

قسمت اول

سازمانی مجازی؛ الگویی سازمانی برای عصر اطلاعات

چکیده

سازمانهای مجازی مصداق عینی پیشرفت در فناوری اطلاعات آند و بدین وسیله از آنها پشتیبانی می کنند. این سازمانها یا واگذاری فعالیتها به سازمانهای مستقل دیگر و تأمین خدمات و کالاها با همکاری واحدهای خارجی از رهگذر اتحاد آنها به وجود آمده اند. در این قرن پیشرفتهای فناوری اطلاعات و حرکت به سوی مجازی سازی سازمانها آن چنان جدی است که لحظه ای غفلت از آن خسارات جبران ناپذیری را به جامعه سازمانی وارد خواهد کرد.

مقاله حاضر با هدف شناخت و بررسی سازمانهای مجازی نوشته شده است. همچنین به ارائه مبانی و مفاهیم مرتبط با این سازمانها همچون روند مجازی سازی در سازمانها، به تعاریف و ویژگیهای برجسته سازمانهای مجازی پرداخته شده است. مقایسه این سازمانها با سازمانهای سنتی در ادامه بررسی می شود. سپس انواع سازمانهای مجازی، طیف اداره مجازی و مهمترین مدل های ساختاری این سازمانها

تشریح می‌گردد. عمده‌ترین محاسن و معایب سازمانهای مجازی از دیگر مباحث مطرح شده در این مقاله است.

واژه‌های کلیدی: سازمان مجازی، فناوری اطلاعات، اداره مجازی، سازمان شبکه‌ای در سازمان بدون مرز

برای مثال، شرکت جانسون الکتریک در هنگ کنگ، موتورهای کوچکی با ارزش ۱۹۵ میلیون دلار تولید و آنها را در دستگاههای آبمیوه‌گیری، مخلوط‌کن و به کار می‌برد. کارخانه های تولیدی در جنوب چین، آزمایشگاههای تحقیق و توسعه در هنگ کنگ و شرکت جانسون چندین هزار کیلومتر دورتر از کارخانه‌هایی قرار دارد که برای تولید محصول خود از این قطعه‌ها استفاده می‌کنند. شرکت ترتیبی داده است که هر روز صبح با کمک ابزارهای پیشرفته فناوری اطلاعات، به مدت دو ساعت بین دست اندرکاران، متخصصان و مشتریان در ایالات متحده و اروپا میزگردی از راه دور تشکیل شود (دفت، ۱۳۸۱: ص ۲۶۱).

نمونه دیگر، شرکت فیلیس است که مرکز آن در هلند و واحدهای آن در شصت کشور دنیا قرار دارد. شرکت برای آنکه بتواند اطلاعات را به همه واحدهای بسیار پراکنده و جدا از هم خود، به طوری که همه آنها در فناوری جدید سهیم شوند، برساند باید از ساختار مجازی استفاده کند. (همان / ص ۲۹۶).

محاسن اینگونه سازمانها به طور کلی شامل وفق پذیری بیشتر، کوتاه شدن زمان پاسخگویی و تخصصی تر شدن وظایف است. اما معایب آنها افزایش مناقشات، کاهش وفاداری و احتمال خطرپذیری است. محققان به دلایل زیر استقرار محیطهای کاری مجازی را در سطح جهان اجتناب ناپذیر می دانند:

کاهش هزینه های واقعی: برای مثال، شرکت ای.بی.ام^۱ با حذف دفاتر و محیطهای کاری لازم کارکنان، سالانه بین ۴۰ تا ۶۰٪ در هزینه های خود صرفه جویی داشته است.

افزایش سرویس دهی به مشتریان: به طور نمونه، شرکت مشاوره ای اندرسون^۲ با تحقیقات خود به این نتیجه رسیده است که مشاورانش از زمانی که دفاتر کاری خود را رها کرده و به طور مجازی مشغول به کار شده اند، با مشتریان خود ۲۵٪ مذاکره رو در روی بیشتری داشته اند.

افزایش سوددهی: برای مثال، شرکت هیولت و پاکارد^۳ با تغییر محیط کاری به سمت سازمان مجازی، درآمد خود را به ازای هر فروشنده تا دو برابر افزایش داده است.

