

ایده «سازمان سریع پاسخ»

انفعالی در شرکت یا سازمانی رخ نمی‌دهد. امروزه بدون **برون‌نت** هیچ‌گونه نقل‌وانتقال پولی در عرصه جهانی انجام نمی‌شود. استفاده از پیام‌رسان‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی تلفن همراه ارتباط هر چه نزدیک‌تر افراد و ایده‌های آن‌ها را میسر کرده‌اند. تلفن‌های همراه نسل جدید این قابلیت را دارند که به واسطه نصب نرم‌افزاری در حوزه خرید **برخط** این امکان را به شما بدهند که کالا یا خدماتی را که قبلاً هرگز موفق به خرید و دریافت آن نمی‌شدید، در کوتاه‌ترین زمان در اختیارتان قرار دهند. ایده استفاده از فناوری‌های جدید در درون ایده سازمان با پاسخ‌گویی سریع، شکل‌گیری گونه‌ای از **شرکت‌های دانش‌بنیان**^۱ و **سازمان‌های دانش‌محور**^۲ را در پی داشت که به خلق نرم‌افزارها و پیام‌رسان‌های شبکه‌های اجتماعی انجامیده است.

از سوی دیگر، استفاده از این ایده ترکیبی در عرصه نظامی نیز کارایی خود را هویدا کرده است. ساخت پهپادها و جنگنده‌های بدون سرنشین نمونه‌های بارزی از کاربرد دانش به منظور پاسخ‌گویی سریع است. چرا که در سالیان قبل، بدون استفاده از خلبانان، هیچ‌گونه عملیات ترابری و جنگی در حوزه نظامی میسر نبود. آموزش خلبانان، هزینه‌های ساخت و نگهداری هواپیماهای جنگنده، بمب‌افکن و تجسسی و نیز تلفات انسانی در رویارویی‌های مستقیم و غیرمستقیم هواپیماها با نیروهای متخاصم، فرماندهان و صاحب‌نظران نظامی را بر آن داشت که به دنبال جایگزینی مناسب برای این ابزار سنتی در میدان نبرد باشند. امروزه هر پهپاد تجسسی با اتصال به یک ماهواره نظامی قادر است در کسری از ثانیه تصویرها و فیلم‌هایی را از پایگاه‌ها و ادوات نظامی دشمن به مرکز فرماندهی ارسال کند. امروزه اهمیت یک جنگنده بدون سرنشین تا آنجاست که می‌تواند در کمترین فرصت ممکن و با بیشترین انعطاف بر آشیانه دشمن بتازد، آن را آماج حملات خود قرار دهد و پیروزی در میدان نبرد را برای کشور خود رقم بزند.

همه این‌ها نمونه‌هایی هستند که از ایده سازمان با پاسخ‌گویی سریع استخراج شده‌اند. از آنجا که هر سازمان امروزی نیازمند پاسخ‌گویی سریع است، به افراد و ابزار با پاسخ‌گویی سریع نیز نیاز دارد. برای مثال، در دو سال گذشته که ویروس کرونا با همه‌گیری جهانی و

نهادهایی مانند سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی و نیز سازمان اورژانس باید از نظر پاسخ‌گویی به مخاطبان و ارائه خدمات به حادثه‌دیدگان با بیشترین سرعت اقدام کنند. چرا که هرگونه مکث و تعلل در فرایند امدادسانی آسیب‌های جبران‌ناپذیر جسمی و روحی به سانحه‌دیدگان و بستگان نزدیک آن‌ها وارد می‌کند. به همین دلیل، کارکنان و نیروهای وابسته به این‌گونه سازمان‌ها، باید از قابلیت‌های فنی، روانی، کلامی و فیزیکی بالایی برخوردار باشند. از سوی دیگر، وقوع حوادث غیرمترقبه مانند آتش‌سوزی‌های گسترده، شکستن سد، ریزش برج‌ها و ساختمان‌های غول‌آسا و نیز رخداد بلایای طبیعی مانند سیل، زلزله، رانش زمین و توفان بر اهمیت پاسخ‌گویی سریع این سازمان‌ها و به کارگیری نیروهای زبده و متخصص در آن‌ها مہر تأیید می‌گذارد.

