

کار در سازمانی به وسعت تمام زندگی

(اشتغال در جامعه اطلاعاتی)

دکتر غلامرضا خاکی*

چکیده

در این مقاله تلاش شده تا با تبیین تحولات اجتماعی و تاثیر آن بر قانونمندی‌های علم اقتصاد، شرایط فعلی جامعه عصر اطلاعاتی تشریح شود. در جامعه عصر اطلاعاتی، نسل جدیدی از کارکنان در حال شکل‌گیری هستند که آنان را یقه طلایی می‌نامند، این کارکنان به واسطه نقش فکری و تولید ایده‌ای که دارند در جامعه کنونی بشر دارای اهمیت هستند. سرمایه اصلی این کارکنان یقه طلایی، زمان آنهاست و به واسطه نقشی که دارند دفتر کار آنها هر جایی که آنان امکان حضور در شبکه را داشته باشند می‌تواند باشد، به عبارت دقیق‌تر تمامی پهنه زندگی با وسعتی که دارد می‌تواند محلی برای کار آنها تلقی گردد، کاری که تولید ایده و اندیشه است. این کارکنان، دیگر شاغلان در بوروکراسی نیستند بلکه شاغلان نئوکراسی هستند.

مقدمه

«اقتصاد، عبارت از بررسی روش‌هایی است که بشر (با یا بدون وسیله پول) برای به کار بردن منابع کمیاب تولید، به منظور تولید کالا و خدمات در طی زمان، و نیز برای توزیع کالا و خدمات بین افراد و گروه‌ها در جامعه به منظور مصرف در حال و آینده، انتخاب می‌کند» (قدیری، ۱۳۷۰، ۱۸)

بدون «کار» مفهومی به نام «اقتصاد» معنای دقیقی ندارد. برای اقتصاد تعاریف متعددی به صورت کلاسیک وجود دارد که در این میان تعریف ساموئلسون یکی از تعاریف مقبول و مورد توجه است:

*- استادیار، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

بی‌گمان تعریف اقتصاد و ابعاد آن، بازتابی از تکامل یافتگی مناسبات تولید در آن جامعه است، در جامعه کشاورزی، صنعتی و اکنون فراصنعتی قانون مندی‌های علم اقتصاد حالت خاص خود را دارند، در شرایط فعلی که نقش جسمی و یدی کارگران و کارکنان به مدد تکنولوژی اطلاعات کاهش یافته و نقش فکری کارکنان روز به روز پراهمیت‌تر می‌شود، انسان به موجودیتی مبدل شده است که به میزان حضور در شبکه می‌تواند در عرصه تولید و ایجاد ارزش افزوده ملی نقش ایفا کند، در چنین فضایی است که نسل جدیدی از کارکنان به عنوان یقه طلایی‌ها شکل می‌گیرند.

جامعه اطلاعاتی فراصنعتی

جامعه اطلاعاتی فراصنعتی^۱ بازتاب تغییرات در ساختار اجتماعی است، این تحول، ساختار مشاغل و طبقه‌بندی اجتماعی را دربر می‌گیرد. ظهور جامعه فراصنعتی در واقع تغییراتی است که در بخش‌های گوناگون جامعه رخ داده، هر چند این بخش‌ها لزوماً دارای توالی منطقی نیستند.

از نظر دانیل بل هر نوع از کار که همگانی‌تر باشد به معرف آن جامعه خاص، تلقی می‌شود. او بر این باور است در حالی که در جوامع ماقبل صنعتی، نیروی کار کشاورزی در همه جا به

وفور یافت می‌شد، در جوامع صنعتی، کار در کارخانه‌ها به هنجار تبدیل شد در «جوامع فراصنعتی» این کار خدماتی است که حکمفرما می‌شود. عامل تعیین‌کننده حرکت هر جامعه‌ای به مرحله‌ای دیگر به کارگیری اصل «خردگرایی» یعنی حداکثر تولید با حداقل هزینه می‌باشد، در دوره ماقبل صنعتی همه مجبور بودند برای امرار معاش روی زمین کار کنند. اما از آنجا که تغذیه کل جمعیت بدون کار همگانی روی زمین امکان پذیر شد. این امکان به وجود آمد که بخشی از مردم از کار در مزارع فارغ شده و بتوانند کارهای دیگری انجام دهند، در عین حال همچنان از تولید غذای کافی مطمئن باشند. بنابراین آنها برای تامین نیروی کار مورد نیاز فزاینده کارخانه‌ها به شهرها و بخش‌ها رانده شدند در حالی که غذای خود را از افزایش تولید در سراسر کشور تامین می‌کردند. با توسعه این فرآیند، بشر به عصر صنعتی که در آن کار در کارخانه‌ها جنبه مسلط داشتند، وارد شد، در این مرحله پیشرفت‌های جامعه صنعتی از طریق کاربرد بیشتر تکنیک‌های مؤثر در کارخانه‌ها به حفظ و افزایش بهره‌وری انجامید، نیروی بخار نیاز به نیروی بدنی را کاهش و همزمان با آن بازدهی را افزایش داد. الکتریسیته به خط تولید انبوه اجازه ظهور داد... تاریخ صنعتی شدن می‌تواند از طریق جریان مؤثر مکانیزه شدن و خودکار شدن کار که افزایش

1- Post industrial information society

فرهنگ و رفتار ملت‌ها، نوع و شکل سازمان‌ها و در نهایت ماهیت «کار و چگونگی اشتغال» نیز ایجاد کرده است.

این تغییرات به گونه‌ای است که اصطلاحاتی چون کار از دور^۱ کنترل از دور^۲ و دورآموزی^۳ که همگی دستاورد ظهور تلفن هستند، و از زیرساخت صوتی ویژه خدمات تلفنی استفاده می‌کنند و بر PSTN و بر ایجاد شبکه‌های دیجیتالی خدمات یکپارچه ISDN استوار هستند جای خود را به (E)ها داده‌اند. ظهور این Eها با پست الکترونیکی^۴ آغاز شد و امروز از دولت الکترونیکی^۵ نیز گذشته و به ادعای هر چیز الکترونیکی^۶ کشیده شده است. این روند در واقع مدیون ظهور پدیده‌ای به نام اینترنت است و تا آن جا بسط یافته است که امروز شعار «اطلاعات و ارتباطات برای همه»^۷ مطرح شده است. تحقق این شعار توانمندسازی جامعه برای پر کردن شکاف دیجیتالی^۸ است که روز بروز در بین کشورهای شمال و جنوب در حال عمیق تر شدن است. این پدیده مهمترین چالش بزرگ قرن بیست و یکم است. چالشی که همانا پر کردن همین شکاف

چشمگیر بهره‌وری نشان می‌دهد که منطق شکست‌ناپذیر همواره این بوده که بازدهی بیشتر از کارگرانی که کمتر و کمتر می‌شوند. بعد از طی این فرایند بشر وارد جامعه فراصنعتی اطلاعاتی می‌شود و با پدیده‌های جدیدی مانند موارد زیر ظهور می‌کند:

- کاهش کارگران شاغل در صنایع به دلیل به وجود آمدن کارخانه‌های روبوتیک، خودکاری کامل و غیره

- همراه شدن کاهش اشتغال در صنایع، با تداوم و بقای افزایش برون‌داد صنعتی به دلیل عقلانی سازی تولید

- استمرار افزایش ثروت‌های به دست آمده از برون‌داد صنعتی که می‌تواند برای نیازهای نوینی مصرف شود که مردم ممکن است احساس کنند مایل به پدید آمدن و بر آوردن آنها هستند.

- تداوم رها شدن مردم از اشتغال در مشاغل صنعتی

- ایجاد و تدارک بی پایان فرصت‌های شغلی جدید در خدمات با هدف تامین نیازهای نوینی که بر اثر ثروت بیشتر به وجود آمد. (ویستر، ۱۳۸۰،

۴۶-۴۵)

- 1- Telework
- 2- Tele control
- 3- Tele - education
- 4- e-mail
- 5- e - Government
- 6- e - everything
- 7- Information & Comunication Technology For all ICT
- 8- Digital divide

ورود به عصر اطلاعات و چالشهای آن

روزگار ما، روزگار گسترش تکنولوژی اطلاعات در تمامی سطوح و ابعاد زندگی آدمی است. رشد تکنولوژی اطلاعات، گذشته از تحولی که در ساختار ارتباطی حیات بشری ایجاد نموده است. تغییرات شگرفی را در

به دنبال ایجاد شهرک هوشمند برای تمرکز مبادلات تجاری نرم افزار در آن کشور است و کره جنوبی نیز در پی آن است که «رویای سایبری»^۲ خود را جامه عمل بپوشاند، در این شهرک هوشمند هشتاد هزار کاربر را در بر می گیرد و در محله های کاری، بازرگانی، مسکونی و همگانی مشغول به کار هستند.

در میان (E) های مطرح شده می توان گفت که کسب و کار الکترونیک^۳ جامع ترین مفهوم است زیرا تمامی (E) های دیگر در شکل کاربردیشان، هم دستاورد، و هم موثر بر فرآیند کسب و کار الکترونیک هستند.

اما به راستی کسب و کار الکترونیکی که جایگاه و نقش انسان را در جامعه متحول ساخته چیست و چه تفاوتی با کسب و کار متعارف دارد؟....

