

سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات

نوشته دکتر عباس متوریان

چکیده

تغییرات گستردگی و پیشرفت‌های به دست آمده در عرصه تکنولوژی اطلاعاتی در چند دهه گذشته، ضرورت تجدید نظر در مسائل مختلف از جمله ساختارهای سازمانی را اجتناب‌ناپذیر کرده است. به کارگیری تکنولوژیهای اطلاعاتی نظیر اینترنت، باینت، پست الکترونیکی، و همچنین فرآگیر شدن استفاده از کامپیوتر و شبکه‌های کامپیوتربی باعث شده تا شکلهای سازمانی جدیدی پا به عرصه وجود بگذارند که ماهیتی کاملاً متفاوت با سازمانهای سنتی، بزرگ و دیوانسالار دارند. از جمله ویژگیهای مشترک این سازمانها می‌توان به مواردی نظیر واگذاری امور به خارج از سازمان، بهره‌گیری از شبکه‌های اطلاعاتی و ارتباطی، و کارگران دانش‌مدار اشاره کرد. همچنین دانش‌مداری و اطلاعات محوری، از جمله محورهای اساسی و مشترک این سازمانها هستند. در این مقاله، ضمن بررسی رخدادهای تأثیرگذار چند دهه گذشته، انواع سازمانهای جدید به اختصار، و سازمان مجازی با تفصیل بیشتر مورد بحث قرار خواهد گرفت.

مقدمه

تغییر روش‌هایی هستند که شرکتها برای رقابت مورد استفاده قرار می‌دهند (Daft & Lewin, 1993; D'Avenny, 1994). در جهت تطبیق با نیازهای جدید محیطی، شرکتها و سازمانها می‌کوشند تا با شکل‌دهی و دگرگونی منابع و استفاده از ابزارهای ساختاری و مادی و مهمنتر از همه استفاده بهینه از منابع انسانی، مزیت رقابتی خود را حفظ و تقویت کنند (Noori, 1990).

در جهت پاسخگویی به نیازهای پیشگفتنه، شکلهای جدید سازمانی به وجود آمده‌اند تا ضمن تقویت هماهنگی افقی، و ایجاد ساختها و فرایندهای سازمانی ساده و روان، موجبات رضایت مشتریان داخلی و خارجی را فراهم کنند. (Mitra, winfery & Michalisin, 1998). هدف

امروزه اکثر اندیشمندان از سازمانها و شرکتها می‌خواهند که منعطف، قابل تطبیق و حساس نسبت به تغییرات باشند. شرکتها در مواجهه با سرمایه‌گذاران کم حوصله، مشتریان پرتوّع و رقبای غیرقابل پیش‌بینی، باید دائمًا در حال نوآوری باشند، استراتژیها و ساختارهای کهنه را رها سازند، تولیداتی جدید داشته باشند و مهارت‌های جدیدی را توسعه بخشنند. در اقتصاد جدید، هر کسب و کاری که تحرك نداشته باشد از بین خواهد رفت (Sennett, 1998). افزون بر این، افزایش رقابت در سطح داخلی و خارجی و نیز تغییرات گستردگی در ساختار جمعیتی و تعامل جهانی اقتصادها در دهه ۱۹۹۰، از جمله عوامل مؤثر در

انتخاب نامی دقیق برای آنها دشوار است. به عنوان مثال، نمونه‌های خلاصه زیر را که نتایج حاصل از تحقیقات میدانی ناریا و برکلی (۱۹۹۴: ۱۱۰-۱۰۹) است در نظر بگیرید.

- مشاوران بین‌المللی املاک کولیز (Gladstone and Nohria, 1990). این شرکت که با ادغام دو انجمن معاملات ملکی در دو سوی متفاوت جهان شکل گرفت، ۳۴ شرکت مختلف و متمایز از نظر فرهنگی را تحت یک نام تجاری مشترک و یک شبکه کامپیوتری مشترک گرد هم آورد. این شبکه امکان تبادل سودمند اطلاعات اساسی محلی را در مقیاسی جهانی فراهم آورد و موجب کسب سود مشاوره‌ای قابل توجهی برای شرکتهای عضو شده است. ولی در مورد اینکه واقعاً مجموعه کولیز چه چیزی است، دیدگاه‌هایی کاملاً متفاوت وجود دارد. آیا این یک سازمان است؟ صرفاً یک شبکه است؟ یا یک انجمن تلقی می‌شود؟

- نورپردازی لیتونیا (Berkley and Nohria, 1991). این تولیدکننده بزرگ ابزار روشنایی خانگی در آمریکا، با استفاده از بسته‌های تکنولوژی اطلاعاتی مرسوم به Light Link، در اوایل دهه ۱۹۸۰ در راستای مرتبط کردن عوامل فروش مستقل و دیگر بازیگران این صنعت، نظری مقاطعه کاران و توزیع کنندگان، تلاشی را در شبکه اطلاعاتی پیچیده خود آغاز کرد. در سال ۱۹۹۱، بخش عمده‌ای از آنچه قبل از طریق شبکه متعامل غیررسمی و شخصی صورت می‌گرفت، از طریق ایستگاههای کامپیوتری متعلق به لیتونیا انجام می‌شد، و با قیمانده سیستم قدیمی نیز تغییر شکلی مشابه را در دستور کار خود قرار داده بود. در درون لیتونیا، در مورد استمرار توسعه سیستمهای Light Link بحث و گفتگو فراوان بود، ولی بسیاری از افراد درون شرکت قویاً معتقد بودند که آینده صنعت نورپردازی به سمت «الکترونیکی شدن» حرکت می‌کند، و عوامل و بازیگران مختلف با

این مقاله آن است که ضمن معرفی تغییرات ایجاد شده در چند دهه گذشته، امکان شناخت اجمالی شکلهای جدید سازمانی را فراهم سازد.