متخصصان دانش مدیریت با الگو قراردادن روش‌های پاسخ‌گویی سازمان‌هایی مانند اورژانس و آتش‌نشانی و خدمات ایمنی، و به منظور ارائه خدمات در کمترین زمان و با بالاترین کیفیت، ایده **سازمان با پاسخ‌گویی سریع**^۱ را عرضه کرده‌اند. نخبگان مدیریت برای پیاده‌سازی ایده جدیدشان، علاوه بر بهره‌گیری از نیروهای خبره، نگاه ویژه‌ای نیز به فناوری‌های به‌روز و کاربردی کردن آن‌ها در امور اداری، صنعتی، بازرگانی، نظامی و اقتصادی داشتند. آن‌ها به خوبی متوجه این نکته شده بودند که برای پیشبرد اهدافشان، نیازمند برنامه‌ها و ابزارهایی هستند که به واسطه آن‌ها بر بازارهای گسترده و گوناگون داخلی و خارجی تسلط پیدا کنند. به همین دلیل بود که از دهه ۷۰ میلادی، بهره‌گیری از سامانه‌های خبره و هوش مصنوعی، اصل جدایی‌ناپذیر سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی در کشورهای پیشرفته شد. با گذشت زمان، این دسته از فناوری‌ها جایگاه خود را در کشورهای در حال توسعه نیز پیدا کردند، به‌گونه‌ای که امروزه با اطمینان خاطر می‌توان گفت، در هر کشوری که خواهان ترقی و پیشرفت در ساحت‌های داخلی و خارجی باشد، بدون استفاده از فناوری‌هایی که تولید و خدمات را با سریع‌ترین شکل ممکن تحت‌تأثیر خود قرار می‌دهند، به موفقیتی دست پیدا نخواهد کرد.

ایسن روزها بدون استفاده از **درون‌نت**^۲ هیچ فعل و



تمرین ۱. فرض کنید در آینده نزدیک به‌عنوان مدیر یک شرکت خصوصی در عرصه ارائه خدمات فوری در زمینه حوادث و تصادفات جاده‌ای فعالیت می‌کنید. با الگو قراردادن ایده سازمان با پاسخ‌گویی سریع، به کدام منابع انسانی و تجهیزاتی نیازمندید؟

تمرین ۲. فرض کنید در آینده نزدیک به‌عنوان مشاور عالی در شرکتی صنعتی در حوزه خودروسازی فعالیت می‌کنید. با لحاظ کردن ایده سازمان با پاسخ‌گویی سریع، مجموعه پیشنهادی شما برای ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان این شرکت خودروسازی چیست؟

پی‌نوشت‌ها

1. Fast Responsible Organization
2. Intranet
3. Internet
4. Knowledge Enterprises
5. Knowledge Organizations

تعطیلی تمامی مدرسه‌ها و دانشگاه‌های ایران و جهان را سبب شد، استفاده از نرم‌افزارهای آموزش مجازی به برگزاری کلاس‌های غیرحضوری برای دانش‌آموزان و دانشجویان کمک کرد. استفاده از نرم‌افزارهای آموزش مجازی باعث شد هیچ کلاس آموزشی تعطیل نشود و حتی گزینه بعد مسافت را در زمینه آموزش از بین ببرد. بهره‌گیری از نرم‌افزارهای آموزش از راه دور نیز تأکیدی بر استفاده از ابزار و امکانات به منظور پاسخ‌گویی سریع در مواقع بحرانی و اضطراری است و نبود این نرم‌افزارها در هر سامانه آموزشی خسارت زیادی را سبب می‌شود. اکنون که شما هنرجویان گرامی با مفهوم سازمان با پاسخ‌گویی سریع و مصداق‌های آن آشنا شدید، امیدواریم در آینده نزدیک که به‌عنوان کارآفرین یا مدیر در جایگاهی قرار می‌گیرید، ایده سازمان با پاسخ‌گویی سریع را به‌عنوان اصلی بدیهی سرلوحه رویکردتان قرار دهید و به خلق ایده‌های منتهی به تولید کالایی به سبک بهینه‌تر یا ارائه خدماتی به شکلی مطلوب‌تر بتوانا شوید.