

## الفصل 10

### التنظيمات الافتراضية

#### مفهوم التنظيمات الافتراضية

- تحرر المنظمة وموظفيها والمستفيدين من خدماتها من التقيد بعناصر المكان والزمان وتعطيهم فرصة لإنجاز الأعمال في كل مكان وزمان وعدم حصرها في ساعات وأيام محدودة.
- وتشمل على ترتيبات وخيارات عمل متعددة يمكن الاختيار من بينها، حيث يمكن للموظف اختيار العمل وللمنظمة توفيره على أساس التفرغ الكامل أو العمل الجزئي.
- تتشكل من مجموعة من العمليات وفرص العمل وفرق العمل والموظفين غير المتواجدين في نفس المكان.
- تقوم هذه التنظيمات بكافة الأعمال التي تقوم بها المنظمات التقليدية الأخرى، ولكن تختلف عنها في طبيعة إجراءات العمل من خلال ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### عناصر التنظيمات الافتراضية

##### ➤ العنصر الأول: المعلومات المتدفقة والمتوفرة لها :

- **تعرف بأنها** كل الأفكار والأراء والحقائق والأعمال الإبداعية للعقل والتي يتم تداولها وتسجيلها ونشرها سواء كان ذلك بطريقة رسمية (وثائقية) أو غير رسمية (شفهية) فالمعلومة قد توجد في كتاب أو وثيقة أو دورية أو في أي شكل من الأشكال المصغرة والالكترونية، وان فائدتها تكمن في تداولها واستخدامها فإن لم تتداول أو تستخدم فهي معطلة.
- **فالمعلومات** هي البيانات أو المعطيات أو الحقائق التي تمت معالجتها (بالتحليل، والتفسير، والتجميع في شكل ذي معنى) لتحقيق هدف معين.

##### كيفية تدفق المعلومات في المنظمة :

تتدفق المعلومات في المنظمة في **ثلاثة اتجاهات رئيسية:**

- **المعلومات المتدفقة إلى أعلى :** تصف أفعال وتصرفات المنظمة اليومية، فالمعلومات المجمع كجزء من العمليات اليومية توحد وتدمج معاً بوساطة تكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة ثم ترسل إلى أعلى لمتخذي القرارات الذين يراجعونها ويستجيبون لها لحل المشكلات المتضمنة وانهاز الفرص المطروحة.
- **المعلومات المتدفقة إلى أسفل :** تشتمل على الأهداف والاستراتيجيات والتوجيهات التي تنشأ وتخلق في أحد مستويات الإدارة العليا للمنظمة وتمرمها إلى المستويات الإدارية الأدنى.
- **المعلومات المتدفقة أفقياً :** بين الوحدات الإدارية أو فرق مجموعة العمل التي تعمل في نطاق المنظمة.

## ➤ العنصر الثاني : تكنولوجيا ونظم المعلومات المتقدمة:

**معالجة المعلومات في المنظمة من خلال الحاسب الآلي :** تطورات أساليب المعالجة الكمبيوترية من خلال الأنماط التالية:

- **المعالجة الكمبيوترية المركزية والمعلومات المتفرقة :** يرتبط هذا النمط بتوفير كمبيوتر رئيس مركزي كبير أو خادم يتداول كل مهام معالجة المعلومات، ويتصل به مجموعة من المستخدمين الذين يمثلون الهياكل الطرفية له للوصول إلى البرمجيات والمعلومات لأداء المهام المختلفة ويوجد لكل تطبيق ملفات معلومات منفصلة ومتفرقة عن بعضها البعض.
- **المعالجة الكمبيوترية اللامركزية والمعلومات المتفرقة:** تكنولوجيا المعالجة هنا لا مركزية لبيئات المعلومات المعينة، وترتبط هذه التكنولوجيا معاً إلا أن كل وحدة تنظيمية أو فريق عمل يحتفظ بمعلوماته بطريقة مستقلة.

## مزايا تطبيق المنظمات الافتراضية في السعودية

### ➤ المزايا السياسية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

- القضاء على نسبة البطالة التي تؤدي إلى انحراف العاطلين عن العمل فكرياً وسلوكياً مما يترتب عليه الإضرار بأمن المجتمع.
- تحقيق مبدأ العدالة وتكافؤ فرص العمل بين مواطني المجتمع سواءً من حيث النوع (ذكوراً وإناثاً) أو الفئات العمرية.

### ➤ المزايا البيئية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

- انخفاض في مستويات الازدحام المروري وانخفاض تلوث الهواء واستخدام الوقود وبالتالي إمكانية خفض الإنفاق على بناء الطرق.
- خفض معدلات النفايات الورقية.