تأثیر تکنولوژی اطلاعاتی بر سازمانها

پیشگویی در مورد سازمانهای جدید از دهه ۱۹۵۰، یعنی از زمانی آغاز شد که پیتر دراکر (Peter Drucker, ۱۹۶۸) برای نخستین بار بحث جهان فرامادرن با حضور کارگران دانش‌مدار (University Manager) را مطرح کرد. نوریا و برکلی (1994) معتقدند که از این زمان به بعد، نظریه پردازان مختلفی چون الوین تافلر (Alvin Toffler, 1970)، دانیل بل (Daniel Bell, 1973) و جک ولش (Jack Welch, 1988) مدیرعامل جنرال - الکتریک نیز به جرگه آینده‌نگران سازمانی پیوستند. این اندیشمندان و نظریه‌پردازان سازمانهای جدید رویکردهای متفاوتی داشتند و به نتایج متفاوتی نیز دست یافتند؛ ولی چارچوب کلامی همه آنها مشترک است: جهان در حال تغییر است، بوروکراسی سنتی و رشکسته شده و آینده نیازمند سازمانی است متفاوت با آنچه درگذشته وجود داشته است.

ویژگیهای سازمانهای جدید غالباً با پیشوندهای منفی کننده و عباراتی متفاوت مطرح می‌شوند: غیربورکراتیک، غیرسلسله مراتبی، فراغستنی، کارآفرین و نظایر آنها. عبارات کلی موجود نظری «کارگران دانش‌مدار»، «سازمان شبکه‌ای»، «دولت کارآفرین» و نظایر آنها بسیار خوشایند، ولی بعضاً مبهم و نامشخص‌اند. علاوه بر ابهام در برخی مفاهیم، در سالیان اخیر روندهایی پدیدار شده که تصورات ما را از اینکه سازمان چگونه می‌تواند شکل بگیرد و چه می‌تواند باشد مورد تردید قرار داده‌اند. به واسطه امکان فعالیت شرکتها به روشهای جدید ناشی از به کارگیری تکنولوژی نوین اطلاعات، حد و مرزهای درون سازمانی و بیرون سازمانی از میان رفته است. امروزه در نقاط مختلف جهان با مجموعه‌هایی برخورد می‌کنیم که

نوریا و برکلی (۱۹۹۴) در این باره معتقدند که شاخصهای این مدل‌های سازمانی ایده‌آل تا حد زیادی تعریف شده‌اند، و آنچه در مورد آنها وجود دارد بیشتر در کلام و زبان است تا در عمل. از شواهد و قرائن موجود استنبط می‌شود که این سازمانها را می‌توان از جمله مصاديق «سازمانهای مجازی» قلمداد کرد؛ گرچه واژه «سازمانهای مجازی» در پرده‌ای از بهام قرار دارد اما جهت روشن تر شدن آن می‌توان گفت که تأکید بر نقش تکنولوژیهای جدید و پیدایش «سازمانهای بدون سازمان»^(۱۳) در آنها کاملاً مشهود است.

دوم آنکه، با وجود تأکید بر نقش تکنولوژی جدید در این سازمانها، اثربخشی و از قوه به فعل درآمدن این قبیل سازمانها به حضور کارکنانی بستگی دارد که اندیشمند، فرهیخته و کارآزموده باشند. به عبارت دیگر و به نقل از دراکر، این افراد باید «کارکنان دانش‌مدار» باشند تا ضمن اثربخش کردن نظام حاکم بر این سازمانها، امکان سازگاری با آنها را نیز داشته باشند. در ادامه بحث به مصاديق عینی تر و در عین حال کلی تر از سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات اشاره می‌شود.

أنواع سازمانهای جدید

مدل ستی سازمان - و به سخنی دیگر گروههای بزرگ کارکنان که وظایف تخصصی را با هماهنگی متمرکز انجام می‌دهند - در سالهای زیادی از قرن بیستم، از نظر اقتصادی قابل قبول بود. ولی امروزه این نوع سازمانها اعتبار و سوئندگی چندانی ندارند زیرا بسیار پرهزینه هستند و از کاربری لازم نیز بسیار بسیار کمترند. در سیستمهای کوچک و موقتی که بتوانند امور خود را هماهنگ کنند و در برابر مسایل و رخدادهای محیطی واکنش مناسب نشان دهند، انجام کار بسیار کارآثر خواهد بود. در ادامه، چند نوع سازمان جدید مورد بحث قرار می‌گیرند.

از جمله شکلهای سازمانی جدید، سازمان سه‌وجهی^(۱۴) است که هندی (۱۹۸۹)^(۱۵) آن را معرفی کرد.

استفاده از تکنولوژی اطلاعاتی از طریق شبکه به یکدیگر متصل می‌شوند.

● اشرکت حسابداری [کی. پی. ام. جی. پیت مارویک]^(۱۰) (Gladstone and Eccles, 1991) عنوان یک شرکت حسابداری جهانی، از سال ۱۹۹۱ مدلی را برای شبکه کامپیوترا به وجود آورد که به شرکای شرکت امکان می‌داد تا تقریباً تمام فعالیتهای تجاری خود را از طریق ایستگاههای کامپیوترا موسوم به «شریک سایه»^(۱۱) انجام دهند. «شریک سایه» به عنوان همکار الکترونیکی طراحی شده که بتواند تقریباً کلیه نیازهای اطلاعاتی شرکا را به شکل روزانه برطرف کند. شریک سایه با ویژگیهایی چون «کامل، دقیق و نماینده کنترل کیفیت شرکت» یکی از بخشهای اصلی استراتژی آینده شرکت محسوب می‌شد.

● شرکت بیمه موردنی^(۱۲) (Benkley & Eccles, 1991) دفتر مرکزی این شرکت بزرگ بیمه در نیوجرسی است. شرکت مزبور پیشگام توسعه «نظام مدیر جایگزین مجموعه‌ای از افراد شود، به شکلی که یک فرد با استفاده از کامپیوتر شخصی کلیه بیمه‌نامه‌ها را صادر و خط مشی‌های بیمه‌ای را اعلام می‌کند. انتظار می‌رود با استفاده روزافزون از ایستگاههای کاری با حضور تعداد محدودی از مدیران موردنی، نظام بوروکراتیک و کهنه شرکت به کنار گذارد شود. بنا به اظهار مدیران شرکت، چشم‌انداز غالب آن است که نهایتاً «شرکت بیمه تک نفری» ایجاد شود که در آن یک مدیر موردنی بتواند کلیه خدمات شرکت را انجام دهد.

