

آموزش منابع انسانی در کسب و کارهای کوچک

نویسنده: هری متلی - ترجمه: حمیدرضا افشاری



باشد بر اساس تکنولوژی دیجیتالی و شبکه های ارتباطی بوده که برای تهیه یک پلتفرم جهانی که از لحاظ جغرافیایی واحدهای اقتصادی آن

پراکنده بوده برای تبادل، ارتباط، همکاری و داد و ستد حجم وسیعی از محصولات یا خدمات تنظیم شده اند.

اگرچه مهم است که گذر از اقتصاد قدیمی و سنتی به الکترونیکی یا جدید بسیار فرار و از هم گسیخته توصیف شده، ولی از رقابت افزایش یافته و ای سی تی که معقولانه ارزش واقعی خود را یافته است به عنوان سوخت استفاده کرده است. نیروی رانش برای فرصت های کسب و کار جدید به عنوان فاکتور های اصلی که تعیین می کنند که یک شرکت، صنعت یا منطقه در بهره برداری از این تکنولوژی موفق بوده یا نه، شناسایی شده اند. از آن جایی که اکثریت واحدهای فعال اقتصادی تجارت های کوچک یا با اندازه متوسط هستند، چاره ای نیست از این که این بخش توسط انقلاب دیجیتالی در حال وقوع بیشترین تاثیر را بپذیرند. آگاهی رایج این بوده که برخی از اولین سازمان هایی که درگیر کسب و کار الکترونیکی شده اند کوچک بوده و تازه شکل گرفته بودند. عامل های رقابتی قابل ملاحظه ای وجود دارند که بین کسب و کار الکترونیکی کوچک و سازمان های بیشتر سنتی در این اندازه تفکیک قابل می شوند. در بخش عرضه کسب و کار الکترونیکی کوچک به طور فزاینده ای خودشان را با فرایندهای نوآور و اینترنت به عنوان یک پلتفرم در جهت اطمینان از مزایای رقابتی پایدار تطبیق داده اند. در بخش تقاضا سیل مشتریان متقاضی و آگاه از اینترنت در تلاش خود برای خدمات و محصولات با قیمت مناسب، منعطف و تخصصی شده در حال افزایش می باشند. در زمینه رقابت جهانی، کسب و کار های الکترونیکی کوچک می توانند ضرر های ذاتی ناشی از اندازه خود را با افزایش توانایی های خود در انعطاف پذیری، بازارهای تخصصی، و سرعت واکنش جبران نمایند. جالب است که تطابق پذیری نه تنها در سطح سازمانی روشن بوده بلکه به طور فزاینده ای در سطوح محلی، منطقه ای و ملی نیز مورد توجه می باشد. از آن جایی که فعالیت و سیاست های اقتصادی ملی با موسسات یا اجتماعات تجاری استراتژیک همگرایی داشته، کسب و کار الکترونیکی و رای مرزهای مرسوم و سنتی آن در حال توسعه می باشد. به

نوشته های زیادی در سال های اخیر به مقوله اینترنت و لزوم کسب و کار الکترونیکی که در یک اقتصاد الکترونیکی جهانی عمل می کند

پرداخته اند. اگرچه بخش کوچکی از ادبیات در حال گسترش این موضوع بر اساس تحقیقات تجربی بوده اند، اما بیشتر مطالب منتشر شده ارزش محدودی به مدیریت/مالکیت کسب و کار های کوچک از خود نشان دادند. زیرا بیشتر این موارد، دید ایده آلی یا سطحی را از تبادلات اقتصادی که در اینترنت انجام می پذیرد ارائه دادند. در نگاه عمومی به کسب و کار الکترونیکی وجود تعداد محدودی انتشارات عملی و اصلی برای راهنمایی طیفی از ذینفعان و طرف های درگیر شامل مدیر/مالک کسب و کار کوچک، وجود دارند. به طور آشکارا آن چه که فراموش شده است ادبیات تخصصی در حال رشد در خصوص آموزش و منابع انسانی در خصوص همسو سازی و مدیریت کسب و کار کوچک می باشد. جهت پرداختن به این عدم توازن این مقاله یک چارچوب عملی برای یک مبحث تحقیقی در مسائل مربوطه منابع انسانی و آموزش را برای حمایت و آگاهی دادن از رشد سریع بخش کسب و کار کوچک هم در انگلستان و هم در سایر کشورهای در حال توسعه و یا توسعه یافته، ارائه داده است.