این سؤال و ده ها سؤال فرعی دیگر در جهان امروز، پیش روی مسئولان و برنامه ریزان جوامع قرار گرفته است و آنها باید با شناخت وضعیت موجود و پیش بینی روندهای آتی بتوانند جامعه را به سوی ایفای سهم موثرتر و بیشتر در مناسبات دنیای امروز هدایت کنند،

«کسب و کار الکترونیک» مفهومی فراگیر است که همانند چتری بزرگ، ابعادی از تجارت الکترونیک تا یادگیری الکترونیکی را فرا می گیرد و در همه آنها قابلیت های اینترنت، محور اصلی است. ابعادی مانند حسابرسی

دیجیتالی بین کشورها است. شکاف دیجیتالی نشانه ای از تهدید قدرت نیرومندی است که جهان را در قرن بیست و یکم به پاره های نابرابر در حوزه اطلاعات تقسیم می کند.

کسب و کار الکترونیک

رشد تکنولوژی اطلاعات، گذشته از تحولی که در الگوی ارتباطات ایجاد نموده است تغییرات شگرفی را در فرهنگ و رفتار ملت ها، نوع و شکل اشتغال، سیاست و اجتماع و شکل سازمان ها نیز ایجاد نموده است.

تمرکز بر سرمایه گذاری در زمینه تکنولوژی اطلاعات و کسب سهم بیشتر در بازارهای آن تقریباً به هدف اصلی بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تبدیل شده است. اکنون در جهان، «اقتصاد شبکه ای»^۱ جایگزین شکل سنتی اقتصاد شده است و شکل جدیدی از اقتصاد که مبتنی بر شبکه می باشد پدیدار شده است. در واقع مهمترین تلاش دولت ها، ارزش آفرینی در اقتصاد شبکه ای است. برای مثال هند در سال ۱۹۹۱، از طریق فروش نرم افزار ۵۱ میلیارد دلار درآمد ایجاد نموده است و تخمین زده می شود تا سال ۲۰۰۸ درآمد حاصل از فروش نرم افزار به ۸۰ میلیارد دلار برسد. مالزی نیز عمده اهداف توسعه ای خود را در زمینه گسترش فن آوری و ایجاد دولت الکترونیکی در شهرک الکترونیکی «سایبر جایا» متمرکز نموده است و دبی نیز

2- Cyber Dream

3- e-Commerce

1- Webonomics

ب) طراحی محصول

تشخیص و تبدیل نیاز بازار به فرآورده‌هایی
با مشخصات معین در جهت رضایت مشتری

ج) تولید محصول

استفاده از تکنولوژی حاصل از مرحله
طراحی برای تولید فرآورده (خدمت) مورد نظر

د) فروش

بازاریابی، دریافت سفارش، توزیع

ه) تامین

تامین منابع مورد نیاز برای انجام فعالیت‌های فوق
بی‌تردید، ماهیت هر یک از اجزای
فعالیت‌هایی که گذشت به علت توسعه فن‌آوری
اطلاعات دگرگون گشته و اشتغال در آنها نیز
قواعد جدیدی یافته است.

در کسب و کار الکترونیک با وجود آنکه
برخی سازمان‌ها و بازارها بر تولیدات و
خدمات استاندارد متمرکز خواهند بود اغلب
بازارها به شدت مشتری‌گرا می‌شوند و یک
فرایند مستمر خلاقیت را تجربه خواهند کرد و
به مواردی چون طراحی، مهندسی خدمات،
وسایل الکترونیکی پیشرفته و بیوتکنولوژی،
طراحی نرم افزار کامپیوتری حفظ سلامت
مشاهده چه به عنوان داده و چه ستاده سیستم
نیاز خواهد بود، در واقع برای سازمان‌ها داده‌ها
و ستاده‌ها تا حدی غیرقابل پیش‌بینی خواهند
بود. به عنوان مثال در یک شرکت
بیوتکنولوژی داده‌های بالقوه را می‌توان صدها
هزاران دانشمند و محقق در سراسر جهان

الکترونیکی، دادوستد الکترونیکی، نمایندگی
الکترونیکی، بازاریابی الکترونیکی، عرضه
الکترونیکی، یادگیری الکترونیکی، پست
الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی و... ابعادی از
کسب و کار الکترونیک است.

فرآیند کسب و کار الکترونیک، بستر تحقق
راستین «مشتری محوری» است. زیرا به
ساده‌ترین روش‌ها خواسته‌های مشتری دریافت
و نسبت به آن پاسخ داده می‌شود. در این فرآیند
که ابعاد مورد بحث آن گذشت، بی‌گمان انسان
باید نقش دیگری را ایفا کند و برای ایفای این
نقش باید قابلیت‌های ویژه و متفاوتی از جامعه
سنتی داشته باشد، این قابلیت‌ها به شدت تحت
تاثیر روند تحولات تکنولوژی اطلاعات قرار
دارد. به عبارت کلی، به سمت جامعه‌ای مجازی^۱
پیش می‌رویم که به جای ارتباطات سنتی،
شبکه‌ای از ارتباطات الکترونیک قواعد آن را
شکل می‌دهد، این قواعد، فعالیت‌های اصلی یک
کسب و کار را که به شرح زیرند، متحول
می‌سازد.

فعالیت‌های اصلی کسب و کار

در کسب و کار به‌طور کلی فعالیت‌های
اساسی زیر صورت می‌پذیرد:

الف) توسعه کسب و کار

(محصولات جدید، بازارهای جدید،
قابلیت‌های جدید، همکاران جدید...)

۱- اشتغال کامل تجدید خواهد شد و استخدام^۱ به‌عنوان روش غالب و طبیعی سازماندهی کار باقی خواهد ماند.

۲- اشتغال کامل تجدید نخواهد شد و ما هم اکنون در آغاز انتقال به یک جامعه فراغت طلب^۲ هستیم که در آن برای تعداد زیادی از افراد فراغت به عنوان فعالیت محوری زندگی جایگزین مشاغل خواهد شد.

۳- اشتغال کامل تجدید نخواهد شد اما بسیاری از مردم، خویشن کاری^۳ را جایگزین آن خواهند کرد.

شواهد و قراین حاکی از آن است که پنج ارزش محوری انسان جدید، تایید کننده روند تحقق دیدگاه سوم است، این ارزش‌ها عبارتند از:

- الف) تاکید بر رشد درونی به جای تأکید بر نشانه‌های خارجی موفقیت
- ب) زندگی در هماهنگی با طبیعت
- ج) استقلال، در مقابل وابستگی به قدرت
- د) لذت جویی
- ه) اشتراکی زیستن

پس می‌توان گفت دیگر مفهوم «کار کردن» به معنای داشتن شغلی با شرح شغل مشخص، در یک اداره و مکانی خاص و با حقوق و مزایای ویژه و ثابت در حال منسوخ

دانست. این داده‌ها به صورت دسته‌ای هستند یعنی گروه‌های کوچکی از همکاران و همفکرانی هستند که علایق مشترک دارند و سیستم‌های پست الکترونیکی و کنفرانس‌های علمی آنها را با هم مرتبط می‌سازد. برقراری ارتباط توسط سازمان صورت نمی‌گیرد بلکه این امر خود سازماندهی شده است و ناشی از نیاز افراد به کسب اطلاعات و داده‌ها از یکدیگر است. این تنوع تقریباً در ستاده‌های سازمان هم به نوعی دیده می‌شود.

تأثیر تحولات ساختاری اقتصاد بر مفهوم اشتغال تکنولوژی اطلاعات، فرصت‌های شغلی نامحدودی را در اختیار دولت‌ها و ملت‌ها قرار داده است، فرصتی که اگر به آن پرداخته نشود به‌زودی از دست خواهد رفت، «این نکته در جامعه ما با نرخ رشد بیکاری بالا و نیز متخصص نبودن حدود ۷٪ بیکاران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. (گزارش مرکز آمار ایران، ۱۳۸۰)

پیداست در صورت فقدان یک برداشت درست از مفهوم اشتغال در اطلاعاتی شدن لحظه به لحظه جامعه جهانی، روزبروز بر خیل بیکاران جامعه افزوده شده و بحران‌های اجتماعی توسعه می‌یابند.

در عصر ما که عصر نااطمینانی‌ها و عدم قطعیت‌هاست، افراد مختلف، تلقی‌های متفاوتی از آینده دارند، دست کم سه دیدگاه در این رابطه وجود دارد:

1- Employment

2- Leisure

3- Own working

مانند کارآفرینی، خود سازماندهی و مالکیت کارکنان بنا شده است این شکل سازمانی در آینده در شرایطی که خلاقیت و یادگیری زیاد نیاز باشد به کار خواهد رفت. در هر دوره تاریخی بر اثر فشار روزافزون تحولات سبب می‌شود تا مدیران که در جستجوی راه‌های تازه در برآورده ساختن خواست و انتظار مشتریان هستند شکل نوینی از سازمان‌ها را ایجاد کنند. مثلاً در برخی مقاطع سازمان‌ها جهت انعطاف پذیری و پاسخگویی بیشتر، سیاست کوچک سازی و تمرکز بر حوزه‌های کارآمدتر اقتصادی را دنبال کرده‌اند. در شکل شماره ۱ به‌طور ساده این ساختارها بیان شده‌اند.

