



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

تدوین و توسعه شایستگی های کارکنان با محوریت بانکداری دیجیتال (تدوین شایستگی های لازم برای فعالیت در اکوسیستم دیجیتال بانک کشاورزی (جذب و توانمندسازی))

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

بانکهای ایرانی طی سالهای اخیر در مسیر تحول دیجیتال گام برداشتند و اغلب این بانک ها پروژه های تحول دیجیتال خود را با اولویت ارائه خدمات غیر حضوری (نظیر افتتاح حساب، پرداخت تسهیلات خرد و...) آغاز نموده اند. از آنجا که به واسطه این تغییرات در شیوه ها و فرآیندهای ارائه خدمت به مشتریان لازم است تا شایستگی های ضروری کارکنان نیز مورد توجه قرار گیرد، لذا توسعه شایستگی کارکنان با محوریت بانکداری دیجیتال از اهمیت ویژه ای برخوردار است. شایان ذکر است بانک های ایرانی تاکنون پروژه های مربوط به فرآیندهای پشت جبهه (back office) را در مسیر تحول دیجیتال خود عملیاتی نموده اند.

پرسش دیگری که در این زمان مطرح می شود عبارتند از:

به موازات اجرای پروژه های تحول دیجیتال در خط مقدم (Frontline) بانک کشاورزی در حوزه مدیریت منابع انسانی و توسعه شایستگی های کارکنان خود باید به چه نکات و ملاحظاتی توجه کند؟

بانک کشاورزی دارای حدود ۱۵ هزار پرسنل بوده، که بالغ بر ۸۰٪ این تعداد در خط مقدم (کارکنان صف) و مابقی در امور ستادی فعالیت می کنند. بنابراین نیاز است تا دریاپیم توسعه شایستگی کارکنان بانک با محوریت بانکداری دیجیتال از چه الگو، فرآیندها، معیارها و سنجها تبعیت می کند.

بدین منظور ضرورت دارد:

- فرآیند توسعه شایستگی وضعیت کنونی در بانک شناسایی شود.
- تجربه توسعه شایستگی بانکها یا سازمان های مشابه در دنیا بررسی شوند،
- سازو کار پیاده سازی و اجرایی نمودن مدل توسعه شایستگی با محوریت بانکداری دیجیتال تشریح شود.
- امکانات و ابزارهای موجود و مورد نیاز مشخص گردد.
- فرآیند توسعه شایستگی به گونه ای مشخص شود که در همه سطوح کارکنان به سهولت مشخص و قابل پیش بینی باشد.
- ساز و کار، نقش ها و وظایف واحدهای متولی مشخص و تعیین شود.
- ابزارهای تحلیل و نمایش داده ها، با شرایط کنونی بانک (و منطبق با تجربه های موفق دنیا) به سهولت قابل دستیابی و بهره برداری باشد.
- از متد روز دنیا بهره گرفته شود.
- امنیت داده ها و اطلاعات کارکنان در کل فرآیند حفظ شده و خدشه یا تغییری در اطلاعات کارکنان توسط الگوریتم ها و فرمول سازی ها، وارد نشود

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

به طور کلی بانکداری دیجیتال به عنوان یک ابزار برای توسعه شایستگی کارکنان بتواند موجب ارتقاء و افزایش مهارت ها،

دانش و توانایی های کارکنان به منظور بهبود عملکرد و افزایش توانایی آنها در انجام امور و وظایف مرتبط با شغل خود شود و این تجربه عملی و آگاهی در زمینه فناوری، به کارکنان کمک کند تا با تغییرات سریع در صنعت بانکی همگام شوند و به عنوان منابع ارزشمند در موقعیت شغلیشان، تیم ها و پروژه های دیجیتال عمل کنند، و توسعه شایستگی به توسعه مطلوب بانک منجر شود.

اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش توسعه شایستگی کارکنان بانک با محوریت بانکداری دیجیتال می باشد و همچنین:

۱. ارتقاء کیفی شایستگی کارکنان (بهبود مهارت های کارکنان در زمینه بانکداری دیجیتال که منجر به افزایش کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتریان شود)
۲. تسهیل فرآیند کاری: توسعه شایستگی های کارکنان در ابزارها و فناوری های مورد استفاده در بانکداری دیجیتال می تواند به کاهش زمان و اشکالات در فرآیندهای کاری انجام شده، منتهی شود.
۳. تطابق با تغییرات صنعت: صنعت بانکداری به سرعت تغییر می کند و برای بقا و رشد در بازار، کارکنان باید توانمندی های دیجیتال بالا داشته باشند.
۴. تقویت امنیت: آموزش کارکنان در زمینه امنیت دیجیتال و تشویق به رفتارهای امنیتی می تواند به کاهش خطرات امنیتی در بانکداری دیجیتال کمک کند.
۵. استفاده بهینه از فناوری: توسعه شایستگی به کارکنان کمک می کند تا از فناوری به بهترین شکل استفاده کنند و به روزرسانی های تکنولوژی را به سرعت بپذیرند.
۶. تعامل موثر با مشتریان: کارکنان با توانمندی در ارتباط با مشتریان از طریق کانال های دیجیتال می توانند با مشتریان به بهترین شکل تعامل داشته باشند و نیازها و تقاضا های آنها را بهتر درک کنند.

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه های:

- ۱- شناسایی وضعیت فعلی بانک و فرآیند موجود توسعه شایستگی کارکنان در بانک کشاورزی
- ۲- شناسایی دقیق اهداف بانک از تدوین و توسعه شایستگی های کارکنان با محوریت بانکداری دیجیتال
- ۳- تشریح و تدوین فرآیند کار
- ۴- تحلیل داده های موجود
- ۵- شاخص سازی و طراحی معیارهای و ابزارهای مناسب انجام فرآیند
- ۶- مدل سازی داده ای و استخراج الگوریتم های مناسب برای سنجش شاخص ها
- ۷- شناسایی فرآیند توسعه شایستگی برای رده های مختلف بانک
- ۸- طراحی الگوریتم مناسب برای پیش بینی رفتار کارکنان
- ۹- طراحی الگو و مکانیزم تشخیص نیازهای آتی کارکنان برای ورود به فرآیند تدوین شایستگی های کارکنان، مدل توصیه ای برای هر سطح از کارکنان و در ادامه توسعه شایستگی
- ۱۰- طراحی فرآیندهای پیاده سازی و اجرای الگو پیشنهادی در بانک کشاورزی
- ۱۱- روش شناسایی ایرادات احتمالی به فرآیند پیاده سازی شده و رفع محدودیت ها برای اجرای توسعه شایستگی

زمان بندی اجرای پژوهش:

مدت زمان اجرای پژوهش

۶

ماه

پس از تصویب پروپوزال