پیشرفت های به وجود آمده در کامپیوتر و تکنولوژی های مربوطه در اطلاعات و ارتباطات (ای سی تی) سازمان ها را قادر ساخته است که در تلاش برای مزیت های رقابتی پایدار با استراتژی های کسب و کار نوآور و جدید همسو شوند. مهم تر این که تولید انبوه تجهیزات ای سی تی و آماده بودن نرم افزار های طراحی و سفارشی شده روند ظهور مدل های سازمانی و صنایع جدید را تسهیل کرده است. در اوایل دهه نود ای سی تی و اینترنت شروع به تحت فشار آوردن رشد سازمانی، توسعه و مزیت های رقابتی در هر دو سطح خرد و کلان نمودند. به طور فزاینده ای با افزایش ارتباط الکترونیکی مشتریان و تامین کنندگان سرعت، جهت و تاکید بر تغییر استراتژیک و محرک های رقابتی از تجارت سنتی به تبادلات کسب و کار آنلاین در یک اقتصاد دیجیتالی به سرعت در حال رشد و توسعه تغییر مکان داده است. به طور کلی واژه اقتصاد دیجیتالی که قابل جایگزین با اقتصاد الکترونیکی، اقتصاد جدید یا اقتصاد اینترنتی می

عنوان یک سیاست توسعه ای منطقه ای، رشد کسب و کار الکترونیکی در سطح اروپا توسط استراتژی های مرسوم منطبق با اعضای اتحادیه اروپا به جهت روان سازی محک زنی محرک های منطقه ای و ملی در بخش کسب و کارهای کوچک و متوسط خود حمایت می شود. در مارس سال ۲۰۰۰ نشست لیسبون، اتحادیه اروپا هدفی را از قبل برنامه ریزی کرد تا در سال ۲۰۱۰ یکی از رقابتی ترین اقتصاد های بر مبنای دانش دنیا شود. روشن است که دستیابی به چنین هدف آرمانی به طور گسترده ای به تعهد تقریباً ۱۹ میلیون کسب و کارها کوچک و متوسط به استفاده از ای سی تی و تجارت اینترنتی در پلتفرم نهایی کسب و کار خود نیازمند است. گزارش محک زنی سال ۲۰۰۲ تعدادی از حمایت های اولیه هم در سطح ملی و هم در سطح اتحادیه اروپا را برای کمک به کسب و کارهای کوچک و متوسط در حرکت ان ها برای انطباق استراتژی های کسب و کار را شناسایی کرده اند. این گستره از آگاهی های اساسی مطرح شده تا مقیاس های حمایتی مشخص و تشویق های طراحی شده برای روان سازی کسب و کار و استفاده از پلتفرم اینترنت را شامل می گردد. کشورهای عضو و سایر ملل اروپایی که هدف پیوستن به اتحادیه اروپا را داشته قویاً برای پیروی از قدم های کشور های عضو و شناسایی اهداف مشخص برای کسب و کارهای کوچک و متوسط و استراتژی های کسب و کار مربوطه و تسهیم بهترین کار کردها در این حوزه مهم از فعالیت اقتصادی تشویق می شوند.

ادبیات اولیه در کسب و کار الکترونیکی

شتاب در منتشر ساختن انبوهی از ادبیات تخصصی در حال رشد باعث حجم عادلانه ای از انتشارات شده که هر بخشی از جمعیت بزرگسالان را هدف قرار داده است. بیشتر این که اثر اینترنت بر روی زندگی روزمره راهش را به ادبیات کودکان برنامه های رسانه ها مانند جنبه های سرگرمی و تحصیلی که برای جوانان درست شده باز کرده است. اگر چه با یک موشکافی دقیق بیشتر این ادبیات تخصصی فاقد بنیان تجربی محکم و حیاتی می باشند. به ویژه بخش اعظمی از ادبیات تخصصی که در طی سال های اولیه در مورد انقلاب دیجیتالی منتشر گردید به طور ناشیانه ای تلاش می کرد که تئوری و کار کرد سنتی کسب و کار را با ورود انقلاب کسب و کار الکترونیکی منطبق سازد. متاسفانه نگرش "شراب کهنه و بطری نو" باعث تحمیل انبوهی از کتب و نسخه های "چگونگی اجرا" شده که پیش نیازهای ان ها در تصویر و لی نه در اثرات مربوطه در تئوری و عمل باعث رقابت گردید. این امر توسط کتاب های بازرگانی درخشانی که مشخصاً به عنوان توصیه تخصصی و دقیق کار کرد کسب و کار در هر موضوع ممکن مرتبط با تجارت اینترنتی ارایه شده، تکمیل گردید.