شدن است و پدیده‌ای به‌نام اشتغال در قرن حاضر را باید در ظرفیت سازمان‌های جامعه اطلاعاتی برای فعالیت در یک شبکه مورد توجه قرار داد که در آن آدمی، اشکال جدیدی را از ارزش‌های موردنظر خود تجربه می‌کند. (رابرستون، ۱۳۷۸، ۸۹-۸۷)

تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر ساختار سازمان‌ها هر مرحله‌ای از تکامل جامعه، اشکال ویژه‌ای از سازمان را دربردارد. در ابتدا ساختارهای عمودی غلبه داشتند و اینک سازمان‌های شبکه‌ای که دارایی‌ها و تکنولوژی را در بین افراد متعدد سازمان از بالا به پایین و برعکس مرتبط می‌سازند. این سازمان‌ها براساس اصولی

شکل شماره ۱: سیر تاریخی سازمان‌ها

عصر استانداردگرایی

تولید انبوه		تولید نمونه ای		کارایی مشتری مداری	
تخصص گرایی در کالا و خدمات		عصر مشتری مداری		عصر خلاقیت	
سهم بازار		عصر خلاقیت		استمرار خلاقیت	
ساختار وظیفه	ساختار بخشی	ساختار ماتریسی	ساختار شبکه	ساختار سلولی	
۱۸۵۰	۱۹۰۰	۱۹۵۰		۲۰۰۰	

نظریات این دانشمندان را جویا گردد و از این طریق بین آنها رابطه «هم افزایانه»^۳ برقرار سازد.

تکنولوژی اطلاعات در کنار شبکه‌های مخابراتی - اطلاعاتی، اتاق کار هر کس را با سراسر دنیا متصل نموده است. برای مثال امروز شرکت‌هایی بزرگی مثل شرکت‌های کوچک ارسال گل به سراسر دنیا، مدعی هستند که فعالیت خود را از یک اسم ساده در صفحه اینترنت آغاز نموده‌اند.

در تعداد زیادی از کسب و کارهای امروز مثل تولید نرم افزار کامپیوتر طراحان متعددی به یک شرکت کامپیوتری وارد می‌شوند و همزمان در شرکت‌های دیگر و با اندازه‌های دیگر نیز ارتباطاتی را برقرار می‌سازند. به عبارتی دیگر این نوع سازمان‌ها به شدت به گروه‌های خود سازمان متکی هستند، این سازمان‌ها را می‌توان سلولی نامید. استعاره و تمثیل سلول یک سازمان زنده و منعطف را معرفی می‌کند. سلول در یک ارگانیسم زنده عملیات خاصی را در ارگانیزم بر عهده دارد و به تنهایی قادر به برآورده کردن نیازهای خاصی است. سلول‌ها در عین وابستگی قادرند عملیات ویژه‌ای را نیز بر عهده بگیرند. تکامل و یادگیری در صورتی که در بین تمام سلول‌ها رخ بدهد می‌تواند ارگانیزم کامل‌تری را بسازد. به طریقی مشابه یک سازمان سلولی از

در ساختارهای سنتی برای افزایش ارزش افزوده اقتصادی، تنها مدیران عالی و کارآفرینان مشارکت داشتند، اما به تدریج در ساختارهای نوین، تمام بخش‌های سازمان در بررسی نحوه عمل، سرمایه‌گذاری و انطباق با محیط مشارکت پیدا کرده‌اند. برای رعایت اختصار به دو شکل متداول ساختارهای جدید اشاره می‌شود:

ساختارهای نوین

الف) ساختار سلولار^۱

این نوع سازماندهی، سازمان‌های موقتی به‌شمار می‌روند که کاربردهای ویژه دارند، به این معنی که اعضای این سازمان‌ها مانند سلول‌های موجود زنده، هر یک به تنهایی و به‌طور مستقل کار می‌کنند و مثل سلول‌هایی که هر یک به تنهایی یک ارگانیسم زنده و مستقل هستند و در کنار هم بدن انسان را نیز شکل می‌دهند، آنها نیز در دوره‌های زمانی خاص از طریق اینترنت با یکدیگر به تبادل اطلاعات می‌پردازند. این ساختار در سازمان‌های دانش مدار که به «کارکنان دانشی»^۲ (دانشورزان) متکی هستند کاربرد زیادتری دارد، چرا که این افراد بسیار ارزشمند و نایاب هستند و به لحاظ هزینه و امکانات، سازمان قادر به استخدام آنها نیست، ولی می‌تواند از طریق برگزاری نشست‌های علمی و جلسات الکترونیکی، آراء و

3- Synergic

4- Ebay

1- Cellular

2- Knowledge Worker

فعالیت‌های خود سلول می‌باشند. به هر سلول بنا به فعالیت‌های کارآفرینی و عملیاتی خود باید پاداش داده شود.

ارتقای ارزش افزوده با ساختار سلولار

در عمل هر ساختار تازه مشخصه‌های ارزش افزوده را از اشکال قبلی می‌گیرد و ظرفیت‌های تازه‌ای را به آن می‌افزاید.

ساختار سلولی از سازماندهی بخشی، کارآفرینی پراکنده را می‌گیرد از شکل ساختار ماتریسی، پاسخگویی به مشتری و از شکل شبکه‌ای هم خود ساماندهی دانش و تسهیم دارایی‌ها را گرفته است.

گذشته از ایجاد دانش و تسهیم آن، ساختار سلولار از طریق توانایی‌های ارتباطی خود قادر است دارایی‌های خود را کامل‌تر از سایر شکل‌های سازمان سرمایه‌گذاری کند و بدین طریق ارزش افزوده ایجاد کند. از آنجا که هر سلول مسئولیت کارآفرینی دارد و جهت هدایت دارایی‌ها در فرصت‌های مناسب کسب و کار توانمندی دارد، استفاده گسترده‌ای از دانش در سراسر سلول‌ها مورد انتظار است. البته شکل شبکه‌ای هم در استفاده از دارایی‌های خود توانمند است اما سطوح عالی‌تر در پیدا کردن کالا و خدمات تازه به سطوح پایین‌تر سازمان نیازمندند ولی در شرکت‌های سلولار فرایند

سلول‌هایی (گروه‌های خود مدیریتی، سلول‌های مستقل کسب و کار) تشکیل شده که قادرند به تنهایی کار کنند اما اگر با سایر سلول‌ها تعامل داشته باشند کار کسب متفاوت و کامل‌تری را می‌سازند. این ترکیب وابستگی و استقلال سلول‌هاست که به این سازمان‌ها امکان می‌دهد تا نحوه تولید خلاقیت‌های مستمر را تجربه کنند.

در آینده شرکت‌های سلولار با ترکیب کارآفرینی، خود ساماندهی و مالکیت کارکنان وارد میدان می‌شوند. هر سلول (تیم، واحدهای استراتژیک کسب و کار، شرکت) نسبت به سازمان بزرگتر مسئولیت کارآفرینی دارند. مشتریان یک سلول خاص می‌توانند از خارج سازمان باشند یا سلول‌های دیگر همان سازمان باشند. هدف گسترش تفکر کارآفرینی در سراسر سازمان است. به نحوی که هر سلول نسبت به بهبود و رشد سازمان حساس و متوجه است. البته هر سلول باید مهارت کارآفرینی لازم جهت ایجاد کار و کسب برای خودش و کل سازمان را دارا باشد. هر سلول باید قادر به سازماندهی مجدد و مستمر خود باشد تا قادر به ارائه سهم مورد انتظارش در سازمان باشد. ارزش‌های ویژه در اینجا مهارت‌های تکنیکی مورد نیاز برای انجام فعالیت سلول، مهارت‌های همکاری جهت ایجاد ارتباط با سایر واحدهای سازمانی و شرکت‌های همکار در خارج از سازمان، مهارت‌های اداره جهت مدیریت

خلاقیت در زمینه کالا و خدمات امری مستمر و پراکنده در تمام سطوح و اجرای سازمان است. (ریموند - اس نو ۱۹۹۷، ۴۷-۴۵)

ب) سازمان مجازی^۱

سازمانی است که در مکان مشخصی و توسط کارکنان رسمی اداره نمی‌شود بلکه در واقع یک نظام مدیریتی و طراح و ایده پرداز مرکزی است که عملیات مورد نیاز را توسط سازمان‌ها و اشخاص ثالثی طراحی و هدایت می‌کند، به‌عنوان مثال شرکت کفش سازی «نایک»^۲ از چند طراح برجسته کفش در ساختمان کوچکی در نیویورک تشکیل یافته است که به کارخانه‌های گره‌ای سفارش می‌دهد، وظیفه تبلیغ و فروش را به شرکت‌های دیگری واگذار نموده است و حسابداری آن‌را شرکت دیگری انجام می‌دهد، در واقع سازمان شبیه به یک «جعبه قرارداد» است و در واقع تکنولوژی اطلاعات این امکان را فراهم آورده است تا افراد بدون آنکه در مکان خاصی بنام سازمان گرد هم آیند وظایف سازمانی خود را در هر جا که امکان دارد در منزل یا در سفر، پشت فرمان ماشین و یا در