نکته مشترک در نمونه‌های پیشگفته آن است که نخست در همه این نمونه‌ها نقش تکنولوژی نوین کاملاً مشهود است. به عبارت دیگر مبنای شکل‌گیری این سازمانها، تکنولوژی جدید ارتباطی / اطلاعاتی است که هرگز در سازمانهای سنتی تا این حد تأثیرگذار نبوده است.

دهند. این کارها دامنه‌ای گسترده دارند و از کارهای نظافتی تا کارهای نیازمند تخصص سطح بالا را شامل می‌شوند.

● نیروی کار منعطف شامل کارگران پاره وقت یا موقت است که کارهای متفرقه سازمان را در موقعی که حجم کار سازمان در اوج خود قرار دارد انجام می‌دهند.

سازمان سه وجهی می‌بینی بر شرایط اقتصادی مناسب است، و مدیرانی که در این حالت به جای کار کردن با یک نوع نیروی کار با سه نوع نیروی انسانی کار می‌کنند با دشواری مواجه نمی‌شوند. با این همه، برای اداره مناسب آنها هر یک نیازمند سبک مدیریتی متفاوتی است:

- کارکنان کلیدی حرفه‌ای، پرکار، متعهد و با صلاحیت انتظار دارند که با آنها به شکل برابر برخورد شود و پرداخت به آنها براساس عملکردشان باشد.

- به گروه مقاطعه کاران یا قراردادیها صرفاً براساس کاری که انجام می‌دهند، پرداخت صورت می‌گیرد. سازمان کارفما به نتایج کار توجه دارد و نه به ابزاری که این افراد به کار می‌برند. همچنین، تعهد آنها بستگی به میزان پولی دارد که در ازای قرارداد منعقد شده دریافت می‌کنند.

- نیروی کار منعطف شامل افرادی است که تمایلی به کار تمام وقت ندارند، معمولاً کارهای متفاوتی را انجام می‌دهند، متعهد به کار و احتمالاً به یک گروه کاری اند، ولی تعهد قوی نسبت به خود سازمان و یا مفهوم یک حرفه برای خود ندارند. این افراد بخش مهمی از نیروی انسانی سازمان را تشکیل می‌دهند، از این رو اهمیت ویژه‌ای دارد که مورد بی‌توجهی قرار نگیرند و با آنها صرفاً به عنوان نیروی موقتی برخورد نشود. بی‌توجهی به این موضوع عملکرد آنها را به شکل منفی تحت تأثیر قرار خواهد داد.

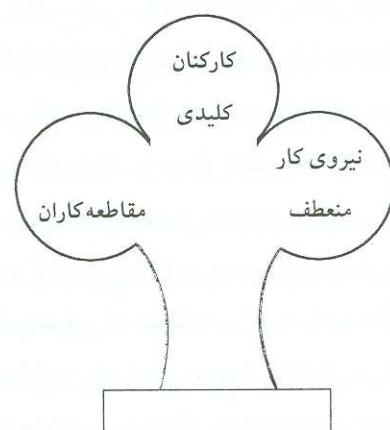
پیشرفت‌های تکنولوژیکی، به ویژه پیشرفت در ابزار اطلاعاتی / ارتباطی باعث تقویت این سازمانها شده است،

ساخтар این نوع سازمان شبیه برگهای نوعی شبدر (Shamrock) است که شکلی سه وجهی دارد. نخستین برگ شان دهنده کارکنان کلیدی سازمان است؛ دومین برگ نماینده مقاطعه کاران خارجی و سومین برگ نماینده کارکنان منعطف است.

هر یک از این گروهها به شکلی کاملاً متفاوت سازماندهی و مدیریت می‌شود و پرداخت حقوق و دستمزد به آنها نیز کاملاً متفاوت است. نمای کلی سه وجهی مذکور در شکل شماره ۱ نشان داده شده است. انواع کارکنان این سازمان دارای ویژگیهایی به شرح زیرند:

● کارکنان کلیدی شامل حرفه‌ایهای باهوش و پراستعداد است که ساعتها بی طولانی کار می‌کنند و دستمزد آنها نیز زیاد است. این افراد صاحب دانش سازمانی‌اند و همین بخش این سازمان را از سازمانهای دیگر متمایز می‌کند. به دلیل آنکه این بخش بسیار پرهزینه است، سازمان پیوسته در صدد است تا حد ممکن آن را کوچک کند و در عوض به دومین بخش سازمان (یا دومین برگ شبدر) متوجه شود.

شكل شماره ۱. سازمان سه وجهی شبدري



● مقاطعه کاران، متخصصانی هستند که کارهایشان را کارکنان کلیدی غیراساسی تلقی می‌کنند. این نوع کارها را خود سازمان نیز ترجیح می‌دهد که افراد دیگری انجام

فعالیتها را به کارخانه‌های چین که تکنولوژی کاربر دارند، سپرده‌اند. هنگامی که اسباب بازیها به امریکا می‌رسد، نمایندگان مجاز آنها را توزیع می‌کنند. شرکت گالوب حتی جمع‌آوری حسابها را نیز انجام نمی‌دهد. این شرکت سفته‌های خود را به شرکت اعتباری بازرگانی، که سیاستهای اعتباری گالوب را نیز تنظیم می‌کند، می‌فروشد. کالین و توماس (۱۹۹۵: ۲۵۲) پس از بررسی اندیشمندانه تعداد زیادی از سازمانهای شبکه‌ای، ویژگیهای برجسته‌این سازمانها را به شرح زیر خلاصه می‌کنند:

وجود ارتباطات الکترونیک بین سازمان تولیدکننده با عرضه‌کنندگان مواد اولیه از یک سو و با مشتریان از سوی دیگر و همچنین پیوند الکترونیک با شرکای تجاری که منجر می‌شود به:

۱- حد و مرزی منعطف و نامشخص بین سازمان و جهان خارج؛

۲- اهمیت قائل شدن برای مدیریت روابط بین سازمانها، بهره‌مندی از استعداد و توان نیروی انسانی، حمایت از تکنولوژی، تسهیل و ساده‌سازی فرآیندها، و تلفیق بین یادگیری و کار؛

۳- انجام کار به وسیله مجموعه افرادی با تخصص‌های متفاوت و در مکانهای مختلف که در گروههای پژوهشی و کاری گوناگون سازماندهی می‌شوند، و به وسیله هسته‌ای محوری که بر چشم‌انداز شبکه اشراف دارند و تلاش می‌کنند تا شبکه قادر به حفظ پاسخگویی و انعطاف‌پذیری باشد.

بسیاری از طرفداران سازمان شبکه‌ای معتقدند که این نوع سازمان در نقطه مقابل سازمان بوروکراتیک سنتی قرار دارد، و باعث می‌شود تا ضمن ارائه خدمات بهتر به مشتری، پاسخگویی و انعطاف سازمان نیز به میران قابل توجهی افزایش یابد. در بررسی انجام شده از سوی کالین و توماس (۱۹۹۲)، ویژگیهای سازمانهای بوروکراتیک و سازمانهای شبکه‌ای به شرح زیر مقایسه شده‌اند:

زیرا امکان کار کردن از خانه و در واقع تقریباً از هر جایی را برای افراد فراهم می‌کنند.

وقتی نیازی به کار کردن فقط با کارکنان تمام وقت نباشد، سازمان سه وجهی شبدری شکل بسیار سودمند است. با این همه، چالش‌هایی بر سر راه استفاده از این نوع سازمان نیز وجود دارد. موارد زیر نمونه‌هایی از این چالشها هستند: تشکیل جلساتی که حضور کارکنان غیرکلیدی در آنها ضروری باشد؛ تعیین دقیق انواع فعالیتها و کارکنانی که با کار اصلی و کلیدی سازمان سازگاری داشته باشند؛ و انتخاب افراد مناسب برای بخش‌های مختلف سازمان.

از جمله دیگر سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات «سازمان شبکه‌ای» است. در این مورد سیدمهدی الوانی (۵ - ۴ : ۱۳۷۷) می‌گوید: «سازمان شبکه‌ای مشتمل بر گروهی از سازمانهای مختلف است که به یکدیگر پیوند خورده‌اند و برای نیل به هدفهای استراتژیک مشترک باهم فعالیت می‌کنند. سازمان شبکه، به عبارتی ساده، شبکه‌ای از سازمانهای است، و مرزهای سازمان منعطف، استقلال کاری بالا، و برنامه‌ریزی استراتژیک بوده هدفهای چندگانه مورد توجه است». مجله بیزینس ویک (Business Week, 1986: 156-8) در گزارشی ویژه اعلام کرد که سازمان شبکه‌ای، گامی فراسوی شکل ماتریسی سازمان است. سازمان شبکه‌ای، سازمان مرکزی کوچکی است که براساس قراردادهایی برای تولید، توزیع، بازاریابی و سایر وظایف حیاتی به سایر شرکتها متکی است. گزارش فوق، شرکت لویس گالوب تویز را به عنوان نمونه‌ای از سازمانهای شبکه‌ای معرفی می‌کند. در این شرکت همه عملیات را فقط ۱۱۵ کارمند انجام می‌دهند. مخترعان آزاد و شرکتهای سازنده وسائل تغیریحی و اسباب بازی، طراحی اکثر محصولات شرکت را بر عهده دارند و اکثر کارهای طراحی و مهندسی آن را کارشناسان خارج از شرکت انجام می‌دهند. شرکت گالوب تولید و پسته‌بندی را به مقاطعه کاران هنگ‌کنگی واگذار کرده است، و آنها نیز این

سازمان شبکه‌ای

رهبران و تسهیل‌کنندگان
مشاوران و نظارت‌کنندگان
چشم‌انداز و رسالت مشترک
وابستگی و همکاری متقابل
فرآیندها
نقشه‌ها و مسئولیت‌ها
تیم‌های پروژه‌ای
کمک و مساعدت
ناهمگون
دموکراسی
تیمها و گروههای کار
ارتباطی افقی
ابتکارهای فردی
تفویت و حمایت کارکنان
آگاهی عمومی
مدخله کارساز مشتری
همکاری، اعتماد دو جانبه
منافع مشترک
تغییر
مشارکت
پاسخگو به افراد؛ مشتریان و کارکنان
عدم تمرکز و تفویض اختیار
باز و شفاف
اعتماد و تشویق
سادگی
پاسخگو و پویا
یادگیری و شنیدن

سازمان بوروکراتیک

مدیران
تصمیم‌گیرندگان
تخصص‌گرایی و ارزش‌های متعارض واحدها
رقابت
مقررات و روش‌های استاندارد
نمودار مشاغل و سازمانها
سلسله مراتب
کسب موقعیت
همگون
امتیاز و برتری
کمیته‌ها
ارتباطات عمودی
هدایت مرکزی
کنترل
تخصص‌گرایی محدود
دفتر مرکزی قوی
رقابت، سیاست‌های دفتر مرکزی
تعارضات سازمانی
استمرار
وفادری
عمویت و استاندارد کردن
تمرکز
بس‌ته و محروم‌انه
بدگمانی و نظارت
پیچیدگی
غیر منعطف و ثابت
تعلیم و صحبت کردن

