

چگونه هوش مصنوعی سرمایه انسانی را متحول خواهد کرد

ابرقهرمان پنهان کامران مشفق آرائی

تا همین اواخر، مزایای اصلی استفاده از فناوری در بخش منابع انسانی ادارات و سازمانها شامل کاهش هزینهها، بهبود بهره‌وری و کارایی و کمک به کارکنان در یادگیری و توسعه انسانی بود. اکنون، به لطف فناوریهای هوش مصنوعی، بخشهای منابع انسانی سازمانها میتوانند برخی از مهمترین چالشهای تجاری نهادها و بنگاههای اقتصادی را برعهده بگیرند، ظرفیت عملیاتی آنها را افزایش داده و حتی بر موفقیت کلی کسب و کار تاثیر مثبت بگذارند. هوش مصنوعی در حال تحول کردن عملکرد و سیاست‌گذاری کلان مدیران منابع انسانی است و آنان را کارآمدتر و موثرتر از پیشینیان خود میکند چراکه برخلاف آنچه بسیاری از مردم تصور میکنند، این ابزار قدرت افزایش تعاملات انسانی در محلهای کار به صورت آشکار و بسیار توانمند دارد. هنگامی که هوش مصنوعی با نرم‌افزار آموزش منابع انسانی آنلاین تلفیق شود، میتواند برای کسب و کارها معجزه کند، در اینجا شش مورد اصلی برای تغییر رویکرد و کارکرد دپارتمان منابع انسانی نهادها و سازمانها که توسط هوش مصنوعی در شرف تغییرات بنیادین است آورده شده است:

1- اتوماسیون وظایف اداری و زمان‌بر: اتوماسیون در عملکرد منابع انسانی به طور سنتی و پیش‌فرض فرآیندی معمولی است و تا حدودی وظایف تکراری و زمان‌بر را برای پرسنل شاغل به صورت خودکار انجام میدهد. اما هوش مصنوعی میتواند تمام وظایف کم‌ارزش را که وقت سازمانها را تلف میکند انجام دهد، از جمله مدیریت مزایا، پاسخ به سوالات رایج کارکنان و پردازش فرم‌های مرخصی. این امر به متخصصان منابع انسانی زمان بیشتری برای تمرکز بر وظایف با ارزش و ایجاد تغییرات واقعی در سازمان را میدهد.

2- توسعه استعدادهاي فردي هدفمند: یکی از مزایای بسیار حائز اهمیتی که هوش مصنوعی به تیم منابع انسانی ارائه خواهد داد، کمک

به کسب استعدادهاي بهتر براي افراد سازمان است. فرآيندهاي جذب و مصاحبه متقاضيان پستهاي شغلي، غربالگري، انجام مصاحبه و گرفتن آزمون فرآيندهاي بسيار زمان بري هستند، تحقيقات نشان ميدهد که استفاده از هوش مصنوعي باعث کاهش 13 درصدی زمان غربالگري نامزدهاي پستهاي شغلي و همچنين افزايش 16 درصدی در تبديل استعداديابي به يك مزيت رقابتي موثر ميشود. هوش مصنوعي قادر است صدها رزومه را در زمان کمتری نسبت به انسان بررسی کند. آن را مي تواند به سرعت مهارتهاي يك نامزد تجزيه و تحليل کرده و آنها را با کارکناني که در همان موقعيت شغلي بهترين عملکرد را دارند، مقايسه کند. با استفاده از رباتهاي گفتوگو، مي تواند به سرعت اطلاعات بيشتري در مورد نامزدها جمع آوري کند و همچنين فرآيند استخدام را سريع تر کند. همچنين، قادر است پايگاه داده متقاضيان قبلي را براي يافتن يك نامزد مناسب درخصوص موقعيت جديد جستجو کند. مهم ترين امر اين است که هوش مصنوعي مي تواند تعصب انساني را از بين ببرد و از رويکرد سلیقه محور برخي مديران پرهيز کند. تعصب انساني تقريبا همواره در فرآيند استخدام در تمام نقاط دنيا وجود دارد و اغلب به صورت ناخودآگاه توسط کارکنان بخش منابع انساني يا ساير متصديان اعمال ميشود. حتي در صورتی که يك کارفرما بخواهد بيطرف باشد، تعصب ناخودآگاه ممکن است آن را به سمت تصميماتي که مخالف باشد هدايت کند. با توجه به عدم وجود تعصب در هوش مصنوعي، مي تواند به سادگي اين الگوها را با تمرکز بر ارزيابيهاي مبتني بر داده از بين ببرد و در نتيجه يك محيط کار تنوع پذير و فراگير ايجاد کند.