سالن ترانزیت هواپیما انجام دهند و تنها شبکه ارتباطی اینترنت و شبکه‌های مشابه آن را در آن واحد به یکدیگر مرتبط نماید. تکنولوژی اطلاعات با ایجاد امکان برقراری ملاقات‌های شبکه‌ای^۳ سازمان‌ها را قادر ساخته تا با کارکنان خود در نقاط مختلف دنیا به‌طور همزمان جلسات مشورتی برگزار نمایند و با هم کار کنند.^۴

فرآیند شکل‌گیری سازمان مجازی شرایط لازم برای عملکرد یک سازمان مجازی عبارت است از:

الف - تکنولوژی اطلاعات پیشرفته که واحدهای مستقل را به هم مرتبط می‌سازد.
ب - اعتماد متقابل کامل میان اعضای
ج - وجود قابلیت‌های محوری در هر یک از اعضای

د - توانایی ترکیب و ادغام قابلیت‌های محوری همفزاینده، بدون رقابت ظاهری.
توانایی «خود سازمانی» یکی از شرایط اولیه محوری برای سازمان‌های مجازی است. این بدان معنی است که سازمان‌های مجازی و اعضای آن بدون نیاز به دستورالعمل (جهت‌دهی) بخصوصی، خود را سازماندهی و مدیریت می‌کنند، که بدین وسیله نقش‌های یکدیگر را نیز به‌عهده می‌گیرند، تا بتوانند با معضلات و معماها و بی‌اطمینانی‌ها و عدم قطعیت‌ها سر کنند تا موجودیت خود را از زیر سؤال خارج کنند و از همه مهمتر سعی کنند

۱- Virtual Organization سازمان مجازی اولین بار توسط موشویتس (Moshowitz) در سال ۱۹۸۶ به کار برده شد، اما ایده «بنگاه مجازی» اولین بار به طور دقیق و منسجم توسط Davidow و Lalone در کتابی به نام Virtual Corporation مطرح شد.

2- Nike

3- Netmeeting

4- Tele working

مفهومی و اجرای واقعی جهت دستیابی به اهداف سازمان وجود دارد.

۷- شرکای کوچک: شرکتهای کوچک و یا بخشهایی از شرکتهای بزرگ، به علت اهمیت سرعت در عملیات و تغییرات و لزوم انعطاف، و به اشتراک گذاشتن قابلیتهای محوری، در شکل سازمانهای مجازی وارد عملیات مربوطه می شوند.

۸- مرزهای سیال یا غیر مشخص: همکاریهای بیشتر میان رقبا، مشتریان، عرضه کنندگان، طراحان و غیره، تشخیص اینرا که کجا یک سازمان شروع و دیگری خاتمه می یابد، مشکل می کند.

۹- روابط نیمه پایدار: روابط میان شرکا در سازمان مجازی رسمیت کمتر و دوام کمتری دارد.

۱۰- وابستگی به فرصتها: شرکتهای برای استفاده از یک فرصت بازار با یکدیگر همکاری می کنند لذا پس از دستیابی به اهداف و اتمام فرصت از هم جدا می شوند.

۱۱- تسهیم ریسکها: هر چه انگیزههای بازار بیشتر می شود، تعهد ریسک بیشتر می شود و ریسکها را همه شرکا به عهده می گیرند. یکی از موارد ریسک عبارت است از: از دست دادن کنترل در هنگامی که انجام عملیات به شرکای بیرونی سپرده می شود.

۱۲- محوریت اعتماد: در سازمان مجازی صحبت از «هم سرنوشتی»^۲ است به معنای این که سرنوشت هر یک از شرکا به سرنوشت دیگران وابسته است. روابط نیمه پایدار و ریسکهای مشترک باعث این می شود که شرکا وابستگی بیشتری به

تا تاثیر متقابل «ارزش زایی» و «خود سازمانی» (فرا سازمان) را بهینه سازند.

ویژگیهای کلی سازمانهای مجازی

۱- همکاری بر پایه قابلیتهای محوری و ترکیب این قابلیتها، تشکیل «سازمان از بهترین چیزها»

۲- شبکه سازمانهای مستقل: مجموعه ای از سازمانهای مستقل که با روابط «نیمه پایدار» با یکدیگر مرتبط اند.

۳- یک هویتی: سازمانهایی که هویت اجزا و اعضای آن نیز قابل تشخیص است. سازمانهای مجازی که از بیرون مانند یک سازمان واحد به نظر می آید سازمانهای مجازی سخت^۱ نامیده می شوند.

۴- محوریت تکنولوژی اطلاعات: توسعه یافتگی و پیشرفت از جنبه های حمل و نقل، ارتباطات / مخابرات و سیستمهای کامپیوتری یک عامل کلیدی است.

۵- عدم سلسله مراتب: به خاطر مساوی بودن اعضا، نظر عمده بر این است که سازمان مجازی سلسله مراتب عرضی ندارد، هر چند که در عمل، تساوی مطلق برقرار نیست. لیکن عموماً عدم وجود سلسله مراتب را باعث ارتقای کارآیی و سرعت پاسخگویی و کاهش هزینهها و عملیات سربار می دانند.

۶- تمایز میان سطح استراتژیک و عملیاتی: در سطح مدیریتی، تمایز مشخصی بین شرایط

۱۸- پراکندگی جغرافیایی: برخی محققان بر این باورند که یک ویژگی مهم سازمان مجازی ساختار پراکنده جغرافیایی است.

۱۹- عدم وجود نمودار سازمانی رسمی: سازمان مجازی، شبکه‌ای از انواع ساختارهای سازمانی است. بنابراین ترسیم یک نمودار سازمانی برای آن مشکل است. موشویتس می‌گوید که سازمان مجازی هیچ شکل سازمانی از قبل تعیین نشده‌ای ندارد. وی سازمان مجازی را با نوعی سازمان چترگونه، فرا سازمان یا پوسته سازمانی توصیف می‌کند.

۲۰- مشتری محوری و تولید گروهی ویژه: مشتریان نیازهای ویژه‌ای دارند و خواستار تولیدات معینی هستند که به‌عنوان تولید گروهی^۱ ویژه مشخص می‌شود. سازمان‌ها برای پاسخگویی به این نیاز در قالب سازمان‌های مجازی با یکدیگر جمع می‌شوند. این امر را تولیدات مجازی می‌نامند. لذا همکاری متقابل با مشتری نقش اساسی در ایجاد و توسعه تولید مجازی دارد.

۲۱- طول عمر همکاری: همکاری موقت در مقابل همکاری دائمی - برخی از محققین موقتی بودن و برخی دائمی بودن سازمان مجازی را مطرح می‌کنند. این امر به نیازهای مشتری و نیز بر لزوم همکاری بستگی دارد. بدین علت مفاهیم پروژه (موقتی) در مقابل برنامه / طرح (طولانی مدت / دائمی) مطرح شده است.

۲۲- توازن قدرت: (تساوی شرکا در مقابل شرکای محوری). وابستگی زیاد میان شرکا درون سازمان مجازی منجر به روابط مساوی بین آنها

یکدیگر پیدا کنند. همچنین به علت به مشارکت گذاشتن اطلاعات و دانش، لازم است اعتماد بالایی میان شرکا وجود داشته باشد.

۱۳- مالکیت مشترک: مالکیت مشترک به معنای این است که هر یک از شرکا دارای منافع مخصوص به خود در درون سازمان مجازی است و بخش‌هایی از سازمان ممکن است مالکین متفاوتی داشته باشد. هنگامی که یکی از شرکا به هدف خود دست یابد و یا هدف مربوطه برایش قابل حصول نباشد، می‌تواند از سازمان خارج شود.

۱۴- رهبری مشترک: هر یک از شرکا منابع خود را کنترل می‌کند، اما به‌طور اتوماتیک نمی‌تواند منابع کل سازمان را تحت کنترل در آورد.

۱۵- وفاداری مشترک: کارکنان هر یک از شرکت‌های شریک باید هویت خود را همزمان در سازمان مجازی و نیز در شرکت خود تشخیص دهند. زیرا فرهنگ، رابطه قوی با وفاداری کارکنان دارد. این مردم و کارکنان هستند که موقعیت سازمان را رقم می‌زنند.

۱۶- شبکه پویا: سازمان مجازی، شبکه پویایی از سازمان‌های همکار است. سازمان‌ها می‌توانند در هر زمان به شبکه وارد یا از آن خارج شوند.

۱۷- وابستگی به نوآوری: انگیزه‌های بازار محوری و پاسخگویی مربوطه، نقش اساسی در سازمان مجازی دارد. به منظور واکنش مناسب به بازار، وجود تولیدات یا خدمات نوآورانه ضرورت دارد. این امر مستلزم نوآوری فنی - تخصصی و نیز فرهنگی است. نوآوری به گستردگی تولیدات مشتری محور، و یادگیری سازمانی وابسته است.

انعطاف‌پذیری، استقلال بیشتر در کار، و کاهش هزینه‌ها از مزایای اداره مجازی است.

واژه اداره مجازی معرف نوعی کار به صورت متحرک و دور از دفاتر کار سنتی است که می‌توان انواع آن را در یک پیوستار مطابق شکل شماره (۲) نشان داد. سازمان‌ها با توجه به امکانات، نیازها و شرایط کاری خود می‌توانند در این پیوستار نوع مناسب اداره مجازی را برای خود انتخاب کنند. در ابتدای پیوستار نوعی اداره مجازی قرار دارد که در آن کارکنان دارای دفاتر ثابت هستند اما در مواردی کارها را در خانه انجام می‌دهند. این نوع اداره مجازی را اداره مجازی موردی می‌نامیم.