واکنش شدید منفی که در پی یک رکود در فروش ایجاد شده اثری همچون مجبور کردن ناشران در تمرکز بر روی استراتژی بازاریابی با رویکرد بیشتر دیدگاه نشر مشخص و با کیفیت بهتر محتوی، داشته است. پیشنهاد دادن این که تمام انتشارات صورت گرفته در طی سال هایی که تحقیقات سطحی و کم اهمیت بوده اند گمراه کننده خواهد بود، برخی کتب اصلی و بیشتر مقالات داوری شده در ژورنال ها که در

طی سال های پیشروی کسب و کار الکترونیکی ظاهر شدند، بر اساس تحقیقات دقیق و تجربی محکمی بوده اند. اگر چه چنین انتشاراتی بیشتر از این که قانون باشند استتفا بوده اند. رشد اخیر در نوشته های خوب و انتشارات تحقیقی تجربی و مهم بیشتر مدیون اثر فرایند هیات داوری بوده که کیفیت ان ها را مدت ها قبل از این اینترنت به عنوان پلتفرم تجارت مطرح شود مطمئن می ساختند. در گرایشات عمومی به کسب و کار الکترونیکی تعداد محدودی از انتشارات عملی و تئوری بنیادی برای راهنمایی طیف وسیعی از ذینفعان و گروه های درگیر از جمله مدیران و مالکان کسب و کار کوچک وجود دارد. این شامل دیدگاه های مدیریتی در کسب و کار الکترونیکی، بازاریابی الکترونیکی، حمایت های تکنولوژیکی و زیر ساختاری به مانند محدوده های از ابزار عملی از چگونگی منطبق کردن ای سی تی و راه اندازی کسب و کار الکترونیکی کوچک می گردد. هر چند بایستی توجه شود تعداد کمی تحقیق در موضوع مسایل منابع انسانی و آموزش به ویژه مربوط به کسب و کار الکترونیکی کوچک وجود داشته است. این مقاله قصد دارد یک چارچوب تجربی برای مبحث تحقیق در مسایل منابع انسانی و آموزش مربوطه تنظیم کند که برای حمایت و آگاهی دادن از یک بخش در حال رشد سریع از کسب و کار الکترونیکی کوچک هم در انگلستان و هم در سایر کشورهای توسعه یافته صنعتی طراحی شده است.

مشکلات تعاریف در تحقیق کسب

و کار الکترونیکی کوچک

بر روی معانی گیج کننده و واژه های قابل جایگزین عمومی که اجزای مدل های گوناگون کسب و کار الکترونیکی که در حال حاضر در اقتصاد الکترونیکی جهانی اعمال می شود را ارزیابی می کند اصرار و یافشاری وجود دارد. کامینگ بحث می کند که هر کسب و کار الکترونیکی متفاوت بوده و انتخاب درست استراتژی الکترونیکی کلید مزیت رقابتی می باشد. کمتر از ده سال از زمان شروع دوره تفسیر کسب و کار الکترونیکی، بازرگانی الکترونیکی و تجارت اینترنتی در حال سردرگمی بوده است. چنین توسعه ای از واژه های قابل جایگزین و عمومی غیر معمول نمی باشد. درست مثل تحقیق کسب و کار سنتی، تعاریف کاری اغلب بسته به ارجحیت های شخصی و / یا گرایشات تحقیقی فردی فرق می کند. بیشتر از آن نویسندگان و مفسرین به طور فزاینده ای تعاریف واژه های خود را انتخاب نکرده بلکه سردرگمی بیشتری را در موضوعات تحقیق که خود قبلاً دچار اشکال بودند را ایجاد می کنند. با ملاحظه این که لزوم کسب و کار الکترونیکی یک اتفاقی است که اخیراً رخ داده، بررسی های اولیه تجزیه و تحلیل مفاهیم مربوطه نه تنها مفید خواهد بود بلکه ضروری نیز می باشد. برای مذاکره در این جنگل گیج کننده از تعاریف بایستی قبل از این که فاکتورهای زمان و توسعه ای، جنبه های دقیق این پدیده انقلابی را تحریف یا پنهان نماید، به مفاهیم اساسی اولیه بازگشت نمود. بنا به باندیو واژه بازرگانی و کسب و کار الکترونیکی اولین بار در ادبیات آکادمیک در طی اواسط الی اواخر دهه ۸۰ ظاهر گردید. لو کاس توجه کرد که بیشتر مدل های اساسی کسب و کار درگیر تبادلاتی بوده که به طور الکترونیکی به جای

مدل های کاغذی سنتی اجرامی شده اند. تیمرز بحث می کند که مدل های واقعی کسب و کار الکترونیکی بایستی بر روی تمام مراحل تجارت از جمله بازاریابی آنلاین، سفارش دهی، پرداخت و پشتیبانی از حمل را در بر بگیرد.