افزایش کارایی: برای نمونه، مطالعات در شرکت آی.بی.ام نشان می دهد که این شرکت بین ۱۵ تا ۴۰٪ افزایش تولید داشته است. همچنین شرکت یو.اس.وست^۴

^۱I.B.M

^۲Anderson

^۳Hewlet- Packard

^۴U.S.West

گزارش می دهد که میزان تولید این شرکت بیش از ۴۰٪ دچار افزایش شده است.
(اصیلی ، ۱۳۸۰: ۴۸).

تعاریف سازمان مجازی

تعریف استاندارد و مشترکی از سازمانهای مجازی در دسترس نیست و در تعریف هر محققى صرفاً به تعدادی از آنها اشاره می شود.
سازمان مجازی از مجموعه ای از شرکتهای به وجود می آید که برای بهره جستن از فرصتهای رقابتی دست به دست هم می گذارند و پس از تأمین هدف مورد نظر از یکدیگر جدا می شود (دفت، ۱۳۸۱، ص ۲۸۳).

سازمان مجازی بسیاری از فعالیتهای خود را از منابع خارجی تأمین می کند و ساختاری را به وجود می آورد که در آن به جای ایفای وظایف سنتی در هر واحد داخلی، واحدهای خارجی عهده دار ایفای آن وظایف می شوند (Gokdman et al, 1995).

سازمانهای مجازی (شکل ۲) در واقع نوعی از سازمانهای شبکه ای^۵ فاقد هسته مرکزی دائمی اند و صرفاً از طریق ائتلافهای موقتی شکل می گیرد (رضاییان، ۱۳۸۰، ص ۳۲۶).

⁵Network Structures

مدلهای سازمانهای مجازی

این سازمانها الگوهای ساختاری مختلفی دارند که به دو نمونه از آنها اشاره می شود
(Hedberg, 1997):

الف) شبکهٔ تار عنکبوتی: در این الگو یک مؤسسه به منزلهٔ سازمان رهبر و وظیفه ایجاد سازمان مجازی را در جهت تجارت و بازاری مشخص و معین برعهده می گیرد و با تعامل و ارائهٔ طریق به سایر سازمانهایی که قابلیت و امکاناتی دارند اما به تنهایی قادر به بهره برداری بهینه از بازار نیستند به فعالیت می پردازد. اساس سازمان به مرکزیت آن وابسته است و خواسته های مشتری محور قرار می گیرد (شکل ۵).

ب) شبکهٔ جزایر مرتبط: در این مدل یک یا چند مؤسسه که تواناییهای مشابه یا مکمل دارند برای بهره برداری مؤثر از بازار در نواحی مختلف جغرافیای، به واسطهٔ راهبرد سازمان مجازی به هم می پیوندند و بر اساس خاصیت هم افزایی کارایی و توانمندی آنان بسیار بیشتر از پیش می شود مثل نمایندگیهای مسافرتی و فروشگاههای زنجیره ای (شکل ۶).

⁶The Spider Web

⁷Interconnected islands

محاسن سازمان مجازی

صاحبنظران مختلف به بیان رویکردی خاص از محاسن سازمانهای مجازی پرداخته‌اند

که به نمونه‌هایی از آنها اشاره می‌شود:

محاسن سازمانهای مجازی، وفق پذیری بیشتر، کوتاه شدن زمان پاسخگویی و

تخصصی‌تر شدن وظایف است (اصیلی، ۱۳۸۰: ۴۸).

صاحبنظران دیگری نکات مثبت کارهای مجازی را استقلال بیشتر در انجام دادن

کارها در مدت زمان کمتر، کاهش بسیاری از هزینه‌های عملیاتی (ناهار، لباس، رفت و

آمد و ...) و فارغ بودن از محدودیتهای زمانی و مکانی می‌دانند. (Egan, 1999)

Nancy and)

محدودیتهای سازمان مجازی

سازمان مجازی محدودیتهایی همچون کاهش قدرت نظارت مدیریت، مخدوش

هماهنگی، کاهش میزان وفاداری و تعهد کاری در کارکنان، افزایش کارهای روزمره،

افزایش ساعات کار، نقصان در اجرای وظایف روشن به موازات کاهش اطلاعات در

فرایند اطلاع رسانی با کاهش تحرک به ویژه فعالیت فیزیکی کار را دارند

(Markus, 2000).