در نوع دوم اداره مجازی، کارکنان دفاتر ثابت ندارند اما وقتی به دفتر نیاز دارند آن را از اداره مرکزی درخواست و دفتری را برای مدتی معین برای خود ذخیره می‌کنند. برخی از سازمان‌های خدماتی که کارشان را در محل متعلق به مشتری انجام می‌دهند برای انجام پاره‌ای امور مانند مذاکره یا عقد قرارداد، از این نوع اداره مجازی استفاده می‌نمایند و سپس آن را ترک می‌کنند. نحوه عمل در این نوع اداره مجازی مانند ذخیره کردن جا در هتل است، از این رو آن را اصطلاحاً شیوه مهمانخانه‌ای نامیده‌اند.

در نوع سوم اداره مجازی، کارکنان دفاتر ثابت ندارند و در حرکت‌اند، اما باید در فواصل زمانی مشخص به واحد اداری مراجعه کنند و گزارش دهند. کارکنان یکی از شرکت‌های

می‌شود. لذا فرهنگ کنترل جای خود را به فرهنگ به اشتراک گذاشتن اطلاعات و دانش می‌دهد. برخی متخصصان تمایزی بین سازمان مجازی با شریک محوری و سازمان بدون شریک محوری قایل می‌شوند. شریک محوری، نوعی هدایتگری در سازمان است که سایر شرکا مجبور به اطاعت از او هستند.

۲۳- همپوشانی ماموریت‌ها: (همپوشانی جزئی در مقابل همپوشانی کامل). در سازمان‌هایی که برخی یا همه اعضاء در بیرون از محدوده تعریف سازمان مجازی، کسب و کارهایی دارند و فعالیت می‌کنند، همپوشانی ماموریت‌ها به صورت جزئی اتفاق می‌افتد. در مورد همپوشانی کامل باید گفت که کل کسب و کار در حیطه تعریف عملیاتی سازمان مجازی انجام می‌شود. (تابنده، ۱۳۸۱)

ایجاد ادارات مجازی، راهی برای توسعه اشتغال در قرن حاضر

گفته شد سازمان‌های نوین در دهه اخیر به حذف بسیاری از ادارات و دفاتر خود پرداخته‌اند، به باور آنان کار، عملی است که باید انجام گیرد نه جایی که فرد باید به آنجا برود. آنان با موفقیت تکنولوژی را جایگزین مکان ادارات کرده‌اند. کامپیوترهای کوچک و کیفی، تلفن‌های همراه و دستگاه‌های نمابر، همگی شرایط محل کار را دگرگون کرده‌اند و ضرورت آن را زیر سؤال برده‌اند. کارکنانی که از تکنولوژی اطلاعات استفاده می‌کنند، دیگر به محل کار ثابت نیاز ندارند و کارکنان متحرک جایگزین کارکنان ثابت شده‌اند. در عمل،

در نوع آخر اداره مجازی، کارکنان کاملاً متحرک هستند و حتی در خانه هم محل کار خاصی ندارند، در طول روز در محل مربوط به مشتری مشغول به کارند و تلفن و کامپیوتر کیفی را به همراه دارند.

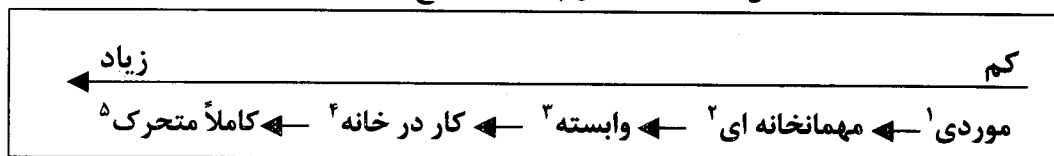
به طور کلی در این پیوستار، نوع اول خصلت‌های کمتری از اداره مجازی را دارد و بیشتر شبیه ادارات سنتی است و نوع آخر کاملاً نمونه اداره مجازی است.

ادارات مجازی مزیت‌های قابل توجهی دارند اما در این نوع سازماندهی کار محدودیت‌هایی نیز به وجود می‌آید. فرضاً کارکنان روابط چهره به چهره با یکدیگر ندارند، خود را کمتر متعلق به سازمان احساس می‌کنند، و مدیران نیز به علت آنکه کارکنان در کنارشان نیستند، احساس می‌کنند نمی‌توانند نظارت کاملی بر کارها داشته باشند. به وجود آمدن برخی ناهماهنگی‌ها، خصوصاً در ابتدای استفاده از اداره مجازی، محتمل است.

بزرگ تبلیغاتی، هر صبح به واحدهای معینی در شهر مراجعه و با دریافت تلفن همراه و کامپیوتر کیفی، مشغول به کار می‌شوند. این افراد تا آن حد آزادی عمل دارند تا در منطقه مربوط به خود از هرگونه نوآوری برای بهبود کار استفاده کنند، پس از خاتمه کار گزارش خود را به واحد مربوط می‌دهند، این نوع اداره مجازی را وابسته نام نهاده‌اند.

نوع بعدی اداره مجازی، کار در خانه است. در این حالت، کارکنان سازمان هیچ نوع دفتر کاری ندارند و در خانه مشغول کار هستند. یک میز کوچک کار، یک تلفن، و یک کامپیوتر شخصی، وسایل آنان را تشکیل می‌دهد که از سوی سازمان در اختیار آنان قرار می‌گیرد. کارکنان بخش خدمات به مشتریان، می‌توانند در منزل تقاضاها را دریافت کنند، از طریق کامپیوتر به اداره مرکزی اطلاع دهند و به محل مشتری مراجعه کنند.

شکل شماره ۲: نمایش پیوستاری انواع ادارات مجازی



- 1- Occasional
- 2- Hoteling
- 3- Tethered
- 4- Home - based
- 5- Fully Mobile

ارزشی ابزار مناسبی برای تعیین فعالیت‌های قابل واگذاری در طول زمان است. الگوی مذکور به تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا بتوانند در مورد واگذاری یا حذف فعالیتها و یا انجام آنها با مشارکت سازمان‌های دیگر قطعاً تعیین تکلیف کنند.

سازمان پابندی - سازمان پابندی فعالیت‌های غیر استراتژیک را در زنجیره ارزشی مشخص و آنها را به واحدهای خارجی محول می‌کند. با این شیوه عمل، هزینه‌های سازمان کاهش می‌یابد و نیروی مدیریت صرف فعالیت‌های اصلی و اساسی می‌شود. سازمان پابندی به مدیریت قدرت می‌دهد تا نیرو و توان خود را بر زمینه‌هایی متمرکز کند که سازمان دارای مزیت‌های رقابتی است و به علاوه از امور جزئی و کم اهمیت خود را رها سازد. بدین ترتیب سازمان خواهد توانست با کمیت‌های اندک به کیفیت‌های بالا، دست پیدا کند و گروهی از کارشناسان نخبه، اهداف بزرگی را در سازمان تحقق بخشند. در سازمان پابندی، خاصیت اهرمی تبلور می‌یابد و با صرف نیروی کمی توسعه و گسترش فراوانی ایجاد می‌شود. از نظر زنجیره ارزشی، معقول نیست که سازمان نیرو و توان خود را صرف فعالیت‌هایی کند که در شکل‌گیری خدمت یا کالای نهایی نقش کوچکی داشته باشد.

در سازمان پابندی با اینکه مزیت‌هایی وجود دارد، محدودیت‌هایی نیز هست. به عنوان مثال

ادارات مجازی مزیت‌های قابل توجهی دارند اما در این نوع سازماندهی کار محدودیت‌هایی نیز به وجود می‌آید. فرضاً کارکنان روابط چهره به چهره با یکدیگر ندارند، خود را کمتر متعلق به سازمان احساس می‌کنند، و مدیران نیز به علت آنکه کارکنان در کنارشان نیستند، احساس می‌کنند نمی‌توانند نظارت کاملی بر کارها داشته باشند. به وجود آمدن برخی ناهماهنگی‌ها، خصوصاً در ابتدای استفاده از اداره مجازی، محتمل است.

برای شناخت سازمان مجازی، همچون اداره مجازی می‌توان قائل به یک مسیر تحول و تکامل شد و در این مسیر به توصیف سازمان مجازی پرداخت. اما قبل از آنکه به توصیف صورت‌های گوناگون سازمان مجازی بپردازیم، بی‌مناسبت نیست به الگویی تحت عنوان زنجیره ارزشی سازمان اشاره کنیم. اصولاً دامنه تاثیر واحدهای مختلف سازمان در ایجاد ارزش افزوده و تحقق اهداف سازمان، متفاوت است و از جهت استراتژیک نیز اهمیت آنها در بقا و اعتلای سازمان یکسان نیست. ترکیب واحدهای مختلف در سازمان و میزان تاثیر آنها در ارزش افزوده، در زنجیره ارزشی مشخص می‌شود. با کمک این الگو می‌توان واحدهای مختلف صنفی و ستادی سازمان را معین و کلیدی بودن آنها را در تحقق اهداف سازمان ملاحظه کرد، در سازمان مجازی که به واگذاری و احاطه فعالیت‌ها در خارج سازمان نظر دارد، زنجیره

شرکای جدیدی را به کار دعوت کند. در سازمان پارندی، سازمان مرکزی نوعی کنترل استراتژیک بر واحدهای مرتبط اعمال و هسته اصلی سازمان تسلط خود را حفظ می‌کند، اما در سازمان شبکه‌ای نوعی مشارکت و همکاری بین واحدها برقرار است و یک سازمان، مسلط بر دیگر سازمان‌ها نیست.