مسائل زمینه ای و مفاهیم چالش برانگیز وقتی مطرح می شوند که تعاریف کسب و کار الکترونیکی کمتر عملی و بیشتر کلی مورد ملاحظه قرار گیرند. زی واس کسب و کار الکترونیکی را چنین تعریف می کند: "... تسهیم اطلاعات کسب و کار، حمایت از ارتباطات کسب و کار، و اجرای تبادلات کسب و کار توسط ابزار شبکه های ارتباطی تلفنی". این تعریف باعث به وجود آمدن برخی مشکلات در رابطه با قواعد شخصی و اقتصادی اجتماعی مبهم و روشن که تجارت آنلاین با دو بخش دولتی و عمومی دارد می گردد. مثلی اظهار می دارد که پنج مدل اساسی قابل تمایز از کسب و کار وجود دارد:

- ۱- کسب و کار به کسب و کار - بازاریابی و حمل اجناس / خدمات به یک کسب و کار دیگر.
- ۲- کسب و کار به مشتری - بازاریابی و حمل اجناس / خدمات مستقیماً به مشتریان.
- ۳- کسب و کار به دولت - بازاریابی و حمل اجناس / خدمات به دولت یا موسسات رسمی.
- ۴- کسب و کار به پورت اینترنتی - بازاریابی اجناس / خدمات بر روی یک پورت اینترنتی.
- ۵- کسب و کار به سایت - بازاریابی یک محصول یا خدمت اینترنتی بر روی یک سایت بازرگانی.

سایر جایگزین های کسب و کار الکترونیکی که در ادبیات تخصصی آمده تنها در حواشی این مدل های اساسی فرق دارد. در یک تجزیه و تحلیل عمقی از کسب و کار الکترونیکی ری پورت و جوواسکی توجه کردند که آن توسط جایگزینی اطلاعات دیجیتالی بین طرف های تجاری شکل گرفته است. بنابراین به طور کلی کسب و کار الکترونیکی توسط تکنولوژی به کار گرفته شده در تبادلات تعریف می گردد و نه از تعاملات انسانی که آن را اداره می کند. آن شامل تمام فعالیت های درون و برون سازمانی بر مبنای الکترونیک شده که در جهت پشتیبانی مستقیم و غیر مستقیم تبادلات کسب و کار مربوطه صورت می گیرد. اگر چه به طور تلویحی این امر سوال مهمی را از نقش و اثر منابع انسانی در توسعه کسب و کار الکترونیک مطرح می سازد.

توجهی و افوا بحث می کنند که تمام سازمان هایی که تجارت اینترنتی را مد نظر دارند بایستی تحت مدل ارائه شده کسب و کار الکترونیکی فعالیت کنند. این امر کمترین استراتژی اقتصادی برای هر مدیر / مالک کسب و کار کوچک که ورود به محیط پیچیده و نامطمئن تجارت کسب و کار الکترونیکی را مد نظر قرار داده، را بیان می دارد. هر چند قابل بحث است که یک مدل کسب و کار الکترونیکی موثر به مقدار زیادی به اهداف سازمانی، منابع فیزیکی و انسانی و به همان میزان به جهت گیری بازار بستگی دارد. هم چنین سایر ملاحظات که مشخصاً به تجارت اینترنتی مربوط است می توانند نقش مهمی را در طراحی و اجرای مدل کسب و کار الکترونیکی ارائه شده بازی کنند. مسائل

سیستماتیک شامل کار کردهای زمینه ای، عملیاتی و زیر ساختاری الزاماً تحت اختیار و کنترل مدیر / مالک نمی باشد. در سایر زمینه ای کسب و کار الکترونیکی کوچک به نظر می رسد که مدیریت استراتژیک اثر مهمی بر روی طراحی، منابع اساسی و منطبق سازی مدل تجارت اینترنتی که بیشترین مناسبت را با جهت گیری بازار انتخابی داشته، دارند. با ملاحظه رشد زیاد ادبیات تخصصی، کمبود تحقیقات جامع در خصوص جنبه های منابع انسانی از کسب و کار الکترونیکی باعث تعجب بوده ضمن این که نا امید کننده می باشد. روشن است که تحقیقات بیشتری برای ارزیابی اثر منابع انسانی بر روی جنبه های گوناگون عملکرد مدیریت استراتژیک در کسب و کار الکترونیک مورد نیاز می باشد.

