

زیمنس: اشتراک دانش از راه مذاکره‌ی ویدیویی

پاسی راجاندر[۱]

مترجم: علی حسین قاسمی

دانشجوی دوره‌ی دکتری اطلاع‌رسانی و کتابداری دانشگاه فردوسی مشهد

مقدمه

هدف پروژه‌ی «پی‌سی - ویدیو» [۲] که توسط «زیمنس اوزاکی تیو» [۳] در فنلاند انجام شد، اجرای یک بررسی امکان‌سنجی درباره‌ی نحوه‌ی استفاده از تجهیزات مذاکره‌ی ویدیویی و «پی‌سی - ویدیویی» در تحقق دورکاری و یادگیری الکترونیکی بود. در دنباله، یافته‌های این پروژه را ارائه می‌دهم.

بالغ بر ۵۰٪ کارکنان «زیمنس اوزاکی تیو» یک قرارداد دورکاری درباره‌ی استخدام کنونی خود دارند. مجموع پیشه به واحدهای پیشه‌گانی مختلف تقسیم می‌گردد و در مکان‌های پیشه‌گانی مختلف و وابسته در فنلاند و در کشورهای حوزه‌ی بالتیک انجام می‌شود. ساختار سازمانی چندملیتی، چالشی را در امر جریان اطلاعات، چه در داخل خود سازمان و چه در رابطه با مشتریان آن، نشان می‌دهد.

با وجود پس‌زمینه‌ی فنی موجود، تأکید بر سنجش ساختارهای کاری و همکاری افراد، و نیز پیمایش احتمالات آتی است.

از دورکاری تا کار الکترونیکی

در این بافتار، دورکاری در گسترده‌ترین مفهوم خود مورد نظر است. بنابراین، اصطلاح مناسب‌تر برای آنچه که به طور متعارف، دورکاری نامیده می‌شود، کار الکترونیکی است. تغییراتی که از حیث کار و ساختارهای کاری به‌وقوع پیوسته، بر شرکت‌ها و کارکنان آن‌ها، هم از نظر بازار جهانی و جهانی‌سازی و هم از نظر تحرک‌پذیری در سطح شخصی اثر گذاشته و موجب شده که کار، بستگی کم‌تری با زمان و مکان مشخص داشته باشد.

هنگامی که درباره‌ی کار الکترونیکی صحبت می‌کنیم، درباره‌ی نحوه‌ی به‌کارگیری فناوری جدید سخن می‌گوییم. اما این فقط یک وجه از موضوع است. فناوری متحول، کار عملیاتی و نیز فرایندها و شکل اقدامات را هم تغییر می‌دهد. هنگامی که درباره‌ی

کار الکترونیکی می‌اندیشیم، کلماتی همچون شبکه‌بندی، مدیریت دانش، انعطاف‌پذیری و تحرک‌پذیری از کلمات کلیدی مورد استفاده هستند. یکی از مهم‌ترین موضوعات، چگونگی تأمین دسترسی به اطلاعات، صرف نظر از زمان و مکان می‌باشد.

مورد «زیمنس»

زیمنس فنلاند دور کاری را در سال ۱۹۹۴ به عنوان بخشی از پروژه‌ی «دور کاری برای تحول» آغاز کرد. در آن زمان ما می‌خواستیم اهداف ملموس ناشی از توجه متمرکز به مسائلی همچون نحوه‌ی بهسازی خدمات مشتریان و رضایت مشتریان را ارزیابی کنیم.

اما در چند سال اخیر، تعریف ما از دور کاری تغییر کرده است. در ابتدا، دور کاری به معنای کار کردن در خانه بود؛ اکنون این واژه به نوعی از کار اشاره دارد که جزئاً یا کلاً در جایی غیر از یک ساختمان اداری انجام شود. بنابراین مسئله‌ی اصلی، نحوه‌ی برقراری ارتباط یک فرد با اطلاعات مستندشده‌ی موجود، و با همکاران خویش است. بدین منظور، مذاکره‌ی ویدیویی و «پی‌سی - ویدیویی» یکی از امکانات موجود برای توسعه‌ی کار الکترونیکی است.