در سازمان شبکه‌ای، قدرت رقابتی افزایش می‌یابد و خاصیت هم‌افزایی سبب می‌شود در مجموعه سازمان‌ها نسبت به بهره‌برداری از فرصت‌های موجود توانمندی بیشتری به‌وجود آید. در این نوع ساختار، دسترسی به بازارهای بین‌المللی تسهیل می‌شود و از آنجایی که هر یک از شرکا بهترین صلاحیت‌ها و تخصص‌ها را به سازمان شبکه‌ای می‌آورد، مجموعه‌ای از «بهترین‌ها» ایجاد می‌شود. از جهت محدودیت‌ها، مدیریت سازمان‌های شبکه‌ای دشوار است و کنترل استراتژیک نیز به سهولت در آنها انجام نمی‌گیرد. از نظر برنامه‌ریزی نیز به علت آنکه برخی از شرکا در مدت کوتاهی مورد نیاز هستند و برخی دیگر مدت طولانی‌تر باید با شبکه همکاری کنند، احتمالاً دشواری‌هایی در اتصال و انفصال واحدها به وجود خواهد آمد.

سازمان بدون مرز

تفکر ضرورت وجود مرزهای دقیق و مشخص در سازمان، به ساختارهای بوروکراتیک و نوعی رفتار استاندارد و منضبط در سازمان منجر می‌شود.

در این ساختار کنترل و نظارت عملیاتی خیلی کم می‌شود که در مواردی ممکن است ضایعه ساز باشد. آرمان مشترک میان واحدها تقریباً مفقود است و در صورت لزوم برگشت فعالیت‌ها به سازمان غیر ممکن یا غیر اقتصادی خواهد شد، و توجه صرف به توسعه و بهبود حرفه‌ای در واحدهای موردنظر موجب می‌شود فرصت‌های کلی برای سازمان نادیده گرفته شود و نهایتاً کاهش واحدها سازمان را تهی و قدرت رقابتی را از آن سلب کند.

سازمان شبکه‌ای

سازمان شبکه‌ای مشتمل بر گروهی از واحدهای سازمان مختلف است که به یکدیگر پیوند خورده‌اند و برای نیل به هدف‌های استراتژیک مشترکی با هم فعالیت می‌کنند. سازمان شبکه‌ای، به معنای ساده، شبکه‌ای از سازمان‌هاست. سازمان شبکه‌ای با ارتباطات درونی و بیرونی، گروه‌های کاری شایسته و متخصص، انعطاف‌پذیری بالا، محور قرار دادن مشتریان و هماهنگی کامل با شرکای بیرونی، شکل مناسبی برای انجام کار در محیط‌های متغیر و متحول امروز است.

در سازمان شبکه‌ای، مرزهای سازمان منعطف، استقلال کاری، بالا و برنامه‌ریزی، استراتژیک بوده و هدف‌های چندگانه مورد توجه سازمان است.

سازمان شبکه‌ای حالت دائم ندارد و می‌تواند بر اساس شکل‌های مختلفی به خود بگیرد و

روحیه همکاری و همراهی تقویت می‌گردد و پاسخگویی سریعتر به نیازهای محیطی میسر می‌شود. در مقابل، سازمان بدون مرز امکان ایجاد اعتماد میان افراد را تقلیل می‌دهد، کار رهبری را مشکل می‌سازد و هماهنگی را با دشواری‌هایی روبه‌رو می‌کند.

سازمان بدون مرز را یکی از نویسندگان، سازمان بدون ساختار نامیده است. به زعم او بی ساختاری نیاز محیطهای امروز است، در این شیوه برخورد، سازمان با انعطاف کامل شکلی پیدا می‌کند که متناسب با شرایط متحول است و امکان عمل در دوره‌های کوتاه مدت را نیز دارد. سازمان‌های موثر فردا هر روز باید به شکل تازه‌ای درآیند و در این فرایند، ساختار سازمانی مهم نیست بلکه مدیران باید بتوانند مشترکاً با افراد مستعد و هوشمند به کار پردازند و افرادی را که از سازمان‌ها و واحدهای مختلف آمده‌اند با یکدیگر همراه و هماهنگ سازند و سازمانی موقتی به وجود آورند.

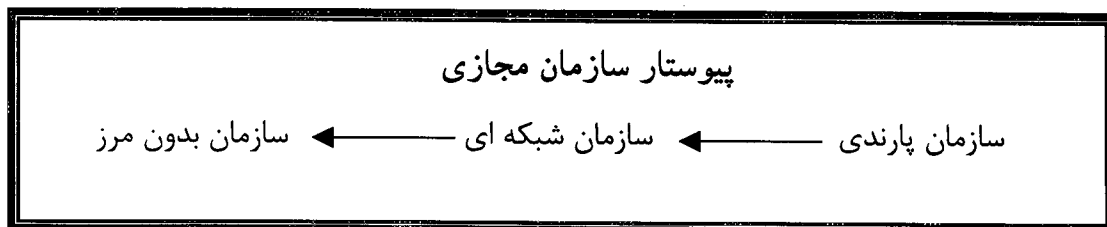
نویسنده دیگری، از سازمان‌های پراکنده نام می‌برد و آنها را مجموعه‌ای می‌داند که هر یک بخشی از کار را انجام می‌دهند و تعلق به یکدیگر ندارند. به نظر این نویسنده تنها راه اداره سازمان‌های هوشمند و دانش آفرین در دوران حاضر سازمان‌های پراکنده است.

در شکل شماره ۳، پیوستار سازمان مجازی ملاحظه می‌شود، هر چه از سوی سازمان پारندی به سوی سازمان بدون مرز حرکت می‌کنیم از مفهوم سازمان سنتی دورتر و به مفهوم سازمان مجازی نزدیکتر می‌شویم. (الوانی، ۱۳۷۹، ۷-۳)

این نوع ساختار، پویایی و انعطاف ندارد و نمی‌تواند در شرایط متحول و متغیر ادامه حیات دهد. از این رو اخیراً ساختارهایی پا به عرصه وجود نهاده‌اند که فاقد مرزهای سنتی هستند. در این ساختارها جریان روان اطلاعات و ارتباطات با واحدهای خارجی، مشتریان، تولید کنندگان و سایر واحدها برقرار است و سازمان در ارتباط با درون و بیرون هیچ‌گونه مرزی را نمی‌شناسد.

در ساختار بدون مرز میان فرهنگ‌ها، وظایف و هدف‌های مختلف پلی زده شده است و زمینه مشترکی برای همکاری و همراهی گروه‌های کاری و افراد مختلف تحت لوای یک سازمان به وجود می‌آید. در این ساختار، افراد و گروه‌ها از سازمان‌های مختلف و رشته‌های متفاوت گردهم می‌آیند و با ایجاد وحدت و هماهنگی میان آنان هدف سازمان با اثربخشی و کارایی تحقق می‌یابد. سازمان بدون مرز فلسفه سنتی سازمان را برهم می‌زند و نوعی تفکر وسیع کل نگر را بر سازمان مسلط می‌سازد. در سازمان بدون مرز، محدودیت‌های سازمانی از میان برداشته می‌شود و ارتباطی موثر میان تولید کنندگان، مشتریان و اجزای درونی و بیرونی سازمان به وجود می‌آید. وحدت، یکپارچگی و تلفیق از ویژگی‌های ساختاری سازمان بدون مرز هستند که موجب استفاده اثربخش از استعدادها، توانایی‌ها و تخصص افراد بیشماری در سازمان می‌شود که همه لزوماً عضو دائم سازمان نیستند. در سازمان بدون مرز، استعدادها و توانمندی‌های اعضای درونی و بیرونی برای نیل به هدف‌های از پیش تعیین شده پرورش می‌یابد،

شکل شماره ۳: نمایش پیوستاری سازمان مجازی



منابع انسانی و معیارهای انتخاب در سازمان‌های مجازی

سرعت در گسترش سازمان‌های مجازی را دسترسی آسان به شبکه‌های اطلاعاتی، پست الکترونیکی و تلفن‌های همراه می‌دانند. آثار این توسعه در تغییرات اساسی در ساختار سازمانی سیستم‌های هماهنگ کننده و تخصص‌گرایی مشهود می‌شود. البته تاثیر اصلی ایجاد این سازمان‌ها ابتدا بر مدیریت منابع انسانی سازمانی حادث می‌شود. این تاثیرات بیشتر در زمینه انگیزش برای باقی ماندن در محیطی مجازی، توان آنان برای ارائه خدمات و فرآورده‌های مورد نیاز و ظرفیت آنان برای مواجه شدن با مسائل جدید رخ می‌دهد. از طرفی، ماهیت تغییرپذیر اطلاعات، سازمان، و مدیریت باعث می‌شود که سازمان در جهت برنامه‌ریزی برای بهره‌گیری و اتکای هرچه بیشتر بر منابع انسانی سوق داده شود.