### ➤ المزايا الاقتصادية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

- توفير فرص العمل التي ظهرت كنتيجة طبيعية لتطور وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
- يقدم فرصاً نادرة للدول النامية لتدعيم موقفها التنافسي في الاقتصاد العالمي ففي ظل المنافسة المتزايدة في البيئة الدولية تبحث الشركات عن العمالة الأرخص ذات المهارات العالية تستأجرها على أسس تعاقدية حسب الحاجة إليها.
- المرونة والسرعة في الحصول على الكفاءات البشرية من أي مكان في العالم.
- توفير فرص عمل للمعاقين.
- انخفاض تكاليف المنظمة من عقار، ومكاتب، وأثاث مقارنة بإنتاجية عاملها.
- انخفاض تكاليف وقود التنقل من وإلى مقر العمل.

### ➤ المزايا البيئية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

- توفير فرص العمل التي ظهرت كنتيجة طبيعية لتطور وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
- يقدم فرصاً نادرة للدول النامية لتدعيم موقفها التنافسي في الاقتصاد العالمي ففي ظل المنافسة المتزايدة في البيئة الدولية تبحث الشركات عن العمالة الأرخص ذات المهارات العالية تستأجرها على أسس تعاقدية حسب الحاجة إليها.
- المرونة والسرعة في الحصول على الكفاءات البشرية من أي مكان في العالم.
- توفير فرص عمل للمعاقين.
- انخفاض تكاليف المنظمة من عقار، ومكاتب، وأثاث مقارنة بإنتاجية عاملها.
- انخفاض تكاليف وقود التنقل من وإلى مقر العمل.

### ➤ المزايا الاجتماعية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

- تحقيق التوازن بين العمل والواجبات الأسرية والمنزلية

### ➤ المزايا الإنتاجية لتطبيق المنظمة الافتراضية للعمل عن بعد:

تشير التجارب إلى التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية، وفيما يلي بعض الأمثلة التي توضح العلاقة بين العمل عن بعد:

- حولت شركة نوري كوم للحاسبات 120 عاملاً إلى العمل بالمنزل ووجدت أنهم يقضون 25 ساعة أسبوعياً في العمل مع العملاء بدلاً من 12 إلى 15 ساعة من قبل
- وجدت شركة أمريكان اكسبرس أن العاملين عن بعد يعملون بنسبة 43% أكثر من زملائهم الذين يعملون في مكان العمل.
- إحدى الهيئات الإدارية بولاية ميليسوتا الأمريكية قامت بتحليل برنامج للاتصال عن الفترة من 1995 م إلى أكتوبر 1999 م فوجدت أن 97% من العاملين عن بعد يرون أن العمل عن بعد ساهم في جودة العمل.

### العوامل التي تبرر الاهتمام بالتنظيمات الافتراضية

- انتشار التكنولوجيا  
تخطى المعلومات وبفعل التطور التكنولوجي حواجز المكان والزمان والمستويات الإدارية
- الإمكانية غير المحدودة للأفراد للعلم بكل شيء.  
الإمكانية الهائلة التي أتاحت للإنسان وبفضل التطورات التكنولوجية أن يتواجد وبشكل افتراضي في كل الأماكن ، والاتصال والتعاون مع عدد غير محدود من الجهات.
- زيادة الزكاء الاصطناعي:  
أصبح متاح للمنظمات تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع قدرأ هائلاً من المعلومات واستخلاص الدروس والخبرات في مجال عملها.

## نتائج التنظيمات الافتراضية

- تعزيز التواصل بين المواطن والحكومة المعنية بتقديم مختلف الخدمات العامة.
- توفير الشفافية حول سبل عملها وتوضيح ما للمواطن من حقوق وما عليه من واجبات.
- الاتصال بطريقة منظمة ومن خلال المعلومات المتوفرة لديها بكل الأطراف.
- تسهيل حصول المواطنين على مختلف الخدمات العامة.
- تسهيل اتصال المواطن بالحكومة
- تقديم الحكومة كافة المعلومات التي تهم المواطنين في مختلف المجالات.
- تسهيل مشاركة المواطنين عملية رسم السياسات العامة وإبداء آرائهم.
- توفير المعلومات للأحزاب ومنظمات المجتمع المدني حول نتائج مختلف السياسات.
- توفير المنابر التي يمكن من خلالها مناقشة كافة القضايا مع أعضاء البرلمان.
- تسهيل التواصل بين المواطنين أنفسهم

## متطلبات التنظيمات الافتراضية

- توفير البنية التحتية الجيدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- اتخاذ سياسات اقتصادية تهدف إلى تحرير سوق تكنولوجيا الاتصالات.
- وضع معايير عالمية لتمديد شبكات الإنترنت واستخداماتها.
- توفير أمن المعلومات دون إساءة.
- استخدام المعلومات والوثائق.
- القيام بحملات توعية لأهمية تكنولوجيا المعلومات وتشجيع استخدامها.
- توفير التدريب المستمر لمقدمي خدمات الاتصالات والمستفيدين منها بشكل مستمر.
- حماية الحريات الشخصية لأفراد المجتمع من تعدى العاملين في حقل المعلومات عليها.
- وضاع ميثاق أخلاقي خاص بثقافة الإنترنت وأصول استخدامها.
- تطوير البحث العلمي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بالتوفيق للجميع

ميمو العسل