

فرایند تحول سازمان در اثر فناوری‌های اطلاعات



تهیه و تدوین
علی اکبر سعیدی کیا

مشتری با مزایای نسبی که امروزه قیمت، کیفیت و تحول به موقع است، بر اساس کیفیت ارضای ذهن مشتری، قدرت و درک آن توسط وی و نهایتاً ارضای ذهن وی می‌باشد. در این زمینه مدیریت دارایی‌های مشتری (CUSTOMER ASSET MANAGEMENT) به مدیریت ذهن مشتری می‌انجامد.

ابزار به کارگیری چنین مفهومی اکنون اگر چه قدم زدن بر بل امواج الکترونیکی می‌باشد، اما در چند سال آینده پرواز بر موج‌های تازه کشف شده خواهد بود. وقت استراحت برای مشتری وجود ندارد و او دائماً در معرض اطلاعات جدید قرار می‌گیرد. مهندسی، معنای قدیم خود را از دست داده و به مهندسی سیستم‌های مدیریت تبدیل می‌شود که اجزای آن را مدیرانی تشکیل می‌دهند که عناوین شغلی شان با آنچه که نسل قبل با آنان برخورد داشته اند، هیچ شباهتی ندارد.

مدیر شبکه اطلاعات جهانی، مدیر نوآوری، مدیر فناوری، مدیر ارتباطات ذهنی، مدیر امور مشتریان و بسیاری عناوین دیگر در این مسیر، فعلاً، خودنمایی می‌کنند. علم هرمنوتیک (HERMENEUTICS) برای تشریح واژه‌های متناسب برای چنین فرایندهایی، تحولات اساسی می‌پذیرد. هرمنوتیک واژه‌ها، مغلوب سرعت تحولات می‌شود! این نظریه‌ها امروزه در حال شکل‌گیری هستند و در یک معنای جهان شمول تفسیر می‌شوند، زیرا فرایند این تحولات، مرزهای فیزیکی را در نوردیده و به کوجه‌های تنگ و تاریک دور افتاده‌ترین دهکده‌ها رسوخ می‌نماید.

مشتریان این تحولات میلیون‌ها تماشگر تلویزیونی، فیلم‌های سینمایی، سفارش دهندگان غذاهای تازه از فواصل هزاران کیلومتری، مسافران هتل‌ها و مشتریان اسباب بازی‌ها و لباس‌ها و وسایل تزئینی و کارخانه‌های کوچک و بزرگ هستند. برای تأمین نظر و رضایت این مشتریان، تحولات لجستیک ساده‌۶۰ سال پیش، به مدیریت زنجیره تأمین امروزی و نهایتاً زنجیره تأمین جهانی (GLOBAL SUPPLY CHAIN) تبدیل خواهد شد.

بنابراین زنجیره تأمین یکی از پیچیده‌ترین دستاوردهای تلفیقی چند وجهی (MULTIDISCIPLINARY) از فناوری‌های ارتباطات، اطلاعات و روانشناسی اجتماعی و بازاریابی‌هاست که مفهوم تولید انبوه (MASS PRODUCTION) را به MASS CUSTOMIZATION تبدیل می‌کند. نمودار ۲ پیوستگی این موضوعات را نشان می‌دهد.

فرایند تولید ناب، تا کار ناب و تفکر ناب در تحقیق و توسعه، پژوهشگرانی را طلب می‌کند که بایستی آموزگاران باشند که تعاملات ذهنی هزاران انسان را به سوی هدفی هدایت کنند؛ هدفی که خود نیز در این مسیر، تحولات پیچیده‌ای را می‌پذیرد.