قسمت دوم

جامعه اطلاعاتی ابزاری برای جهانی شدن

چه شاهکاری است آدمی، تا چه حد در خردمندی بزرگوار و در استعداد چه نامحدود است. در ماهیت و رفتار چالاک و دلپسند، در عمل همپایه فرشتگان و در فهم و ادراک، پنداری خداست؛ زیبایی جان است و گل سرسبز جانداران. هاملت - شکسپیر

همان طور که خون مهم ترین عنصر حیات انسان است، اطلاعات نیز خون جامعه اطلاعاتی محسوب می شود. چون در جهان هستی همه چیز در حال تغییر و تحول است، لذا اطلاعات کهنه نیز باید مرتب نو شوند. شتاب افزایش اطلاعات در جامعه اطلاعاتی. شتابی تند شونده است که توقف و کندی در آن راه ندارد زیرا در غیر این صورت جامعه از حرکت ایستاده و خواهد مرد.

اطلاعات یا دانش بشری با چنان سرعتی افزایش می یابد که به آن «عصر انفجار اطلاعات» می گویند. به عبارت دقیق تر اگر بخواهیم از دستاوردهای فناوری اطلاعات نتیجه گیری فلسفی کنیم، به جرات می توانیم بگوییم که عرصه زندگی، آوردگاه مبارزه نو و کهنه است و سرانجام نو، کهنه را به زباله دادن تاریخ خواهد ریخت.

تاریخ کامپیوتر را در نظر بگیرید، نسل اول کامپیوتر حجمی به اندازه یک اتاق داشتند، اما نسل های بعدی از نظر اندازه کوچک تر، از نظر حافظه بزرگ تر و سرعت پردازش آنها سریع تر بوده و بر اساس منطق علمی، این روندی دائمی و وقفه ناپذیر است.

در جامعه اطلاعاتی، سبک زندگی به تدریج دگرگون شدن و کار، آموزش، انجام کارهای خانه و تفریح، تغییراتی اساسی می کنند. چون فناوری اطلاعات همه را به هم نزدیک می کند و به عبارتی عصر ارتباطات، دور را به مفهوم قدیمی کلمه به رسمیت نمی شناسد، به انسان امکان می دهد که به صورت online، از محل زندگی، وظایف شغلی خود را انجام دهد، آموزش داده یا ببیند و امور منزل، بانکی و سایر فعالیت های ضروری را انجام دهد. بیل گیتس از پیشگامان فناوری اطلاعات و صاحب شرکت عظیم مایکروسافت و بالاخره ثروتمندترین مرد جهان، در کتاب خود با نام «راهی که در پیش است» به صراحت می گوید که جامعه اطلاعاتی، حاوی شاهراه های اطلاعاتی است که انسان این جامعه باید عضو استفاده کننده از این شاهراه ها باشد. بیل گیتس معتقد است که حافظه های کامپیوترهای آینده آن چنان گسترش خواهد یافت که می توان محتوای بزرگ ترین کتابخانه دنیا، یعنی کتابخانه کنگره امریکا را در یک CD به اندازه شست انسان جا داد!

جامعه اطلاعاتی از این نقطه حرکت می کند که انسان به کمک اندیشه علمی می تواند جهان را شناخته و دگرگون کند و همان طور که گفته شد این شناخت و دگرگونی، هر دم وسیع تر و سریع تر می شود.

به طور کلی، آنچه نویسندگان علمی تخیلی مانند ژول ورن در قرن نوزده و آلدوس پاکسلی و سایرین در قرن بیستم پیش بینی کرده اند، نه تنها در جامعه اطلاعاتی به وقوع پیوسته، بلکه بسیار از آن فراتر رفته است؛ زیرا جامعه اطلاعاتی به شدت نوگرا بوده و تغییر و تحولات انسان این جامعه همان است که مولوی می گوید:

بار دیگر از ملک پیران شوم آنچه در وهم ناید آن شوم

چون انقلابی صنعتی، فراصنعی و خصوصاً اطلاعاتی منجر به انقلاب های اجتماعی می شود، لذا جامعه اطلاعاتی یا خانواده جهانی عمیقاً معتقد است که همپای تحولات علمی و فنی، روابط انسانی نیز باید تغییر کند، و گرنه جامعه دچار نوعی بیماری به نام «درنگ فرهنگی» (cultural lag) می شود که امروزه دنیا گرفتار آن است خانواده جهانی منکر زشتی های روزگار، چون فقر، بیکاری جنگ و بی عدالتی نیست. برخلاف نظر کوتاه اندیشان و کج خیالان، اینکه ۸۵ درصد مردم دنیا در فقر و فلاکت زندگی می کنند، ناشی از سوء استفاده از علم است.