آنچه که ما در پروژه‌ی «پی‌سی - ویدیو» توجه خود را به آن معطوف کردیم، بررسی بر روی ترکیب داده‌ها، صدا، و تصویر همزمان، با اشتراک در اطلاعات و با کار الکترونیکی بود.

در طی پروژه دریافتیم که مسئله‌ی اساسی، نحوه‌ی انگیزش و الحاق افراد است. پروژه‌ی «پی‌سی - ویدیو» صرف نظر از پیشرفت فنی و امکانات متعددی که فراهم آورد، برخی از مزایای انکارناپذیر کار الکترونیکی را بارزتر کرد. بارزترین این مزایا عبارت‌اند از:

- کاهش هزینه‌های سفر؛
- یادگیری الکترونیکی، کاهش هزینه‌های مهارت‌آموزی و امکان تمرکز بر یادگیری مهارت‌های جدید و کسب دانش در بهترین زمان مناسب برای فرد؛
- صرفه‌جویی در زمان؛
- انعطاف‌پذیری، کار کردن در هر جا و هر زمان (که مزایای روشنی نیز بر پیوند کار با اوقات خانوادگی مترتب است)؛
- ارتباطات اثربخش‌تر با مشتریان؛
- اشتراک همزمان در اطلاعات، تیم‌های مجازی، و تحرک‌پذیری بهتر.

این پروژه برخی از چالش‌هایی را که ما با آن‌ها روبرویم نیز مشخص کرد:

● پیشرفت سریع فنی و نیاز به مهارت‌های فنی روزآمد (برای آن که هر تغییر اثربخش باشد، مهارت‌آموزی ضمن خدمت ضرورت

دارد)؛

● بی‌ثباتی خطوط یا تجهیزات مورد استفاده (پیشرفت سریع فنی همچنین موجب میزان مشخصی از عدم قطعیت در استفاده از

آخرین فناوری می‌شود)؛

● چالش‌های فرهنگی که می‌توان آن‌ها را به این ترتیب تقسیم کرد:

- تفاوت‌های فرهنگی، زبان، شیوه‌ی کنش، واکنش، و ... در ما - مهم‌ترین این که باید در هنگام سخن گفتن از تماس‌های مجازی

بین افرادی با فرهنگ‌های مختلف، متوجه این تفاوت‌ها باشیم؛

- تغییرات فرهنگ سازمانی، که خود بیانگر چالش دیگری است - هنگامی که از کار الکترونیکی صحبت می‌کنیم، فقط درباره‌ی

افراد سخن نمی‌گوییم، بلکه مطلب به کل سازمان، فرایندهای جاری در آن، و نحوه‌ی مدیریت کارکنان آن مربوط می‌شود. ما

متوجه شدیم که حتی اگر شواهد روشنی مبنی بر مزایای استفاده از این سیستم‌ها موجود باشد، تغییرات فرهنگی درون‌سازمانی نسبتاً

کند، یا حداقل کندتر از آنچه که ما می‌پنداشتیم، بوده‌اند.

نتیجه‌گیری

استفاده از سیستم‌های نوین فنی و شرکت در توسعه‌ی کار الکترونیکی در بخش خصوصی، نه تنها یک مزیت، که یک ضرورت

است. مدیریت اطلاعات، راه‌آمرزین انجام امور پیشه‌گانی، و کار الکترونیکی همان عنصر ملموس و عینی در مدیریت اطلاعات

است.

[1]. Pasi Rajander, "Siemens case: Knowledge sharing by videonegotiation", in Telework 2001-Report of the 8th European Assembly on New Ways to Work. Helsinki: 12-14.9.2001, pp. 106-107.

[2]. PC-Video project

[3]. Siemens Osakeyhti