منابع انسانی و آموزش در کسب و کار الکترونیکی کوچک

از نظر کمبود تحقیقات مرتبط شاید واقع بینانه ترین نگرش به مسائل منابع انسانی و آموزش در کسب و کار الکترونیکی مبنای قرار دادن آن بر یافته های مربوط به مفاهیم مشابه در شرکت های کوچک سنتی باشد. هم چنین این نگرش مشابه که خالی از پیچیدگی های مفهومی نمی باشد، حداقل برای ما نقطه شروعی را برای ساختن و توسعه موارد بحث در تحقیق آموزش و منابع انسانی مناسب جهت کسب و کار های الکترونیکی کوچک، یاری دهد. قابل بحث است که پارادایم غالب در منابع انسانی، مدیر / مالک را در مرکز فعالیت اقتصادی بر مبنای کسب و کار کوچک و میکرو قرار می دهد. در واقع بیشتر تحقیقات تجربی در این زمینه ارتباط مستقیم مدیر / مالک را در بیشتر عملکردهای سازمانی (اگر نگوییم تمام آنها) در کسب و کار های کوچک و میکرو، وجود دارد. بنا به او گورمن یک مدیر / مالک بایستی از لحاظ استراتژیکی "کجا" و "چگونه" را برای رقابت در بازار تعیین شده انتخاب نماید. این تصمیمات استراتژیک معمولاً اثر بلند مدت و مهمی را در عملکرد سازمانی دارند. علاوه بر آن استراتژی های کسب و کار کوچک باید عملی شدن خود را در واژه های منابع انسانی و فیزیکی که در اختیار مدیران / مالکین به تنهایی قرار دارد به اثبات برسانند. با توجه به اهمیت درک شده منابع فیزیکی در موفقیت آینده کسب و کار الکترونیکی کوچک، حجم زیادی از تحقیقات در جنبه های گوناگون از جمله مالی، کاربردی و زیر ساختاری، نرم افزار و سخت افزار، ای سی تی و غیره قبلاً وجود داشته است. هم چنین این امر برای تحقیقات منابع انسانی نیز صادق است.

در متن اصلی آن ها در دیدگاه های مدیریتی کسب و کار الکترونیکی که بیشتر از ۹۰۰ صفحه می گردد، توربان و سایرین تنها سه صفحه به کسب و کار الکترونیکی کوچک اختصاص دادند، علی رغم این که بر اهمیت زیاد آن در توسعه و ثبات بازار الکترونیکی جهانی صحه گذاشتند. هم چنین با کمال تعجب مسائل مربوط به منابع انسانی و آموزش حتماً در واژه هایی از فواید و مضرات ذاتی کسب و کار الکترونیکی کوچک، به سختی ذکری از آن به میان آمده است. موشکافی این حجم زیاد از کسب و کار الکترونیکی آشکار می سازد که تحصیلات، آموزش و مدیریت منابع انسانی تنها نیم صفحه به آن اختصاص داده شده است. آنهایی که با ادبیات تخصصی آشنایی دارند مثال استوری را به یاد می

آوردند که پوشش محدود رسانه ها و فضای بحثی که به کسب و کار کوچک اختصاص داده شده است با آن چیزی که به طرف مقابل در روزنامه های ملی پرداخته شده، مقایسه شده است. به طور نمونه آموزش، توسعه مهارت و منابع انسانی به ندرت در کتاب های تخصصی ذکری از آن به میان آمده است. در عوض به منابع ساختاری، فیزیکی و مالی در ایجاد و نگهداری کسب و کار الکترونیکی موفق بیشتر اهمیت داده شده است. در مقابل آواد بیان می دارد که:

با در نظر گرفتن چالش های مطرح شده در بازرگانی الکترونیکی امروزه و توانایی های آن، وقتی که صحبت این موضوع تازه وارد می گردد، استعداد مدیریتی و مردم است که اهمیت می دهد که ... با داشتن کارمندان به عنوان بخشی از سازمان و بهبود مهارت های آنان باعث ارزش افزوده و کمک به موفقیت شرکت خواهد گردید.

همچنین توجه به این نکته اهمیت داشته که استخدام، توسعه و نگهداری پرسنل واجد شرایط در کسب و کار های الکترونیکی بزرگ تبدیل به یک عملکرد پرسنلی تمام وقت شده است. هر چند تا کنون عده معدودی از در خصوص نیاز های آموزشی و منابع انسانی مدیران/مالکان کسب و کار الکترونیکی کوچک و کارمندان آنان اطلاع دارند.

به عنوان یک موضوع نسبتاً جدید تحقیقاتی، کسب و کار الکترونیکی به سرعت همگام با پیشرفت های ای سی تی و اینترنت در حال رشد می باشد. به جهت اجتناب از تکرار پیشرفت های گسسته، اتفاقی و پارادایمی رشد نیافته تجربه شده در طی چند دهه گذشته در خصوص تحقیقات منابع انسانی و آموزش که بر روی کسب و کار سنتی کوچک متمرکز بوده اند، موارد تحقیق اساسی ولی پیشرفت کننده زیر را پیشنهاد می کنم: از نظر روش شناسی، بایستی شامل تحقیق کمی و کیفی و محاسبه عامل سومی از نگرش های تفکیک شده از هر دو دسته بندی باشد. تحقیقات پراکنده بایستی در جهت کمک به مطالعات جامع بوده که تغییرات زمانی را تجزیه و تحلیل نموده و روندهای کوتاه، میان و بلند مدت را بر قرار سازد.