جامعه اطلاعاتی، جامعه‌ای بدون مرز است که انسان‌ها می‌توانند صرف نظر از نژاد، ملیت، زبان، مذهب و هر اختلاف دیگری با یکدیگر تعامل کنند، لذا این جامعه فراملیتی و بین‌المللی است. سازمان‌هایی مانند سازمان ملل، سازمان حقوق بشر، پزشکان بدون مرز، سازمان حمایت از کودکان و دیگر سازمان حقوق بشر، پزشکان بدون مرز، سازمان حمایت از کودکان و دیگر سازمان‌های غیر دولتی (NGO) را می‌توانیم نمونه‌هایی ابتدایی از جامعه جهانی بدانیم. در خانواده جهانی، اصل بر تکامل شخصیت و شکوفایی استعدادهای انسان است؛ به عبارت دقیق‌تر، انسان سالاری محور این جامعه است.

در صورت حذف انسان سالاری از جامعه اطلاعاتی، علی‌رغم پیشرفت خیره‌کننده علوم یا انفجار اطلاعات، گرفتار جهانی دردمند و مصیبت بار می‌شویم که برتراند راسل فیلسوف و ریاضی‌دان انگلیسی، آن را «جهنم علمی» می‌نامد. دانشمندان ارزشمندی مانند اینشتین، اوپنهایم و راسل همیشه علیه سوء استفاده از عمل و نابرابری‌های اجتماعی اعتراض کرده‌اند. نمونه‌ای از این نابرابری‌ها، نابرابری در تولید و تقسیم اطلاعات یا علم است؛ چرا که بخش اعظم تولید علم در کشورهای پیشرفته صورت می‌گیرد.

نکته اصلی در این میان فرار مغزها یا روشن تر، چپاول نیروها و استعدادهای برجسته مردم کشورهای عقب نگه داشته (موسوم به جنوب) توسط دولت‌های پیشرفته (موسوم به شمال) است که در کنار غارت منابع طبیعی، حتی نیروی کار ارزان و وزشکاران کشورهای جنوب را به طرز شرم آوری چپاول می‌کنند و اسباب شرمندگی خانواده جهانی را فراهم آورده‌اند؛ جالب آنکه در سازمان‌های علمی و فنی کشورهای پیشرفته، تعداد زیادی از دانشمندان جهان سوم مشغول پژوهش‌های علمی و تولید اطلاعات هستند که از آن جمله مدیر پروژه فرود در مریخ، یک ایرانی است.

حال از کسانی مانند بیل گیتس و سایر هوداران جامعه جهانی باید پرسید، چرا علی‌رغم ادعای شما، بار رشد بی‌سابقه فناوری اطلاعات، مشکلات بدیهی بشر چون، فقر، بیماری، جنگ و غیره نه تنها حل نشده، بلکه افزایش یافته و از همه بدتر موجب فرار مغزها و نیروی کار ارزان از کشورهای جنوب شده است؟ برای پاسخ به این سوال، مفهوم واقعی دو عبارت را باید به خوبی درک کنیم:

۱- جهانی شدن

۲- جهانی سازی

جهانی شدن روند عادی جامعه اطلاعاتی است زیرا جامعه اطلاعاتی، محلی و منطقه‌ای نبوده بلکه جامعه‌ای فراگیر و جهانی است که ملک لویان جامعه شناس کانادایی، آن را دهکده کوچکی می‌داند که روز به روز هم کوچک‌تر می‌شود.

در حال حاضر انسان با استفاده از ماهواره و اینترنت می‌تواند در هر لحظه، هر جای دنیا را تماشا کند، گویی در خانه خود از اتاقی به اتاق دیگر می‌رود. انسان این جامعه به شدت عدالت خواه، تساوی طلب و مخالف هر اندیشه ضد انسانی است و اعتقاد دارد که انسانیت مرز نمی‌شناسد.

جهانی سازی، شیوه سلطه مافیای قدرت جهانی بر اکثریت مردم دنیاست که می‌خواهد به هر ترتیب، حتی با استفاده از آخرین دستاوردهای علم، سلطه شیطانی خود را بر دنیا تحمیل کند. لذا جهانی شدن، جهان بینی ستمدیدگان و جهانی سازی، جهان بینی ستمگران است که نبرد این دو. سرنوشت بشر در عصر اطلاعات و ارتباطات را تعیین می‌کند. رودن رولان نویسنده و اندیشمند فرانسوی می‌گوید:

«بگذار که قلب بشریت چون تنی واحد به تپش درآید.»