که گویی این ابزار واقعاً سیستم حافظه داخلی کامپیوتر است، در این حالت از عبارت «حافظه مجازی» استفاده می‌شود. همچنین فیزیک کاربردی معاصر از ذرات مجازی صحبت می‌کند - ذرات زوجی که در کنار هم ظاهر می‌شوند و تقریباً بلافاصله یکدیگر را از بین می‌برند. از اواخر دهه ۱۹۸۰، تکنولوژی‌های جدید باعث شدن تا مفهوم مجازی بودن در تصورات عمومی و زندگی روزمره وارد شود. موققیت شبکه‌های کامپیوتری نظری اینترنت و باینت باعث شد که افراد در داخل و خارج از سازمانهای کاری چیز جدیدی به نام «فضای مجازی» را تجربه کنند. فضای مجازی، فضایی غیرفیزیکی است که در آن طرفهای ذریط هرگز باهم رود رو نمی‌شوند و حتی ممکن است از هویت یکدیگر نیز اطلاعی نداشته باشند. در حالتی که آینده دورتری مورد توجه است، سیستمهای واقعیت مجازی به استفاده کنندگان امید می‌دهند که آنها را به دنیای شبیه خیالی سه بعدی وارد سازند. در فضاهای مجازی سه بعدی، فرد می‌تواند این انتخاب را داشته باشد که «شخص دیگری» باشد، و یا در مکانی دور دست یا حتی خیالی به گشت و گذار پردازد.

نقطه مشترک تکنولوژی‌های مجازی، توانایی آنها در شبیه‌سازی قدرتمند دنیای فیزیکی با استفاده از ابزار الکترونیکی است. جامعه‌شناس فرانسوی، جین بادریلارد (۱۹۹۸)^(۱۹) معتقد است که در دهه‌های اخیر همه جوامع حرکت به این سمت را آغاز کرده‌اند. به اعتقاد وی، جوامع در حال گذار از پارادایم (قالب فکری) حضور و نمایندگی به سمت پارادایم شبیه‌سازی، یعنی به دنیایی تکنولوژیکی اند که در آن تمایز بین واقعی و غیرواقعی نهایتاً از میان خواهد رفت، و معیار «واقعی بودن» سرانجام از دنیا و هستی جدا خواهد شد. گرچه در اعتبار فرضیه تکان‌دهنده بادریلارد تردید وجود دارد، ولی بسیاری از جنبه‌های دنیای امروزین، به دلیل قرار گرفتن در این گذار، معنای نوینی یافته‌اند. به عنوان نمونه، در اقتصاد جهانی

نویسنده‌گان دیگر نیز سازمانهای دیگری را معرفی کرده‌اند که می‌توانند در عصر اطلاعات مورد استفاده قرار گیرند. از جمله این سازمانها می‌توان به سازمانهای ستاره‌ای (Mills, 1992)، سازمانهای خوش‌های (Quinn, 1991) و سازمانهای مجازی اشاره کرد. در ادامه به بررسی سازمانهای مجازی می‌پردازیم.

سازمان مجازی

نیکولاس کار (۱۹۹۹)^(۲۰) معتقد است که «فشار برای مجازی بودن، یعنی تولید کالاهای واقعی و ارائه خدمات ارزشمند بدون استفاده از دارایی ثابت زیاد، آنچنان شدید شده که کمتر کسی یارای مقاومت در مقابل آن را دارد» (ص ۱۸۲). حال سؤال این است که واژه «ماجرا» به چه معناست؟ و سازمان مجازی چگونه سازمانی است؟ نوریا و برکلی (۱۹۹۴) در این مورد چنین می‌گویند: به عنوان نقطهٔ شروع می‌توان گفت که سازمانها صرفاً به دلیل مفهوم مبهم «بی‌مرز بودن» که افرادی نظیر چک ولش مدیرعامل شرکت جنرال موتورز (۱۹۸۹) مطرح کردند، مجازی می‌شوند. در این حالت، واقعی بودن سازمانها رو به زوال می‌گذارد و آنها وارد قلمروی می‌شوند که بتایبر گفته‌است و لش، در عین واقعی بودن غیرواقعی هستند. در واقع، واژه «ماجرا» تاریخچه‌ای دارد که آن را به روشی منحصر به فرد به مفهومی مناسب برای بحث درباره ساختار و طراحی سازمان تبدیل کرده است. در فیزیک، کلمه «ماجرا» حداقل از اواسط قرن نوزدهم مورد استفاده بوده است و اشاره دارد به ساختار و اشیایی که موقعیت وجودی آنها در دنیای مبهم بین واقعیت و خیال قرار می‌گیرد. به عنوان نمونه، عبارت «تصویر مجازی» اشاره دارد به تصویری که به نظر می‌رسد از آن نوری ساطع می‌شود که در واقع چنین نیست. در کاربرد معاصر این واژه، می‌توان به کامپیوتر اشاره کرد. زمانی که از ابزار ذخیره داده‌ها نظری دیسک استفاده می‌شود و چنین به نظر می‌رسد

هستند که من آنها را نظامهای مجازی

می‌نامم (۴-۵: ۱۹۹۲).

استون برای شکل‌بندی مجدد فضای اجتماعی، بر قدرت تکنولوژی تأکید می‌کند. همچنین، هنگامی که صحبت از یک سازمان به عنوان نظام مجازی به میان می‌آید، توجه به نقش قدرت‌آفرین تکنولوژی و تغییر شکل برخی مبانی سازمانی ملازم آن نظری تعامل فردی، تقسیم کار و نظایر آن الزامی است. با محور شدن این ویژگیها در اثر معرفی تکنولوژی اطلاعات در حد وسیع، با ویژگی‌ای سازمانی رو به رو می‌شویم که به شکلی فزاینده به توضیحات چرخشی نظامهای مجازی شباهت پیدا می‌کند. این توضیحات شامل موارد زیر است: چشم‌اندازهای سازمانی ای که با تکنولوژی اطلاعات حمایت می‌شوند، سازمانهایی که در آنها نیازهای سنتی هماهنگی افراد و منابع دیگر اعمال نمی‌شود، و سازمانهایی که به عنوان نظامهای عقلایی و فیزیکی (که زمانی و بر درصد تو صیف آنها بود) نمود پیدا نمی‌کنند.