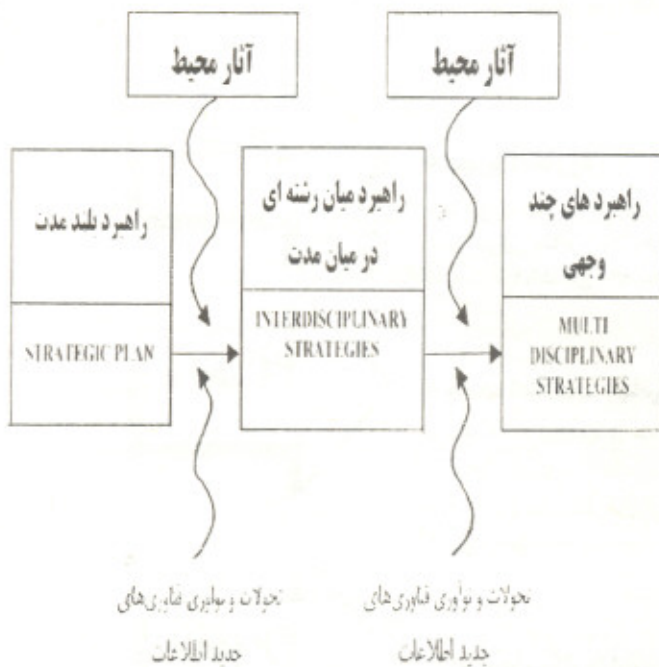
در دنیایی که یک سازمان و یا یک مؤسسه برای تطبیق خود با تحولات فناوری به ویژه فناوری اطلاعات که متکی به دانش فنی جمعی سازمان‌ها می‌باشد، به یک و یا دو نسل نیاز دارد و از سوی دیگر، فرایند این تطبیق، دوره آموزشی از دبستان تا پایان تحصیلات دانشگاهی و گذشت عمر یک نسل را طلب می‌کند، چگونه می‌توان این تطبیق را انجام داد و از روش‌های سه نسل قبل استفاده نمود؟ به راستی این تطبیق و تحول برای تولیدکنندگان این فناوری‌ها نیز مشکل‌آفرین است، چه رسد به سایر کشورها که مصرف‌کننده محصولات آن هستند.

دنیای کسب و کار که امروزه وفاداری مشتری را سرمایه و دارایی اصلی خود تلقی می‌نماید، در گوناگونی پیچیده سلاقی، این مسیر را هدایت می‌کند. راهبردها معمولاً برای دوره‌های بلند مدت طراحی می‌شوند، ولی در این تحولات به راهبردهای میان مدت بین رشته‌ای (INTERDISCIPLINARY) و نهایتاً راهبردهای چند وجهی (چند جانبه) (MULTIDISCIPLINARY) تبدیل می‌شوند؛ مفاهیم پیچیده تحولات سازمان از قالب به محتوا (CONTENT TO CONTEXT) تغییر می‌پذیرد؛ مشاغل جدید، فرایندی از تحولات شغلی را پذیرا می‌شوند که شاخص اصلی آنها، قدرت تلفیق اطلاعات راهبردی است. سازمان در تمامی سطوح دچار تحولاتی می‌شود که دیدگاه‌های سلسله مراتبی را به دیدگاه‌های چند کانه‌ای تبدیل می‌کند؛ در این دیدگاه‌ها فرد با فرد دیگر بایستی هماهنگی نماید، با دیگری برنامه ریزی و برای یکی هدف تعریف کند و از دیگری اثرپذیر باشد. تکیه به قدرت استنتاج ذهنی (COMMON SENCE) از مهمترین ویژگی‌های مدیریت در تمامی سطوح است.

در این سناریوی پیچیده، گفتگوها بین افراد و مدیران کوتاه شده و زمان تصمیم‌گیری از روزها به لحظه‌ها تبدیل می‌شوند. بر خلاف گذشته، تجمع ارزش مادی در تبادلات فیزیکی نیست، بلکه در آثار مدیریت اطلاعات و در ارزش سهامی است که در بورس‌های مختلف دائماً در حال نوسان هستند.

نظم‌پذیری، معنای قابلیت انعطاف پیدا نموده و در استفاده از ابزارهای جدید که روز به روز تغییر پیدا می‌کند، تشخیص اهداف گوناگون چنان در هم تنیده می‌شود که فراسوی دانش فرد قرار می‌گیرد و تمرین ورزش فکری برای تطابق با مشغله‌های دائمی ضروری می‌شود و به همین دلیل دوره عمر مدیریت کاهش می‌یابد. میانگین سن مدیران کاهش می‌یابد و مفهوم مهارت‌ها (SKILLS) با ادغام آن در مفهوم SMART، به زیرکی خاص و مهارت مدیریت تغییر می‌یابد.

کودک‌دانی که قلم به دست می‌گیرند، از نوشتن مشق‌های شب به نوشتن افکار خود می‌پردازند. مهارت، از دست به مغز کشیده شده و توانایی ارائه یک فکر، از نوشتن هزاران صفحه کتاب ارزش بیشتری پیدا می‌کند (IMMAGINATION). قدرت انتقال ایده‌ها از مرحله درک تا تفهیم آن به دیگری، از مهارت‌های ویژه‌ای است که همه افراد ندارند. فرایند طراحی یک کالا یا خدمت را نایه‌ها رقم می‌زند. تبدیل کالا یا خدمت به نیازی برای



نمودار ۱ - نمودار تحولات و اثر آن در برنامه ریزی‌های راهبردی شرکت‌ها