از نظر مفهومی تمرکز اصلی از چنین تحقیقی بایستی بر روی نیازهای منابع انسانی و آموزشی مدیران/مالکان کسب و کار های الکترونیکی کوچک و کارمندان آن ها در تمام جنبه ها باشد. این امر بایستی با همکاری انواع مسائل توسعه منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی و آموزشی صورت بگیرد. موارد خاص می تواند موشکافی در استخدام، انتخاب و نگهداری متخصصین و نیروی فنی که کار طراحی، نگهداری و توسعه مدل های کسب و کار الکترونیکی کوچک را انجام می دهند را شامل شود. مسایل مرتبط با نیازهای مهارتی و آموزشی از این نوع کامندان، استفاده ویژه در کاهش مقدار کمبود در این حوزه خواهد بود.

از نظر مفهومی، تحقیقات بایستی سازمان هایی را تحت پوشش قرار دهد که انحصاراً از کسب و کار الکترونیکی استفاده کرده و آن هایی که چنین فعالیت هایی با نگرش های بیشتر سنتی ترکیب کرده اند. حتی المقدور تمام مراحل کسب و کار شامل قیل از شروع، آغاز کار، رشد، استحکام، رکود، نزول و شکست را بایستی شامل گردد. به نظر می رسد که محل شرکت بر روی توسعه کسب و کار الکترونیکی اثر داشته باشد.

این نوع از سازمان ها در نقاط غیر شهری، حومه شهرها، شهرها و نقاط مرکزی شهری یافت می شوند. در جهت گیری بازارهای تخصصی، استراتژی های کسب و کار الکترونیکی به طور قابل ملاحظه ای بنا به تمرکز محلی، منطقه ای، ملی یا بین المللی تغییر می کنند.

لیست آزمایشی از نگرش های پیشنهاد شده و عنوان های فرعی، معنی تعریفی یا کاملی ندارند. من به آزادی انفرادی و انتخاب طراحی و نشر تحقیق احترام می گذارم. هر چند مشکل دقت تجربی نمی تواند و نیابستی بدون منابع مالی و فشار های زمانی و نشر تحقیق مصالحه گردد. من به عنوان یک مرورگر و ادیتور رسمی کتاب اغلب با تحقیقاتی که طور ضعیفی منتشر، اجرا و یا طراحی شده اند در این موضوع یا موضوعات دیگر برخورد کرده ام. در این وضعیت ها نمی توانم از احساس شرمندگی خود که به جای نویسنده یا نویسندگان آن تحقیق به من دست می دهد جلوگیری کنم از این که اگر نمی توانم درست انجام دهند چرا خود را به زحمت می اندازند. با توجه به تجربه دراز مدت و گوناگونی که در خصوص جنبه های مشکلات آموزش و منابع انسانی در کسب و کار کوچک داشته، آموخته ام که مصلحت گرایی، نادیده انگاشتن و شدت عمل سرنوشتی جز شکست در چشمان مالک/مدیران، سیاست گذاران و دانشگاهیان نداشته است. بدتر از آن هنوز ما همگی می دانیم که پس از انتشار کار برای عموم، مقالات نمی توانند برای اصلاح و توضیحات بیشتر جمع آوری شده و اثر آن ها برای مدت های مدیدی ادامه خواهند داشت. وقتی برای بار اول به دانشگاه قدم گذاشتم، روشن بود که دو راه مشخص برای تحقیق کردن وجود دارد: انتخاب راه کوتاه و کثیف و نگرش آرام و تمیز. از نقطه نظر اثرات تحقیق، اهمیتی ندارد که یک نفر چه تعداد مقاله در ژورنال های معتبر در انگلستان یا خارج از آن جا چاپ کرده است. هم چنین اهمیتی ندارد که نویسنده پروفیسور بوده یا دارنده جوایز یا افتخاراتی باشد. اثر واقعی یک تحقیق کاربردی در ارزشی است که برای استفاده کننده نهایی داشته و نهایتاً آن ها هستند که فرضیات، نتایج و پیشنهادات ما را قضاوت خواهند کرد. در طی دو دهه گذشته من شاهد هر دو نوع نگرش تحقیق بوده ام و بدون این که از حد دآوری خارج شوم، بیشتر متقاعد شده ام که از این که نهایتاً ما هر کدام انتخاب هایمان را بر اساس مجموعه ای از عقاید شخصی بنا می نهیم. به نظر من هیچ فاکتور مادی یا معنوی نمی تواند یک محقق را توجیه کرده که راه نادرست را به پیش بگیرد.

