

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار

## تحول سازمانی چیست و چرا اهمیت دارد؟





زمان تقریبی مطالعه: ۹ دقیقه

گاهی اوقات سازمان‌ها نیاز پیدا می‌کنند تا برای حفظ کارآمدی و تقویت فرهنگ سازمانی خود، تغییر و تحولی عمیق در خودشان ایجاد کنند. این همان چیزی است که از آن به عنوان تحول سازمانی یاد می‌شود و خیلی از مدیران باید از آن آگاه باشند. اما آیا می‌دانید که تحول سازمانی دقیقاً چیست و چرا اهمیت دارد؟



## ۱- تحول سازمانی یعنی چه؟

تحول سازمانی یا Organizational Transformation فرآیندی است که توسط رهبران سازمان برای ایجاد تغییر در نحوه عملکرد یک سازمان دنبال می‌شود و هدف از آن می‌تواند دستیابی به مزیت رقابتی، مقابله با یک چالش مهم و یا تضمین آینده سازمان باشد. برخی دیگر از نمونه محرک‌های تحول سازمانی می‌تواند نرخ ترک کار بالای کارکنان، از دست دادن مشتریان یا کاهش سود باشد. بنابراین تحول سازمانی، باعث حرکت سازمان از حال به سوی آینده برای دست یافتن به یک هدف خاص می‌شود. تلاش مدیران در تحول سازمانی نیز بر این است که تمامی فعالیت‌های کارکنان، فرآیندها و فناوری‌های سازمان را با اهداف و چشم‌انداز جدید آن، تطبیق بدهند.



تحول سازمانی می‌تواند به نیروی انسانی سازمان برای تغییر انرژی ببخشد و باعث افزایش درآمد و افزایش سود سازمان نیز بشود. با این حال مشکل خیلی از مدیران این است که نمی‌دانند دقیقاً باید چه تغییراتی را برای دستیابی به اهداف جدید در سازمان پیاده کنند. بنابراین می‌توان مهم‌ترین قدم برای دستیابی به تحول سازمانی را شناخت تغییراتی دانست که ضرورت دارند. ذکر این نکته هم لازم است که تحول سازمانی با تغییر سازمانی متفاوت است.

## ۲- تحول سازمانی چه فرقی با تغییر سازمانی دارد؟

بهترین راه برای درک تحول سازمانی، بررسی تفاوت آن با مفهوم تغییر سازمانی است. این ۲ اصطلاح در ظاهر بسیار شبیه به هم هستند، اما در واقع با یکدیگر فرق می‌کنند. تغییر سازمانی به اجرای یک یا تعدادی تغییر واضح، از پیش تعریف شده و قابل اندازه‌گیری در یکی از فعالیت‌ها، فرآیندها و رویه‌های سازمان برای رسیدن به یک هدف خاص اشاره دارد. به عنوان نمونه، استفاده از یک نرم افزار CRM جدید برای بهبود رسیدگی به درخواست‌های مشتریان، یک تغییر سازمانی محسوب می‌شود.

اما تحول سازمانی مفهوم بزرگ‌تری دارد و به جای یک فعالیت یا فرآیند خاص، بر تغییر در کل کسب و کار تمرکز می‌کند. تحول سازمانی فرآیندی است برای بازتعریف نحوه عملکرد سازمان و سپس اعمال هر تغییری که برای تاثیرگذاری این بازتعریف در بخش‌های مختلف سازمان لازم است. به عنوان نمونه، در حالی که استفاده از یک نرم‌افزار CRM جدید به عنوان تغییر در نظر گرفته می‌شود، یک تحول سازمانی مستلزم تغییری فراگیرتر به سمت تبدیل شدن به یک سازمان مشتری محور است. چنین تحولی می‌تواند شامل تغییرات متنوعی مانند افزایش تعداد کارکنان واحد خدمات مشتریان، آموزش کارکنان برای بهبود تعاملات آنها با مشتریان و حتی ایجاد تغییر در محصولات شرکت برای پاسخگویی بهتر به نیازهای مشتریان باشد. بنابراین تحول سازمانی را می‌توان تغییری عمیق در ماهیت سازمان و مدل کسب و کار آن دانست.