3- جذب سريع تر و شخصي سازي شده کارکنان: وقتي يك کارمند جديد تجربه اي رضاي بخش از محيط کار داشته باشد، احتمال بالاي تري وجود دارد که در شرکت باقي بماند و به همکاران خود ماندن و کار کردن در آن سازمان را توصيه کند. براساس آمارهاي جديد مربوط به حفظ کارکنان و شاخصه هاي وفاداري به سازمانها، وجود يك محيط کار متعالي مي تواند بهبود 82 درصدی در نگه داشت و وفاداري کارمندان را داشته باشد، اما چه عوامل ديگري مي توانند به طور قابل توجهي فرآيند ورود و جذب کارمندان را بهبود بخشند؟ پاسخ به اين سوال همان طور که مطالعات نشان مي دهند، يك پاسخ ساده بيشتري ندارد و آن هوش مصنوعي است. اخيرا (بهار سال جاري) شرکت آي بي ام يك تحقيق را به منظور بررسی تمام راهکارهايي که هوش مصنوعي در تغيير منابع انساني دارد، انجام داد. نتايج اين تحقيق که به عنوان «توسعه تخصص: چگونگي تاثير شناخت محاسباتي در منابع انساني و تجربه کارکنان است» شناخته ميشود، به تبين راهکارهايي که هوش مصنوعي

در تسهیل ورود کارمندان تاثیر می‌گذارد، پرداخت. هوش مصنوعی قادر است به کارمندان جدید ارتباط با مخاطبین کلیدی، پیشنهادهای آموزشی، اطلاعات ضروری درباره مزایا، سیاستها و هر مورد دیگری که تجربه کار یکپارچه را تضمین می‌کند، ارائه دهد (عموما سازمانها برای نیروهای جدیدالورود یک نیروی همکار و دستیار تعریف می‌کنند به اسم «بادی» که این کار را تا حدودی مشابه انجام می‌دهد، ولی برای سازمان هزینه‌های زیادی دارد)، همچنین می‌تواند تجربیات شخصی‌سازی‌شده‌ای را فراهم کند که به استخدام [شدگان جدید کمک می‌کند به سرعت با محیط کار جدید سازگار شده و دقیقاً بفهمند که چه کاری را چگونه و در کجا باید انجام دهند.

4- آموزش کارآمدتر و موثرتر: هوش مصنوعی قادر است نقش مهمی در فرآیند آموزش کارکنان ایفا کند. با همراهی نرم‌افزارهای آموزشی، می‌تواند مسیرهای یادگیری شخصی‌سازی شده را فراهم کرده و به هر فرد مثلاً در یادگیری زبان مورد نیاز خود کمک کند تا ظرفیت کامل خود را توسعه دهد. علاوه بر تطبیق دوره‌های آموزشی با نیازهای همه، هوش مصنوعی قادر است به آسانی شکاف‌های مهارتی را شناسایی کند. به این ترتیب، متخصصان منابع انسانی می‌توانند به سرعت برای برطرف کردن شکاف‌های مهارتی و تبدیل نقاط ضعف کارکنان به نقاط قوت اقدام کنند. همچنین، مدیران منابع انسانی می‌توانند روبات‌های گفت‌وگویی هوش مصنوعی را در نرم‌افزارهای آموزشی خود به کار ببرند تا از تجربیات یادگیری منحصربه‌فرد و توسعه بهره برده شوند. روبات‌های گفت‌وگو در طول شبانه‌روز در دسترس هستند و می‌توانند پاسخ‌های فوری، هوشمندانه و بی‌درنگ را ارائه داده و به کارآموزان کمک کنند تا دوره‌های خود را به صورت موثر و با موفقیت به پایان برسانند.

