارکنان جدید و نرخ جابه‌جایی زودهنگام در این بخش انجام می‌شوند. بینش‌های حاصل از BI می‌تواند به بهبود برنامه‌های ورود به سازمان برای افزایش نگهداری کارکنان و تعهد زودهنگام کمک کند.

آموزش و توسعه

در این قسمت، ارزیابی تأثیر برنامه‌های آموزشی بر عملکرد، ارتقای مهارت و پیشرفت شغلی صورت می‌گیرد. ابزارهای BI می‌توانند میزان مشارکت در آموزش را پیگیری و بررسی کنند، عملکرد قبل و بعد از آموزش را اندازه‌گیری کرده و بازگشت سرمایه (ROI) اقدامات توسعه را محاسبه کنند.

مدیریت عملکرد

با استفاده از داده‌های مربوط به عملکرد، ارزیابی دستاوردهای کارکنان، دستیابی به اهداف و میزان توسعه شایستگی‌ها بررسی می‌شود. هوش تجاری با تجمیع Data Point های مختلف، از جمله ارزیابی همکاران، نتایج پروژه و دستاوردهای توسعه فردی، فرآیند بررسی عملکرد را عینی‌تر و جامع‌تر می‌کند.

جبران خدمت و مزایا

تجزیه و تحلیل دیتای جبران خدمت (Compensation)، برای اطمینان از عدالت داخلی در سازمان و رقابت خارجی با سایر شرکت‌ها انجام می‌گیرد. BI در امور مانند درک تأثیر مزایا و پاداش بر رضایت و نگهداری کارکنان، مدل‌سازی سناریوهای مختلف جبران خدمت و اطمینان از انطباق با الزامات قانونی کمک می‌کند.

روابط کارکنان

با نظارت بر احساسات، سطح تعهد و بازخورد کارکنان از طریق نظرسنجی‌ها و سایر مکانیزم‌های بازخورد، این موضوع ممکن خواهد شد. ابزارهای BI می‌توانند روندها و الگوها را در روابط کارکنان شناسایی کنند و امکان مداخلات به موقع برای رسیدگی به مسائل و بهبود فرهنگ محیط کار را فراهم کنند.

برنامه ریزی و تحلیل نیروی کار

استفاده از دیتای گذشته و حال برای پیش بینی نیازهای آتی نیروی کار، شناسایی شکاف های مهارتی و سایر موارد، در این بخش انجام می شوند. در این قسمت، کاربرد BI در منابع انسانی بدین شکل است که بینش هایی در مورد جمعیت شناسی نیروی کار، روندهای جابه جایی و نیازهای آتی کارکنان ارائه می دهد و از برنامه ریزی استراتژیک نیروی کار پشتیبانی خواهد کرد.

بهداشت، ایمنی و انطباق

ردیابی و تجزیه و تحلیل داده های مربوط به حوادث محیط کار، حوادث بهداشت و ایمنی و انطباق با مقررات در منابع انسانی به شمار می روند. BI به شناسایی الگوهای ریسک، اطمینان از رعایت استانداردهای ایمنی و به حداقل رساندن ریسک های حقوقی و مالی کمک می کند.

تنوع و شمولیت

ارزیابی معیارهای تنوع (Diversity) و اثربخشی اقدامات شمولیت از طریق BI در منابع انسانی قابل انجام است. ابزارهای BI می توانند ترکیب نیروی کار را تجزیه و تحلیل کنند، Diversity برنامه ها و مشارکت در آن ها را رصد کرده و تأثیر چنین مواردی را بر عملکرد سازمان ارزیابی کنند.

ارائه خدمات منابع انسانی

تجزیه و تحلیل درخواست های خدمات منابع انسانی، زمان پاسخگویی و نرخ حل آن ها برای بهبود ارائه خدمات منابع انسانی، از کاربردهای هوش تجاری در HR تلقی می شود. BI می تواند بهینه سازی فرآیندهای HR، بهبود پورتال های سلف سرویس کارکنان و اطمینان از اینکه خدمات منابع انسانی به طور مؤثر نیازهای کارکنان را برآورده می کند، کمک کند.

منابع انسانی چگونه می تواند از ابزارهای هوش تجاری استفاده کند؟

مراحل شروع به کار با هوش تجاری برای متخصصان منابع انسانی عبارتند از:

- شناسایی اهداف کلیدی منابع انسانی
- ارزیابی دسترسی به داده
- انتخاب ابزارهای BI مناسب
- توسعه مهارت های BI در تیم HR
- شروع با پروژه های آزمایشی
- ادغام و تجزیه و تحلیل داده های منابع انسانی
- تبدیل بینش ها به اقدامات مؤثر
- نظارت و اصلاح
- مقیاس گذاری (Scale) و گسترش
- تضمین حفظ حریم خصوصی و امنیت داده ها

مثال از کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی

سناریوی زیر را برای درک بهتر کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی در نظر بگیرید:

شرکتی متوجه می‌شود که فرآیند جذب نیروی کار آن طولانی و ناکارآمد است و این موضوع، بر توانایی این شرکت در پرکردن سریع موقعیت‌های شغلی با نامزدهای باکیفیت تأثیر می‌گذارد. در چنین شرایطی، اقدامات زیر ضروری هستند:

- **جمع‌آوری داده‌ها:** بخش HR داده‌هایی در مورد مدت زمان پرکردن جایگاه شغلی، منبع استخدام، کیفیت کاندید استخدامی و نسبت مصاحبه به پیشنهاد شغلی را جمع‌آوری می‌کند.
- **تحلیل BI:** تیم منابع انسانی با استفاده از ابزارهای BI، داده‌ها را برای شناسایی گلوگاه‌ها (Bottlenecks) و ناکارآمدی‌های فرآیند جذب نیرو، تجزیه و تحلیل می‌کند.
- **بینش‌ها:** تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که برخی از کانال‌های جذب، نامزدهای باکیفیت‌تر و استخدام‌های سریع‌تری نسبت به سایر کانال‌ها به همراه دارند.
- **اقدام:** منابع انسانی ریسورس‌ها را برای تمرکز بر مؤثرترین کانال‌ها اختصاص می‌دهد و ابزارهای غربالگری خودکار را برای سرعت بخشیدن به فرآیند بررسی اولیه نامزدها معرفی می‌کند.
- **نتیجه:** فرآیند جذب نیرو سریع‌تر و کارآمدتر می‌شود و توانایی شرکت در جذب و استخدام استعدادهای برتر به موقع را بهبود می‌بخشد.

جمع بندی: چرا استفاده از BI در منابع انسانی مفید است؟

در این مطلب، به بررسی کاربرد هوش تجاری در منابع انسانی پرداختیم و اهمیت آن را در بخش‌های مختلف مورد بررسی قرار دادیم. اساساً هوش تجاری، حجم وسیعی از داده‌های تولیدشده مربوط به فعالیت‌های HR را به بینش‌های عملی تبدیل می‌کند و به رویه‌های منابع انسانی استراتژیک‌تر، کارآمدتر و مؤثرتر منجر می‌شود؛ این اقدامات در نهایت موفقیت کلی سازمان را به همراه دارد.