همانطور که می‌بینید، تفاوت بین تحول و تغییر سازمانی قابل توجه است. در حالی که تغییر سازمانی بر اجرای یک تغییر از پیش تعریف شده تمرکز دارد، تحول سازمانی به دنبال ابداع یک مدل کسب و کار جدید برای پاسخ به نیازهای آینده است. برای موفقیت در پیاده‌سازی تحول سازمانی، تفاوت بین این ۲ باید به خوبی درک شود، زیرا حتی اگر ایجاد چند مورد از تغییرات سازمانی موفقیت آمیز باشد، همچنان امکان شکست در



تحول سازمانی وجود دارد. علت آن نیز این است که تغییر سازمانی می‌تواند بخشی از یک تحول باشد، اما برعکس آن ممکن نیست.

### ۳- انواع تحول سازمانی کدام است؟

تحول سازمانی ۳ حوزه اصلی را در برمی‌گیرد که شامل افراد، فرآیندها و فناوری می‌شود. تحول سازمانی همچنین ممکن است تنها بر یکی از آنها متمرکز باشد. بنابراین می‌توان ۳ نوع تحول سازمانی را متصور شد:

#### تحول در فرهنگ سازمانی

تغییر در فرهنگ و ارزش‌های سازمانی، از راه‌های مهم ایجاد تحول در سازمان است. برای تسهیل این نوع تحول در فرهنگ و ارزش‌های سازمانی می‌توان از روش‌هایی مانند دریافت بازخورد از کارکنان، ارائه مزایای کاری خوب، دریافت بازخورد منظم از مشتریان، ایجاد ساختار سازمانی متناسب و ... استفاده کرد. این روش‌هایی هستند که می‌توانند انگیزه کارکنان را افزایش داده و به این ترتیب پذیرش این نوع تغییرات را تسهیل کنند.

#### تحول در فرآیندهای سازمانی

یکی دیگر از راه‌های ایجاد تحول در سازمان، بهبود فرآیندهای سازمانی موجود و بکارگیری فرآیندهای چابک است. فرآیندهای بهتر می‌توانند باعث افزایش کارایی، بهره‌وری و عملکرد کلی یک کسب و کار شوند.

#### تحول در تکنولوژی سازمانی

استفاده از تکنولوژی‌هایی مانند اتوماسیون در کنار تقویت نوآوری در سازمان و افزایش مهارت‌های فنی کارکنان، یکی دیگر از راه‌های ایجاد تحول سازمانی است. تحول در تکنولوژی و نوآوری‌ها و مهارت‌های مرتبط با آن، مانند [تحول دیجیتال](#)، می‌تواند نقش بسزایی در تقویت یک کسب و کار داشته باشد. در مقابل سازمان‌هایی که ضعف تکنولوژیک دارند، با ریسک رکود و از دست دادن توانایی‌های رقابتی خود روبرو خواهند شد.



## ۴- چرا تحول سازمانی اهمیت دارد؟

علت اصلی اهمیت تحول سازمانی این است که در موارد متعددی، موفقیت یک سازمان، در گرو تحول است. در واقع هر سازمانی، چرخه‌ای از رشد و افول را بخاطر تغییر در شرایط بازار تجربه می‌کند. آشنایی با تحول سازمانی، این امکان را به مدیران می‌دهد تا با تجزیه و تحلیل شرایط فعلی سازمان، بتوانند آن را برای تغییرات آینده آماده کنند.

از دیگر عوامل اهمیت تحول سازمانی، کسب مزیت‌های رقابتی است. در واقع همانطور که پیشرفت محصولات و خدمات برای رقابتی ماندن یک کسب و کار اهمیت دارد، پیشرفت در فرهنگ سازمان، کارکنان و فرآیندهای آن نیز اهمیت دارد و تحول سازمانی این نیاز را برطرف می‌کند. تحول سازمانی با بازطراحی دوباره سازمان، باعث بهبود عملکرد کارکنان، مثبت‌تر شدن فرهنگ سازمانی، کارایی بیشتر فرآیندهای کسب و کار و در نتیجه اینها افزایش مزیت رقابتی سازمان می‌شود.