استانورث معتقد است که در تفسیر دقیق آنچه به عنوان «مجازی» مطرح است، مسطح شدن سازمان، استقرار «ادهوکرایی» و تاکید بر انجام دادن کارهای تیمی از خصوصیات بارز آن

است و سازمان‌ها در تکامل تدریجی برای جایگزینی این ساختارها هستند که البته لازمه آن ایجاد تغییرات در بسیاری از ابعاد است، اما مطالعات انجام شده تاکنون تاثیر سازمان‌های مجازی را بر رفتار کارکنان تایید نکرده است.

استانورث، همچنین ویژگی‌های سازمان‌های مجازی را مجموعه‌ای از شبکه‌های گسترده نیروی انسانی، ساختار انعطاف‌پذیر به ویژه از حیث سرمایه و تکنولوژی با تاکید بر کارهای پروژه ای، شبکه همکاری بدون وابستگی به زمان و مکان، تلاش برای توسعه جهانی شدن، رقابت دانش و توسعه کارکنان متخصص، حرفه‌ای و خلاق، بدون ساختار خاص، حذف سلسله مراتب رایج ساختارهای سنتی، مرزگستری و خاتمه یافتن آن با انجام پروژه می‌داند. استانورث، از دیدگاه مدیریت منابع انسانی، شش ویژگی زیر را برای برتری سازمان‌های مجازی و تمایز آن نسبت به سازمان‌های معمولی بر می‌شمرد:

۱- استخدام غیردائم که با اتمام پروژه خاتمه می‌یابد یعنی هیچ اجباری برای به کارگیری دائم کارکنان به شکلی که در سازمان‌های معمولی دیده می‌شود، وجود ندارد.

می‌کنند: اولین معیار اساسی انتخاب کارکنان در سازمان‌های مجازی، انتخاب افراد با توان است که بتوانند مهارت‌های کاری خود را توسعه دهند و از آن طریق برای انجام دادن امور، انگیزش لازم در آنان ایجاد شود. عوامل موثر در ایجاد این انگیزش عبارت‌اند از:

توسعه قدرت و استقلال در کار (شامل مسئولیت‌پذیری برای انجام دادن بهینه کار، هدف‌گذاری، خودکنترلی، تصمیم‌گیری غیر متمرکز، مدیریت حل تعارض و مشکلات، خودآموزی، و پذیرش نقش‌های بیشتر و وفق‌پذیری با شرایط و وضعیت‌های جدید).

دومین معیار، انتخاب کارکنانی است که از نظر ارزشی با فرهنگ سازمانی همخوانی داشته باشند. بر اثر جدید کارکنانی که نکات ارزشی از دید آنان با فرهنگ سازمانی محیط کاری همخوان باشد، نسبت به سایر کارکنان، رضایت بیشتری دارند که در نتیجه به تعهد خود نسبت به سازمان متبوع پایبندترند.

سومین معیار انتخاب کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی فرد است. از این نظر هوش و ذکاوت مهمترین عامل در پیش‌بینی عملکرد فرد در آینده است و عاملی است لازم و اساسی برای توسعه مهارت شغلی، توان حل مسائل، وفق‌پذیری با شرایط و وضعیت‌های جدید و استقلال کاری. همچنین میزان آگاهی افراد، وقتی تحت نظارت مستقیم نباشد، عامل موثر در توفیق آنان در خود انگیزی و اعتماد بیشتر است. محیط کاری مجازی برای همه مشاغل مناسب

۲- به کارگیری افراد با تخصص‌های مختلف و ناهمگون که هر یک دارای توانمندی و عملکرد ویژه است اما جهت دسترسی به هدف موردنظر در بین آنها هماهنگی و وابستگی داخلی وجود دارد.

۳- انجام دادن امور به صورت مدولار - یعنی جزء جزء شدن کارها - با بهره‌گیری از فرایند اتخاذ تصمیم غیر متمرکز

۴- توزیع زمانی و مکانی که به کارمند امکان انتخاب مکان و مرکز کاری را می‌دهد.

۵- انجام دادن عملیات در شرایط غیر مطمئن و بازار ناپایدار

۶- بی‌اتکایی به حاکم بودن پروژه‌های آتی

هیوس نکات منفی کار در سازمان‌های مجازی را به این شرح می‌داند: افزایش میزان کارهای روتین، افزایش ساعت انجام کار، نقصان در اجرای وظایف روشن به موازات کاهش میزان اطلاعات در فرایند اطلاع رسانی با کاهش تحرک به ویژه فعالیت فیزیکی کار، نقصان فعالیت‌های اجتماعی، و کاهش میزان فرصت‌های شغلی.

میرچاندانی نکات مثبت کارهای مجازی را بدین شرح طبقه‌بندی می‌کند:

استقلال بیشتر در انجام دادن کار، دریافت بیشتر (در مدت زمان کمتر)، و کاهش هزینه‌های رفاهی. (طیب، ۱۳۷۹، ۸۵)

نحوه انتخاب کارکنان در سازمان مجازی

کاتزنباخ و اسمیتز معیارهای انتخاب در سازمان‌های مجازی را در سه زمینه طبقه‌بندی

البته بر اساس بررسی‌های کوپر و روسو بهترین روش برای شناسایی و انتخاب افراد مناسب برای درگیری در کارهای مجازی، ارزیابی آنها حین اجرای کار با استفاده از روش‌های نظارتی مانند «مشاهده از دور» است.

اشتغال در روزگار معاصر

تحرک و جابه‌جایی کسب و کار، شاغل و کارمند از مباحث عمده قرن معاصر هستند. روز به روز محل‌های اشتغال، نوع اشتغال، شخص شاغل و فاصله خانه تا محل کار همواره دستخوش تحول می‌شود. فن‌آوری و انقلابهای علمی به ما امکان می‌دهد که با مشتریان خود در اقصی نقاط جهان در کمتر از یک ثانیه تماس بگیریم. در بازار جهانی آینده فاصله‌ها می‌میرند و بازده کارآمد مهمتر از زمانی است که در داخل اداره ای می‌گذرد. با رواج کسب و کارهای کوچک خود اشتغالی، افراد کارشناس می‌توانند از داخل اتاق نشیمن خود با محل‌های کسب و کار تماس بگیرند و خدمات خود را ارائه کنند، به این ترتیب در مصرف انرژی برای رفت و آمد در حمل و نقل صرفه‌جویی می‌شود. شرکت‌هایی که به کارکنان خود در محل کار آزادی عمل بیشتری بدهند موفقتر خواهند بود. کارآفرین‌های آینده دیگر مانند نسل گذشته به فکر دایمی در یک شرکت یا بنگاه اقتصادی نیستند بلکه به فکر چند کار برای چند شرکت هستند و خلاقیت‌های آنها تعیین کننده خواهد بود. کارآفرین‌ها در قرن

نیست. بهترین مشاغلی که در حالت مجازی توصیه می‌شوند مشاغلی هستند مانند فروش، بازاریابی و مشاوره که البته حتی این مشاغل هم برای افراد جدیدالاستخدام و تازه کار توصیه نمی‌شود. شرکت‌هایی مانند آی. بی. ام، لوتوس^۱ و هیولت^۲ هر یک برای استفاده بهینه از محیط کاری مجازی علاوه بر ارائه آموزش‌های لازم، راهنمایی برای استفاده موثر از کارکنان در حالت مجازی تدوین کرده اند به شرح زیر است:

- کاملاً با کار و فرآیند آن آشنا باشند (به استثنای افرادی که تازه جذب یا ارتقا یافته باشند).
 - کارکنان خود انگیزه، که جهت انجام موثر کار به راهنمایی یا دریافت نتایج نیاز ندارند.
 - کارکنانی که در ایجاد ارتباط موثر به صورت شفاهی و کتبی موفق هستند.
 - انتقادپذیر و سازش پذیر باشند.
 - بینش کافی از ساختار سازمانی داشته باشند.
 - از نظر فنی کفایت کامل داشته باشند.
 - از اعتبار و اعتماد بالایی برخوردار باشند تا بتوانند وظایف کاری خود را در حالی که از محل کار دور هستند به انجام برسانند.
 - دارای دید و بصیرت مثبت و باز باشند و همیشه به راه حل مسائل بیندیشند.
 - توان تفویض اختیار و پیگیری امور به منظور اطمینان از انجام دادن امور را داشته باشند.
- (دان تپ، ۱۳۸۰، ۱۹)

1- Lotus

2- Hewlet

کم شماری شاغلین با بیش از یک شغل به نوع تعریف و نیز نحوه مصاحبه پرسشگران و فرهنگ پنهان کاری در جامعه مربوط باشد ولی به نظر می‌رسد گستره این پدیده بسیار بیش از میزان یاد شده باشد. (گزارش اقتصادی، ۱۳۸۱)

ضعف‌ها و قوت‌های نظام اشتغال ایران

مجموعه عوامل و امکانات بالقوه کشور، زمینه‌های مناسبی را پیش روی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان کشور قرار می‌دهد تا با بالفعل نمودن آنها، مشکلات اشتغال کشور مرتفع گردد. از جمله این امکانات می‌توان به برخورداری ایران از قدمت تمدنی و تاریخ و جاذبه‌های گردشگری، تنوع آب و هوایی، موقعیت استراتژیک ایران به لحاظ قرار گرفتن در مسیر ارتباطی شرق و غرب و کشورهای آسیای میانه به خلیج فارس، برخورداری از ذخایر بسیار غنی زیرزمینی و از همه مهمتر نیروی انسانی جوان و دارای تحصیلات عالی و متوسطه اشاره کرد. با استفاده بهینه از هر یک از امکانات، می‌توان فعالیت‌های قابل توجهی را در کشور ایجاد نمود و در نتیجه مشاغل مناسب ایجاد نمود. این امر با وجود نظام و مدیریتی کارآمد دور از دسترس نخواهد بود.