یک مبحث تحقیقی شخصی و روشن

در اوایل ۱۹۸۰ هیچ نوشته ای به عنوان نمونه در خصوص موضوع منابع انسانی و آموزش در کسب و کار کوچک وجود نداشته است. در حالی که در دانشگاه وارویک در سال ۱۹۸۱ از این که کشف کردم که ده سال پس از انتشار انگلستان از گزارش تحقیق کمیته رسیدگی به شرکت های کوچک مفقود شده است، مایوس شدم. منصفانه بود اگر توجه می گردید که زمان تحقیق بر روی کسب و کار کوچک در انگلستان هنوز در دوران رشد خود بسر می برد. اولین تحقیق آزمایشی من در سال ۱۹۸۲ به پشتوانه پروژه مشاوره ای خوشبینانه ای که بر روی ۲۰۰۰ شرکت متوسط و کوچک در منطقه میدلند غربی از اقتصاد انگلستان

متمم‌گز شده بود، صورت گرفت. این شروع آرام سرانجام به تعهد دراز مدت به درگیری در تحقیقات جامعی که زمان دکترا به اوج خود رسیده بود و بیش از ۱۰۰ نشر مقاله و مقالات ارایه شده در کنفرانس‌ها در این موضوع یا موضوعات مرتبط دیگر منتهی گردید. با نگاهی اندیشمندانه به گذشته، خوشحال هستم که بدون توجه به اخطارهای کاملاً مشخص از اثری که تحقیقات کسب و کار کوچک بر روی مسیر شغلی حرفه‌ای و آکادمیک می‌توانسته داشته باشد، به قدرت خود ایمان داشته‌ام. مدعی نیستم که نصایح گمراه‌کننده یا نامربوط بوده‌اند. قابل بحث است که من از لحاظ آکادمیکی بیشتر موفق می‌بودم اگر بر روی مسایل منابع انسانی و آموزش در سازمان‌های بزرگ یا چندملیتی تمرکز می‌کردم. با این وجود من بر روی تحقیقات خود پافشاری کرده و به جنبه مهمی از کارگشایی و توسعه کسب و کار کوچک کمک کردم.

در اواسط دهه ۹۰ خودم را در امر مهم کارگشایی دیگری و پدیده کسب و کار کوچک که ناشی از بازرگانی کسب و کار بود، مشغول یافتم. در حال حاضر موضوع منابع انسانی و آموزش در کسب و کارهای کوچک علاقه عمیقتری را برای من در بر داشته است. ده سال گذشته در لزوم و استحکام کسب و کارهای الکترونیکی کوچک به عنوان یک نگرش سازمانی بدیع و پلنفرم کسب و کار انقلابی را نمایان ساخت. به عنوان یک محقق دانشگاهی مایل به درگیر شدن در این کار و هم چنین مقایسه و مقابله استراتژی‌های منابع انسانی و آموزش در هر دو نگرش سنتی و کسب و کار الکترونیکی هستم. برخی شاید این کار را به عنوان یک نگرش واقع‌بینانه یا فرصت‌طلبانه در تهدیدی برای عملکرد دانشگاهی ام تلقی کنند. شخصاً من بیشتر آن را یک حرکت انقلابی می‌دانم که در خط توسعه علایق و تخصص قرار گرفته و این که بر مبنای زنجیره محکم تجربی از تحقیقات دانشگاهی ام بوده است. انتخاب دیگر ادامه تحقیقات گسترده در کسب و کار سنتی کوچک و نادیده انگاشتن لزوم فرم‌های سازمانی جدید از فعالیت اقتصادی می‌باشد. از آنجایی که بیشتر کسب و کارهای کوچک به تجارت الکترونیکی روی آورده‌اند و نرخ راه‌اندازی کسب و کارهای الکترونیکی کوچک نیز بیشتر شده است، من هم تمرکز و نمونه تحقیقاتی خود را توسعه داده تا رشد بخش کسب و کارهای الکترونیکی کوچک را در انگلستان و اروپا مورد ملاحظه قرار دهم.

