

الگوی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری تجربه دیجیتال کارکنان

یاسمن قیدر^۱، مهدی شامی‌زنجانی^۲

چکیده

زمینه و هدف: رویارویی و تعامل کارکنان با سازمان، تجربه و درک همه‌جانبه‌ای را از حضور و عضویتشان در سازمان برای آنها ایجاد می‌کند که بر رفتار، نگرش و عملکرد آنها تأثیرگذار است. پیدایش تحول دیجیتال در دنیای کسب و کار ماهیت این تجربه را پیچیده‌تر و شناخت چگونگی شکل‌گیری آن را ضروری‌تر ساخته است. پژوهش حاضر به شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری تجربه دیجیتال کارکنان پرداخته است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نگاه هدف کاربردی، بر اساس نحوه جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی پیمایشی و با روش کیفی دومرحله‌ای انجام شده است. ابتدا با استفاده از روش مرور نظام‌مند مبانی نظری ۲۲ مقاله و گزارش حرفه‌ای در مبانی نظری مرور شد و الگوی اولیه‌ای برای این مفهوم ارائه شد. سپس برای تأیید و تکمیل عوامل شناسایی شده در مرحله اول، با یازده نفر از خبرگان دانشگاهی و حرفه‌ای در حوزه تحول دیجیتال و منابع انسانی کشور که با نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی و گلوله‌برفی انتخاب شدند مصاحبه شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از این مصاحبه‌ها نیز با روش تحلیل مضمون انجام شد.

یافته‌ها: در این پژوهش ۷۰ عامل گوناگون به عنوان عوامل مؤثر بر شکل‌گیری تجربه دیجیتال کارکنان در سازمان شناسایی شدند که در قالب ۸ مقوله اصلی فرهنگی، شغلی، رهبری، استراتژی، نام تجاری، فناوری، محیط فیزیکی و عوامل فردی طبقه‌بندی شدند.

نتیجه‌گیری: بهسازی وضعیت موجود عوامل اثرگذار بر شکل‌گیری تجربه دیجیتال خوشایند برای کارکنان در سازمان بر آن ضروری است. الگوی ارائه‌شده در این پژوهش می‌تواند به عنوان مبانی در این زمینه استفاده شود.

کلیدواژه‌ها: تحول دیجیتال، منابع انسانی، محیط‌کار، تجربه کارکنان، تجربه دیجیتال کارکنان

استناد: قیدر، یاسمن؛ شامی‌زنجانی، مهدی (۱۳۹۹). الگوی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری تجربه دیجیتال کارکنان. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۱۰ (۳)، ۲۳-۵۰.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: yghedar@gmail.com

۲. دانشیار، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: Shamizanjani@ut.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۴/۲۱

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۹/۰۷/۲۰

نویسنده مسئول مقاله: مهدی شامی‌زنجانی

DOI: 10.22034/jhrs.2020.238656.1449