اهمیت دیگر تحول سازمانی، برای سازمان‌هاییست که به دنبال پیشرفت هستند. تحول سازمانی می‌تواند مستقیماً بر پیشرفت سازمان و در نهایت سودآوری آن تاثیر بگذارد. به علاوه تحول سازمانی به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا نقشی فعال‌تر در قبال تغییرات داشته باشند و ناچار به واکنش سریع و محدود به شرایط بازار نشوند.





برخی از فواید تحول سازمانی

تحول سازمانی چه فوایدی دارد؟

همانطور که خواندید، تحول سازمانی نقش مهمی در موفقیت و آمادگی سازمان برای مواجهه با تغییرات دارد. بنابراین می‌تواند بر طول عمر سازمان و ثبات آن اثر مثبتی بگذارد. با این حال، فواید تحول سازمانی به این موارد محدود نمی‌شود. در ادامه به تعدادی از فواید تحول سازمانی می‌پردازیم:

بهبود کارایی سازمان

سلسله مراتب قدیمی و فرآیندهایی که بهینه نیستند، عملکرد سازمان را بسیار ضعیف‌تر از ظرفیت واقعی آن خواهند کرد. اینها معمولاً جزو مواردی هستند که هر کسب و کاری برای رسیدن به پتانسیل واقعی خود به ایجاد تحول در آنها بیش از هر چیز دیگری نیاز دارد. به عنوان مثال در بسیاری از سازمان‌ها، تشویق کار تیمی باعث بهبود قابل توجهی در عملکرد سازمان‌ها می‌شود.

ارتقاء فرهنگ سازمانی



در بسیاری از سازمان‌ها، ارزش‌های سازمان دقیقاً در فرهنگ آن مشاهده نمی‌شود و تجربیات کارکنان، مشتریان و تامین کنندگان آنها، این ارزش‌ها را بازتاب نمی‌کند. این یکی از مواردی است که سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف و ارزش‌های خود نیازمند تحول سازمانی خواهند بود. تحول در فرهنگ سازمانی همچنین می‌تواند به حل مشکلاتی مانند نرخ خروج بالای کارکنان، مشارکت کم و کاهش کیفیت کار آنها کمک کند.

#### اثرگذاری بیشتر بر بازار

سازمانی که می‌خواهد حتی در مواقع بحرانی نیز، موفقیت را تجربه کند باید به دنبال ایجاد اثرگذاری در بازاری باشد که در آن رقابت می‌کند و در واقع به یک الگو تبدیل شود. به عنوان نمونه برای این کار می‌تواند با استفاده از تحول سازمانی، استانداردهای مربوط به پذیرش مسئولیت اجتماعی سازمان و توسعه مهارت‌های کارکنان خود را بهبود ببخشد.

#### افزایش مزیت رقابتی

هر سازمانی می‌تواند به تحول سازمانی به عنوان ابزاری برای افزایش مزیت رقابتی خود نگاه کند. به عنوان نمونه، سازمان‌هایی که برندهای قوی دارند، کارکنان خود را به طور مؤثر مدیریت می‌کنند و اصول اخلاقی را در فعالیت‌هایشان رعایت می‌کنند، در میان رقبای خود برجسته‌تر خواهند بود. ارزیابی‌های منظم می‌تواند به سازمان در مورد اینکه چه چیزی و چه زمانی باید تغییر کند بینش بیشتری بدهد.