تحقیق من هم زیستی سه مدل اصلی از کسب و کار کوچک را در طیف وسیعی از اقتصاد انگلستان مورد توجه قرار داده است:

- ۱) کسب و کارهای سنتی کوچک
 - ۲) کسب و کارهای الکترونیکی کوچک
 - ۳) کسب و کارهای ترکیبی کوچک
- همان‌طور که بر می‌آید تمرکز تحقیق من اساساً بر روی نیازهای منابع انسانی و آموزش مالکان/مدیران و کارمندانشان به عنوان دو دسته مشخص از پاسخ‌گویان می‌باشد. تحقیق در مدل‌های کسب و کارهای کوچک که در بالا ذکر گردید زمینه‌سازی شده است. روش تحقیق انتخابی من شامل سه نگرش مشخص که هنوز نیاز به توضیح و تجزیه و تحلیل دارد، می‌گردد:
- ۱) تحقیق تلفنی اکتشافی (۲) مصاحبه‌های عمقی و جامع (۳) مطالعات

موردی روشن و مرتبط.

فاکتورها و مشخصات تمایزکننده بررسی شده شامل مشخصات سازمانی، انفرادی و بخشی از آنجایی که آن‌ها بر کارکردهای منابع انسانی آموزش اثر دارند می‌باشد. از آنجایی که من بیشتر و سوسه شدم طرح کلی جزئیات تحقیق یا یافته‌های تحقیق را حداقل نه در این خلاصه که نوعی مقاله‌ای یادداشتی بوده، بیان نخواهم کرد. با این وجود امیدوارم که خوانندگان نکته‌های اساسی و اصول که مبنای تحقیق من بوده خوشه‌چینی نمایند. به نظر بدون شک وقتی که موضوع بیشتر جا افتاد محققین دیگر در رشد تحقیق در زمینه منابع انسانی و آموزش کسب و کارهای الکترونیکی کوچک کمک خواهند کرد. از نظر من این یک موضوع برون‌رفتی است که قول پربار کردن درک ما را از فرم‌های جدید سازمانی و نگرش‌های استراتژیک به لبه پیشرو و تبدلات کسب و کاری در یک اقتصاد رو به افزایش جهانی داده است.

ملاحظات پایانی

طلوع درخشان کسب و کارهای الکترونیکی کوچک در طی دهه گذشته حجم متناسبی را از تحقیقات تخصصی به وجود آورده است. هر چند منابع انسانی و آموزش به طور آشکاری شامل حجم انبوهی از انتشارات بازرگانی الکترونیکی در کل و به ویژه در کسب و کارهای الکترونیکی کوچک نمی‌گردد. از این جهت این مقاله چاقوب تجربی برای مبحث تحقیق در مشکلات مرتبط با منابع انسانی و آموزش ارایه داده که برای حمایت و اطلاع‌رسانی از بخش سربعد در حال رشد کسب و کارهای الکترونیکی کوچک هم در انگلستان و هم در سایر کشورهای توسعه یافته صنعتی طراحی شده است. من هم چنین مختصراً طرح کلی مبحث تحقیقی خود را به عنوان یک تصویری از یک نگرش ممکن به این موضوع تحقیق ریخته‌ام.

به جهت اجتناب از علایم گسترده‌ای از پیشرفت‌های اتفاقی، غیر واقع‌بینانه و گسسته از تحقیق منابع انسانی و آموزش در کسب و کارهای سنتی کوچک، من یک مبحث تحقیقی اساسی ولی قابل پیشرفت پیشنهاد کرده که شامل روش‌های کیفی و کمی که در برگیرنده سه گانه‌ای از نگرش‌های روش تحقیقی متمایز بوده، می‌گردد. تحقیقات جامع مطالعات پراکنده را تکمیل کرده، قصد دارد روندهای کوتاه مدت، میان مدت، و بلندمدتی را در استراتژی‌های منابع انسانی و آموزش برقرار سازد. تمرکز اصلی تحقیق بر روی نیازهای منابع انسانی و آموزش مالکان/مدیران کسب و کارهای الکترونیکی کوچک و کارمندان آن‌ها بوده ولی هم چنین نتایج را با نگرش‌های مشابه در کسب و کارهای ترکیبی و سنتی نیز مقایسه و مقابله خواهد کرد. هر جا مناسب باشد تمام مراحل کسب و کار شامل قبل از شروع، آغاز کار، رشد، استحکام، رکود، نزول، و شکست، پوشش داده خواهد شد. از نقطه نظر اثرات مسائل منابع انسانی و آموزش، فاکتورهای متمایزکننده از جمله مشخصه‌های فردی، بخشی، و سازمانی بررسی خواهند شد. این تحقیق امیدبخش و برون‌رفتی بوده به طوری که درک ما را از فرم‌های جدید سازمانی و نگرش‌های استراتژیک را به لبه پیشرو مبادلات کسب و کار در یک اقتصاد جهانی رو به افزایش را پر بارتر خواهد نمود.