5- تصمیم‌گیری شناختی: مطالعه ذکر شده از سوی IBM نشان می‌دهد که موتورهای دارای توانمندی شناختی می‌توانند به کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری روزانه کمک کنند و در نتیجه نیازی به مراجعه مستقیم به بخش منابع انسانی نباشد. این مطالعه چندین نمونه جالب را مورد بررسی قرار داده است. یکی از این مثالها، قابلیت تجزیه و تحلیل صدای هوش مصنوعی است. با تماس تلفنی با مشتری، موتور هوش مصنوعی قادر است شخصیت و روحیه کارکنان را شناسایی کند و به آنها پیشنهاد دهد قبل از جلسه مهمی با مدیر، استراحت کنند. مثال دیگر مربوط به بهینه‌سازی مزایا است، هنگامی که یک کارمند تمایل دارد روزهای تعطیل اضافی و بیشتری داشته باشد، نیازی به مراجعه مستقیم به بخش منابع انسانی یا مدیر مربوطه خود نخواهد داشت، یک موتور

هوش مصنوعی به تعداد کارکنانی که قبلاً برای آن دوره خاص تعطیلات رزرو کرده‌اند، یقیناً دسترسی دارد. بنابراین، می‌تواند به آنها اعلام کند که آیا احتمال تأیید درخواستشان وجود دارد یا خیر.

6- حفظ کارکنان بالاتر: با استفاده از رديابي فعاليتهاي کامپیوتری کارکنان در محیط کار، هوش مصنوعی قادر است تشخیص دهد که کدام کارمند ممکن است به دنبال ترك شرکت باشد. این امکان را فراهم می‌کند تا کارکنانی که از عدم تمایل، بی‌انگیزگی، عدم بهره‌وری یا به دنبال فرصت‌های شغلی دیگر هستند، شناسایی شوند. هوش مصنوعی قادر است هر تغییری در رفتار و ارتباطات آنها را تشخیص داده و به صورت فوری اطلاعات لازم را به مدیران منابع انسانی ارائه دهد. در ادامه، متخصصان منابع انسانی می‌توانند برای حل هر مشکلی اقدامات خاصی را به عمل آورده و کارکنان را در سازمان حفظ کنند. همچنین، هوش مصنوعی می‌تواند در توسعه برنامه‌هایی برای جذب و پاداش کارکنان نقش مهمی ایفا کند که باعث افزایش حفظ و نگهداری آنها در سازمان می‌شود.

جمع‌بندی: هوش مصنوعی به عنوان يك شوالیه و ابرقهرمان اما همچنان در لباس مبدل و پنهان، نقش بسیار مهمی در بهبود عملکرد بخش منابع انسانی بازی خواهد نمود. با جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های حیاتی، به متخصصان منابع انسانی کمک می‌کند تا بهترین و بهینه‌ترین تصمیمات را در جهت سازمان‌ها و نهادهای مطبوعشان بگیرند. برای استفاده بهینه از این فناوری، شرکت‌ها باید هوش مصنوعی را در نرم‌افزار آموزش منابع انسانی آنلاین خود پیاده‌سازی کنند، این مهم نشان می‌دهد که استفاده از هوش مصنوعی می‌تواند برای هر سازمانی در هر جای این دنیا مفید واقع گردد و باعث دگرگونی رویکرد بخش منابع انسانی شود. با استفاده از این فناوری پیشرفته، شرکت‌ها به زودی خواهند توانست به طور جامع تصمیمات خود را بهبود داده و به سمت بهترین عملکرد نیروی انسانی هدایت شوند.

هوش مصنوعی قادر است به آسانی شکاف‌های مهارتی را شناسایی کند. به این ترتیب، متخصصان منابع انسانی می‌توانند به سرعت برای برطرف کردن شکاف‌های مهارتی و تبدیل نقاط ضعف کارکنان به نقاط قوت اقدام کنند. همچنین، مدیران منابع انسانی می‌توانند روبات‌های گفت‌وگویی هوش مصنوعی را در نرم‌افزارهای آموزشی خود به کار ببرند تا از تجربیات یادگیری منحصربه‌فرد و توسعه بهره برده شوند.