در سال ۱۹۹۲، با چاپ نخستین کتاب مدیریتی که وجه غالب آن معرفی دنیای مجازی بود، این بحث جزء مباحث اصلی مورد توجه مدیران قرار گرفت. تز اصلی مؤلفان این کتاب با عنوان «شرکت مجازی» (Davidow and Malone, 1992) آن بود که تکنولوژی‌های جدید باعث تغییراتی انقلابی در تولیدات شرکتها و نحوه عملکرد آنها خواهد شد. مرکز ثقل مباحث آنها جا انداختن این نکته بود که تکنولوژی‌های اطلاعاتی زمینه‌هایی را فراهم می‌سازند و کمکهایی می‌کنند که ورای محدودیتها و موانع ذاتی سازمانهای سنتی است.

«شرکت مجازی» صرفاً بیانگر این واقعیت است که سازمان آینده، سازمانی مجازی خواهد بود. همانطور که قبلًاً توضیح داده شد، هدف ما شناخت و درک سازمان مجازی به عنوان یک مدل ایده‌آل است، به عنوان یک روند خالص در مقابل واقعیتی کارکردی یا هنجاری. این

الکترونیک که در دهه‌های اخیر شکل گرفته است پول تا چه حد واقعی است؟ یا در نظامی سیاسی که صدا و تصویر تلویزیونی در آن جنبه فائق دارد، تا چه حد مدینه فاضله دموکراتیک «واقعی» است؟ همچنین در قلمرو متضمن افراد مختلف که از طریق کامپیوتر و به وسیله شبکه به هم مرتبط می‌شوند، کار سازمان تا چه حد «واقعی» است؟ چه زمانی سازمانها کاملاً از حالت فعلی خارج و مجازی خواهند شد؟ یک پاسخ به این سؤال آن است که سازمانها اساساً همواره مجازی بوده‌اند. به این معنا که سازمانها در مقابل موجودی‌هایی که از نظر علمی قابل تعریف‌اند، اوهام و جعلهایی هستند که انسان آنها را به وجود آورده است. ولی با ظهر تکنولوژی‌های اطلاعاتی قدرتمند نظری پست الکترونیکی و کنفرانس‌های کامپیوتربی در زندگی روزمره، این حقیقت به گونه‌ای قابل لمس شده که هرگز درگذشته چنین نبوده است. به عنوان نمونه سندی استون (۲۰) یکی از محققان پیشگام در زمینه دنیای مجازی - چنین می‌گوید:

بسیار جالب توجه است که درست در زمانی که آخرین زمینه‌های دست نخورده رشتۀ انسان‌شناسی در «دنیای واقعی» در حال از بین رفتن است، زمینه جدید و غیرمنتظره‌ای در حال ظهر است. فضاهایی اجتماعی که گرچه در آن هنوز مردم به صورت رودرزو یکدیگر را ملاقات می‌کنند، ولی تعاریف مربوط به «ملاقات» و «رودرزویی» هر دو جدید است. این فضاهای جدید فروپاشی مرزهای میان اجتماعی و تکنولوژی، بیولوژی و ماشین، و طبیعی و مصنوعی را که بخشی از تصورات حاکم در عصر فرامدرن است تسریع می‌کنند. آنها بخشی از ویژگی‌های مشترک در حال رشد انسانها و ماشینها در اشکال اجتماعی جدید

شكل مستمر هم ساختار تفکر و هم نوع گفتمان ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همان طور که محل کار ما شاهد «شکل‌های اطلاعاتی» جدید است، انتظارات و توقعات مردم از حیات سازمانی نیز به اندازه محیط سازمانی موجود و حتی بیش از آن تغییر نیاید کرده است.

ذکر این نکته حائز اهمیت است که گرچه برخی از نویسنده‌گان (نظیر آنچه در بالا مورد اشاره قرار گرفت)، سازمان مجازی را نوعی مدل ایده‌آل ارزیابی می‌کنند، ولی نمونه‌های موجود تا حدی واقعی بودن این سازمانها را به اثبات می‌رساند. به عنوان نمونه اخیراً شاهد استقرار دانشگاه‌های مجازی هستیم که از آنها تحت عنوان "Inter-Uni" یاد می‌شود. این عبارت به معنای دانشگاه‌های است که تمام امور مربوط بدان از طریق شبکه اینترنت صورت می‌گیرد (Internet-University). به عنوان مثال، فرد مقاضی می‌تواند از طریق اینترنت به پایگاه اطلاعاتی دانشگاه وارد شود و از رشته‌ها و درس‌های مورد نیاز آگاهی یابد. افزون بر این، فرد قادر خواهد بود از درس‌های مورد نیاز، منابع مربوط و چگونگی آزمون کسب اطلاع کند. پس از آنکه فرد برای امتحان آماده می‌شود می‌تواند مراتب را به دانشگاه اطلاع دهد، و ضمن دریافت سوالات از طریق اینترنت، پاسخها را نیز از همین کانال به دانشگاه بفرستد. سرانجام پس از اتمام دوره، فرد برای دریافت گواهینامه به دانشگاه خواهد رفت. البته اگر وی بخواهد می‌تواند گواهینامه خود را نیز از طریق پست و رونوشت آن را از طریق پست الکترونیکی دریافت کند.

نمونه دیگری که در سطحی کلان‌تر مطرح شده با عبارت "E-Government" معرفی شده است. در اینجا اشاره دارد به E-Mail یا پست الکترونیکی و کل عبارت اشاره دارد به نظام ویژه‌ای که در آن دولت عمده‌ای از طریق پست الکترونیکی فعالیتهای خود را انجام می‌دهد. توضیح آنکه در این نظام شهر و ندان خواسته‌های خود از دولت را از طریق کامپیوتر به سازمانهای دولتی منتقل خواهند کرد و

چشم‌انداز تلویحاً هدایت‌گر مجموعه‌ای از نظریات و موضوعات در مورد ساختار سازمانی است که مدل ایده‌آل و بر در رأس آن قرار دارد. سازمان مجازی به عنوان یک مدل ایده‌آل دارای ویژگیهای زیر است:

۱- از بین رفتن «پرونده‌های» مادی و بر - مبنای وجودی و هستی سازمانها - و پیدایش مجدد آنها در شکل‌های منعطف و الکترونیکی به وسیله تکنولوژی اطلاعات.