### ۵- مراحل فرآیند تحول سازمانی کدام است؟

تحول سازمانی یک شبه اتفاق نمی‌افتد. اگر اینطور بود، هر سازمانی می‌توانست خود را متحول کند. مسیر تحول ممکن است ماه‌ها یا حتی سال‌ها طول بکشد و موانع زیادی در این راه وجود داشته باشد. اغلب سازمان‌ها اتفاق نظر دارند که تحول سازمانی در ۴ مرحله اتفاق می‌افتد. در ادامه به توصیف هر یک از این مراحل می‌پردازیم:

#### مرحله اول: مقاومت

تغییر و تحول در سازمان همیشه با مقاومت روبرو خواهد شد و کسانی که بیشترین تأثیر را از تغییر می‌بینند، بیشترین مقاومت را نیز از خود نشان می‌دهند. همچنین



برخی از کارکنان سازمان ممکن است با روش های قدیمی راحت تر باشند. برخی دیگر ممکن است تمایلی به تغییر آنچه احساس می کنند برای آنها خوب نیست نداشته باشند و برخی دیگر ممکن است احساس ترس کنند که موقعیت آنها توسط این تغییر تهدید شود.

#### مرحله دوم: تعدیل

مرحله دوم زمانی است که تغییرات با جزئیات بیشتری مورد بررسی قرار می گیرند و بازخورد و انتقاد کارکنان را به دنبال دارند. در این مرحله به کارکنان اجازه داده می شود تا در تغییر و تعدیل تحول سازمانی مشارکت داشته باشند. این کار به جلب حمایت کارکنان و افزایش رضایتمندی آنها کمک می کند. اگر مرحله تعدیل به خوبی انجام شود، همه افراد سازمان آماده حرکت در یک جهت خواهند بود و مرحله بعدی آغاز می شود.

#### مرحله سوم: پذیرش تغییرات

پس از موفقیت در مرحله تعدیل، نوبت به مرحله سوم است که در آن کارکنان، تیم ها و واحدهای سازمان تغییرات را می پذیرند و تردید و مقاومت آنها به تدریج کاهش پیدا می کند. پذیرش تغییرات در کنار وجود اهداف و چشم انداز روشن، به سازمان اجازه می دهد تا تحول را آغاز کند.

#### مرحله چهارم: ثبات

چهارمین و مهمترین مرحله در فرآیند تحول سازمانی، شروع ایجاد تغییرات سازمانی به روشی پایدار است، زیرا اجرای مداوم تغییرات بسیار مهم خواهد بود. تغییر در فرآیندها، فرهنگ سازمانی و فناوری های مورد استفاده در آن، همگی باید به شکلی مداوم و به صورتی انجام شوند که با چشم انداز آینده سازمان هماهنگ باشند.

## ۶- کلام آخر

تحول سازمانی اگر به درستی انجام شود، ضمن آماده ساختن سازمان برای مواجهه با تغییرات، می تواند منجر به بهبود عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی شود. با این حال، اجرای تحول سازمانی کار آسانی نخواهد بود و با مقاومت زیادی روبرو خواهد شد. بنابراین بهتر است از روش های مختلفی مانند تقسیم تغییرات به مراحل کوچک تر،





برقراری ارتباط قوی با کارکنان و ذی‌نفعان و بکارگیری تکنولوژی‌های روز مانند نرم افزار اتوماسیون اداری و مدیریت فرآیندها استفاده کنید.

## ۷- سوالات متداول

۱- منظور از تحول سازمانی چیست؟

تحول سازمانی، تغییری فراگیر در کل سازمان است که برای بازتعریف نحوه عملکرد و ماهیت یک سازمان و مدل کسب و کار آن دنبال می‌شود و هدف از آن می‌تواند دستیابی به مزیت رقابتی، مقابله با چالش‌ها و یا تضمین آینده سازمان باشد.

۲- انواع تحول سازمانی کدامند؟

انواع تحول سازمانی عبارتند از: تحول در فرهنگ سازمانی (متمرکز بر افراد)، تحول در فرآیندهای سازمان (متمرکز بر فرآیندها) و تحول در تکنولوژی سازمانی (یا همان تحول دیجیتال و متمرکز بر فناوری).

۳- فایده تحول سازمانی چیست؟

فایده اصلی تحول سازمانی، آماده کردن سازمان برای مواجهه با تغییرات است. فواید دیگر تحول سازمانی هم عبارتند از: بهبود کارایی سازمان، ارتقاء فرهنگ سازمانی، اثرگذاری بیشتر بر بازار و افزایش مزیت‌های رقابتی.

# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net