در مقابل، ضعف‌هایی در کشور مانع تحقق این امکانات می‌شود که مهمترین آن نبود راهبردی مشخص در توسعه کشور و بالمال در زمینه اشتغال است. این مساله سبب شده است که کشور با مشکلات زیر در بازار کار مواجه باشد:

بیست و یکم باید به فکر شبکه‌های تعاونی و متشکل از افراد و شرکتهای کوچک، شرکای راهبردی، استراتژی و تشکیل گروه‌های دارای منافع مشترک باشند تا بتوانند خود را با دگرگونی‌های شتابناک آینده سازگار کنند. تولید محصول در آینده تغییر خواهد کرد و متحرک خواهد شد. صنایع اطلاعات در آینده تنها نیمی از کارکنان امروز در صنایع مختلف را در استخدام خواهند داشت. اما نباید فکر کرد که کارخانه‌ها و شرکتها در قرن آینده ناپدید می‌شوند، زیرا مردم برای افزایش خلاقیت و گرفتن ایده به تعامل با هم نیازمندند. در این کارخانه‌ها و شرکت‌های آینده شیوه کار و طرز تعامل متفاوت خواهد بود، همان طور که شیوه کار و موضوع کار در کارخانه‌ها از قرنهای هیجده تا بیستم هم دگرگونی ژرفی پیدا کرده است. این دگرگونی‌ها خود می‌تواند در چارچوب استعاره‌هایی باشد که برای سازمان مطرح می‌باشد (مورگان، ۱۹۹۵)

نتیجه‌گیری

وضعیت اشتغال در ایران

پدیده چند شغلی نیز از موضوعاتی است که گسترش آن حاکی از نوعی بیماری مزمن در بازار کار محسوب می‌گردد. بر اساس یافته‌های مرکز آمار ایران در بهمن ماه ۱۳۸۰، ۷/۲ درصد شاغلان در جامعه نمونه، حداقل دارای دو شغل بوده‌اند. به نظر می‌رسد میزان یاد شده بسیار کمتر از میزان واقعی در جامعه باشد. شاید علت

نقش بیشتری در بازیگری در صحنه داخلی و بین‌المللی است. کشور ما در حال حاضر با مسئله قدرت ایجاد اشتغال کم و هزینه بالای سرمایه‌گذاری روبروست. هرگونه سرمایه‌گذاری برای ایجاد اشتغال به طرق کلاسیک تنها در دراز مدت و حداقل در میان مدت نتایج مثبت خود را نشان خواهد داد. ایده سازمان مجازی می‌تواند پارادایم کلاسیک ایجاد اشتغال را تغییر دهد. از آنجا که در سازمان‌های مجازی نیاز بسیار کمتری به فضای فیزیکی داریم، این عامل که در اقتصاد کلاسیک به عنوان یکی از عوامل تولید قلمداد می‌شود، از اهمیت آن کاسته و بنابراین صورت مسئله متفاوت می‌شود. در صورت جهت دادن کسب و کارها به سوی سازمان‌ها و شرکت‌های مجازی، نیروی کاری که هر سال به تعداد بیشتری وارد بازار کار می‌شوند به طرف فعالیت‌هایی که در قالب سازمان‌های مجازی می‌گنجد گرایش پیدا کرده و در عین حال می‌توان مسایلی از قبیل اولویت در وام دهی بانکها و موسسات اعتباری، جهت‌گیری عمومی تکنولوژی، و حتی جهت‌گیری سرمایه‌گذاری بر روی علوم را با توجه به این چشم انداز در اقتصاد کلان و برنامه‌ریزی‌های ملی منظور کرد. با تنظیم حمایت‌های لازم برای بنگاه‌های کسب و کار که در جهت توسعه فعالیت‌های مجازی گام بر می‌دارند، امکان تسریع روند اشتغال زایی را می‌توان پدید آورد. البته هر چشم‌اندازی ضمن عرضه فرصت‌ها و قابلیت‌های نوین، مخاطرات و ضعف‌هایی نیز دارد. تشخیص این فرصت‌ها، ضعف‌ها و نقاط قوت و قابلیت‌های سازمان‌های مجازی، لازمه بررسی

• بالا بودن عرضه نیروی کار و پایین بودن فرصت شغلی موجود
 • بالا بودن نرخ بیکاری
 • بالا بودن سهم اشتغال بخش غیر رسمی در بازار کار
 • عدم تعادل جنسی و سنی در بازار کار
 • عدم تعادل عرضه و تقاضای نیروی کار متخصص
 • بالا بودن هزینه مبادله در بازار کار به لحاظ تأثیرات منفی نهادهای غیر اقتصادی
 • عدم تبیین چشم انداز روشن به منظور برون رفت از وضع موجود
 پیداست این تکنولوژی اطلاعات است که می‌تواند به عنوان یک بستر ساز زمینه ساز جبران ضعف‌ها را با بهره‌گیری هر چه بیشتر از قوت‌ها فراهم آورد که می‌تواند در کانون توجه برنامه «تکفا» برنامه توسعه و کاربری فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات ایران قرار گیرد.
 موقعیت اقتصادی ایران از تحولات اقتصادی جهان اثر می‌پذیرد و بر آن نیز اثر می‌گذارد، هر چند که این دو ممکن است همسنگ نباشند. در وضعیت کنونی هیچ کشوری نمی‌تواند به صورت مجزا در سطح بین‌المللی فعالیت کند و اگر هم ممکن باشد، کاری عقلایی نیست. زیرا اصرار بر این امر، به معنای محروم ساختن یک ملت از دستاوردهای ارزنده‌ای است که حاصل تلاش‌های پر هزینه بشری است که می‌تواند با هزینه‌ای کم در دسترس قرار گیرد. هدف عمده هر ملت یا بنگاهی نیز به دست آوردن سهم و

- ۲- وجود اعتماد بالا در سازمان (خصوصاً در رده مدیران) و تعهد آنان نسبت به این امر
- ۳- تسهیم منافع، ریسک و هزینه ها
- ۴- قبول این امر که در یک سازمان بیشترین منافع در درون حلقه مشارکت حاصل می شود نه در بیرون از آن.
- ۵- روانی، سهولت، و سرعت بالای جریان اطلاعات و دانش، یک بخش مهم از شبکه ارتباطات و همکاری است، همان گونه که نوآوری و تبادل و توزیع منافع نیز بدین گونه است.

حمایت از تفکر سازمان مجازی است. سازمان مجازی لااقل از یک جنبه با سازمان واقعی مشترک است و آن، وجود همکاری و مشارکت میان مجموعه‌ای از شرکا است. این سازمان هم مانند سازمان واقعی در صورت موفقیت می تواند منافع سرشاری در زمینه‌های بهره‌وری، درآمد، سود، سهم بازار و غیره عاید شرکا سازد. اما بسیاری از مسایل را هم باید در نظر داشت که حل آنها لازمه تعادل و تداوم بقای سازمان مجازی است. در این زمینه می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- وجود یک هدف با چشم انداز مشترک.

منابع

- ۱- الوانی، سید مهدی، سازمان مجازی فصلنامه علمی - کاربردی، مدیریت دولتی، شماره ۴۲-۴۱، ۱۳۷۷.
- ۲- اسکات، دان تپ، ارزش آفرینی در اقتصاد شبکه ای حسین حسینیان، نشر فرا، ۱۳۸۰
- ۳- رابرتسون، جیمز، (۱۳۷۸)، آینده کار سید مهدی الوانی، حسن دانایی فرد، نشر نی
- ۴- طیب، علیرضا، (۱۳۷۹)، تکنولوژی اطلاعات نشر سفیر، چ اول
- ۵- قدیری اصلی، باقر، کلیات علم اقتصاد مرکز نشر سپهر، چ چهارم، ۱۳۷۰
- ۶- ویستر، فرانک، (۱۳۸۰)، نظریه های جامعه اطلاعاتی اسماعیل قدیمی، قصیده سرا، چ اول
- ۷- گزارش مرکز آمار ایران، (۱۳۸۰)، مرکز آمار ایران
- ۸- گزارش اقتصادی و نظارت بر عملکرد سال دوم برنامه سوم توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (۱۳۸۱)
- ۹- تابنده، احمد «سازمان‌های مجازی» رساله کارشناسی ارشد، سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۸۲
- 10- Gareth Morgan (1995) "Images of Organization". Mc Graw - Hill
- 11- Juckson, Paul (1999) "Virtual Working", Routledge
- 12- Miles Raymond & Snow Charles, (1997) "Organizing in the Knowledge Age: Anticipating the Cellularform" Academy of Management Execative. Vol 11. No 4.