۲- جایگزینی ارتباطات رودررو با ارتباطات کامپیوترا به عنوان وسیله‌ای برای هدایت فعالیتهای اساسی سازمان، و همزمان افزایش نقش ارتباطات رودرروی غیررسمی با هدف حفظ یکپارچگی سازمانی.

۳- انتقال مسایل ساختار سازمانی از دنیای سازمان انسانها به سازمان اطلاعات و تکنولوژی به گونه‌ای که عملکرد سازمان از دید ناظر بیرونی خود به خود و بدون ساختار انجام می‌پذیرد و این در حالی است که کارکرد نظام اطلاعات فرآگیر، جامع و تا حدی جادویی به نظر می‌رسد.

۴- شبکه‌سازی افراد از شرکتهای مختلفی که از نظر فنی جدای از هم هستند (نظیر عرضه کنندگان، مشتریان، و حتی رقبا) به حدی که ترسیم حد و مرز خارجی دقیق برای سازمان در عمل بسیار دشوار است.

۵- قرار گرفتن تخصص‌گرایی بوروکراتیک در قالبی فرآگیر، چند وظیفه‌ای و مشاغل مرتبط با کامپیوترا، بگونه‌ای که تک تک اعضای سازمان برای کل سازمان قلمداد می‌شوند.

اگر مدل ایده‌آل سازمان مجازی در زمان حاضر قابل تصور است، به دلیل تغییرات گسترده‌ای است که در دهه‌های اخیر شاهد بوده‌ایم. از جمله این تغییرات می‌توان به کامپیوترهای شخصی، پایگاه‌های اطلاعاتی شبکه‌ای، و شکل‌های ارتباطات همزمان نظری پست الکترونیکی اشاره کرد. تکنولوژی جدید صرفاً پدید آورنده ترکیب جدیدی بین انسان و ماشین نیست، بلکه ارتباط ما با تکنولوژی به

برای رقابت موفقیت‌آمیز در عرصه بازار مورد استفاده قرار می‌دهند. سازمانهای موفق، به مثابه سیستمی عمل می‌کنند که نیازهای مشتریان را مشخص می‌کنند، خدمات و کالاهایی ارائه می‌دهند که ارضانکنده نیاز آنها هستند، و سپس با توجه به عکس العمل مشتریان نیازهایی را مجددًا تعریف می‌کنند. ویژگیهای مشترک سازمانهای جدید

عيارت‌انداز:

- (۱). استفاده از منابع خارجی با واگذاری امور به واحدهای بیرون از سازمان؛
- (۲). وجود ارتباطات شبکه‌ای میان بخشها و واحدهای مختلف؛
- (۳). نظامهای با ارتباط ضعیف (مرزهای سازمانی منعطف و غالباً نامشخص)؛
- (۴). بهره‌گیری از کارکنان دانش‌مدار.

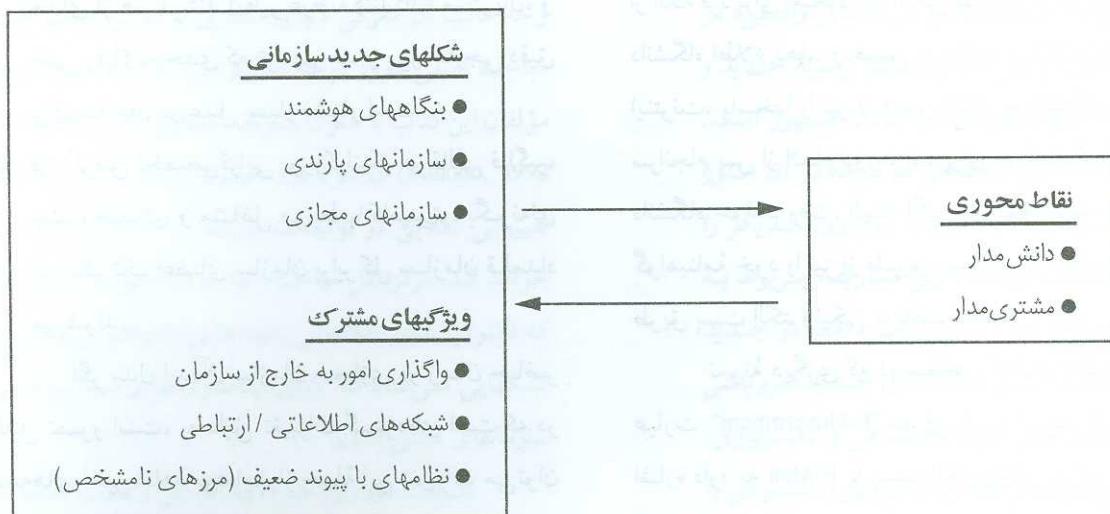
در یک جمع‌بندی کلی، شکلهای جدید سازمانی، جنبه‌های مشترک آنها و محورهای مورد توجه این سازمانها را می‌توان در نمودار شماره ۱ خلاصه کرد:

پاسخهای لازم را نیز از همین طریق دریافت خواهد داشت. در این حالت، دولت به تدریج به سازمان بزرگی مجازی تبدیل می‌شود که در آن دیگر «ارباب رجوع» معنا و مفهوم نخواهد داشت.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

نیاز به شکلهای سازمانی با ترکیب و شکل جدید عمدتاً به واسطه پیشرفتهای به دست آمده در تکنولوژی اطلاعات طی دهه گذشته پدید آمده است. پیامدهای غیرمنتظره، ضرورت حضور فراگیر در بازار، دسترسی به منابع به کار گرفته نشده، توسعه تکنولوژیهای جدید و ضرورت به کارگیری سازمانهای جدید هستند.

شکلهای جدید سازمانی بر مبنای افزایش هماهنگی افقی، ساختارها و فرآیندهای سازمانی ساده و روان، و تأکید بر رضایت مشتریان داخلی و بیرونی شکل گرفته‌اند. این سازمانها دانش و مشتریان را به عنوان مبنایی



نمودار شماره ۱. انواع سازمانهای جدید، ویژگیهای مشترک و محورهای آنها

باقي خواهد ماند، روند در حال شکلگیری نه تنها بوروکراسی را از بین نخواهد بردا، بلکه موجب تقویت آن نیز خواهد شد. مثلاً رعایت دقیق تشریفات اداری، ثبت و ضبط کلیه تصمیمها و اقدامات، غیرشخصی بودن و دقت در کار که از اصول بوروکراسی محسوب می‌شوند، در سازمانهای جدید به مراتب بیشتر مورد توجه خواهند بود. از این پس، کامپیوترها کوچکترین اشتباه را نخواهند پذیرفت، و تمام دستورها باید عیناً اجرا شود. تصمیمها و اقدامات، و همه چیز، نه تنها در خود کامپیوتر، بلکه در چندین دیسکت دیگر نیز ثبت و ضبط می‌شود تا اطلاعات ناپدید نشوند. مهم‌تر از همه غیرشخصی بودن شدید این سازمانها و نبود دخالت یا تأثیر احساسات، عواطف و عدم توجه به مسائل انسانی در سازمانهای «مبتنی بر کامپیوتر» است. به نظر می‌رسد، حتی در برخی از ابعاد، سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات، به دلیل نزدیکی با بوروکراسی خواهند توانست حالت ایده‌آل بوروکراسی مورد نظر وبر و مطلوب بسیاری از مدیران را محقق سازند.

به هر حال، بحث در مورد سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات و دوری یا نزدیکی آن با بوروکراسی همچنان ادامه دارد و تویستنده امیدوار است که با بهره‌مندی از اندیشهٔ دیگر صاحبنظران، جوابی قانع‌کننده برای آن به دست آورد. □

مقاله با طرح یک سؤال پایان داده می‌شود تا امکان ادامه تبادل نظر و بحث درباره سازمانهای جدید فراهم باشد. سؤال مورد نظر و مطرح شده از سوی برخی از اندیشمندان آن است که آیا با رشد و گسترش سازمانهای متناسب با عصر اطلاعات، یا سازمانهایی که مبتنی بر تکنولوژی ارتباطی / اطلاعاتی نوین هستند، بوروکراسی به معنای سازمان بزرگ واقعاً از بین خواهد رفت؟ برخی معتقدند که در هر حال بوروکراسی یا سازمان بزرگ از بین خواهد رفت. وجود تکنولوژی اطلاعات سبب می‌شود که نوع بایگانی (از پرونده‌های کاغذی به پرونده‌های منعطف و الکترونیکی)، پاسخگویی، دریافت شکایات و غیره به شکل غیرمستقیم و الکترونیکی شود، اما سازمان کماکان برقرار خواهد ماند، زیرا خمیرمایه سازمان ارتباط است؛ حال این ارتباط می‌تواند به طور مستقیم یا غیرمستقیم، از طریق تلفن، بخشنامه یا کامپیوتر صورت گیرد. اما گروهی دیگر معتقدند که ساخت و بافت و ماهیت سازمانهای نوین به گونه‌ای است که ضمن تفاوت بنیادین با بوروکراسی، به تدریج جایگزین قطعی آن خواهند شد. دیگر در این سازمانها روابط سلسله مراتبی، هماهنگی از طریق سلسله مراتب، روابط ریس - مرئوسی، نظارت متمرکز و نظایر آن منسخ شده یا کاهش می‌باید و این امر موجب تضعیف و از بین رفتن تدریجی بوروکراسی خواهد شد. اما به نظر کسانی که معتقدند بوروکراسی همچنان

1. Peter Drucker
2. Knowledge workers
3. Nohria and Berkley
4. Alvin Toffler
5. Daniel Bell
6. Shoshanazuboff
7. Jack Welch
8. Colliers International Property Consultants
9. Lithonia Lighting
10. KPMG Peat Marwick
11. Shadow Partner
12. Case Manager System
13. Organizationless Organization
14. Shamrock Organization
15. Handy
16. Reich
17. Strategic Broker
18. Nicholas G. Carr
19. Gean Baudrillard
20. Sandy Stone

References

1. Baudrillard, J. (1988), Selected Writings, Edited by M. Poster, CA. Stanford, Stanford University.
2. Bell, D. (1973), The Coming of Post - Industrial Society, New York, Free Press.
3. Carr, G. N., " Being Virtual: Character and the New Economy", *Harvard Business Review*, May - June, 1999, pp. 181-186.
4. D'Aveni, R.A. (1994), *Hypercompetition: Managing the Dynamics of Strategic Maneuvering*, New York, Free Press.
5. Daft, R. L. and Lewin A. Y. (1993), Where Are the Theories of the New Organizational Form?, An Edited Essay, *Organizational Science*, 4 (4), pp. i-vi.
6. Drucker, P. (1988), The Age of Discontinuity: Guidelines to Outchanging society, New York, Harper Row.
7. Mills, D. (1991), Rebirth of the Corporation, New York, John Wiley.
8. Mitra, A., Winfrey L. F. and Michalisin, D. M. (1998), " Identifying Sources of Competitive Advantage for New Form Organization, *Strategic change*, Vol. 7, pp. 81-88.
9. Nohria, N. and Berkley, D.J. (1994), " Virtual Organization", in Heckscher C. Donnellon (ed.), *The Post Bureaucratic Organization*, Sage Publication.
10. Noori, H. (1990), "Economics of Integration: A New Manufacturing Focus", *International Journal of Technology Management*, 5, (5), pp. 577-587.
11. Quinn, J.B. (1992), *Intellectual Enterprise*, New York, Free Press.
12. Sennett, R. (1988), *The Corrosion of Character: The personal Consequences of Working in the New Capitalism*, New York, w.w. Norton & Company.
13. Toffler, A, (1970), *Future shock*, New York, Random House.