

تفکر دو فضایی در سازمان‌های نوین

مدیریت در سازمان مجازی؛ واقعیت و فراسوی آن

میشم سام‌بند - فرنوش زنگویی

**ساخت‌های فضای
مجازی به طور
عام و سازمان‌های
مجازی به طور
خاص نیازمند
تعریف و تدوین
برنامه‌های
راهبردی
و الگوهای
پیاده‌سازی هستند**

در دیدگاه مدیریت شهری، دو فضایی شدن سازمان‌ها در فضای واقعی و فضای مجازی، نوعی «مدیریت کنترل حرکت جمعیت شهری» محسوب می‌شود که تلاش می‌کند با عقلانی کردن روند حرکت جمعیت، شهر آرام‌تر، کم‌هزینه‌تر و برخوردارتر از امنیت شهری و امنیت روانی شهروندان را فراهم نماید.

در این میان با توجه به اهمیت موضوع و ناگزیر از حرکت در این راستا، برنامه‌ریزی راهبردی برای ایجاد سازمان‌های مجازی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌نمایند، چراکه این سازمان‌ها ساخته دست بشرند و خود به خود و به مرور از دل خاک بر نمی‌آیند. از این رو توجه به ساختارهای برنامه‌ریزی راهبردی و تهیه الگوهای پیاده‌سازی بر مبنای آن، امری کاملاً عقلایی و ضروری است.

ساخت‌های فضای مجازی به طور عام و سازمان‌های مجازی به طور خاص نیازمند تعریف و تدوین برنامه‌های راهبردی و الگوهای پیاده‌سازی هستند تا هم چشم‌اندازهای اجرا را در نظر داشته باشند و هم مأموریت‌ها و اهداف در آن مشخص شوند و با تبیین راهبردهای اجرایی و الگوهای پیاده‌سازی، به تحقق زنجیره‌ای سازمان‌های مجازی در بستر شهر مجازی کمک کنند. شهرهای مجازی از آنجا که به صورت یکپارچه ساخته می‌شوند، نیازمند نگاهی راهبردی برای ایجاد، توسعه و نگهداری هستند که از طریق برنامه‌ریزی راهبردی می‌توان به امر دست یافت. استفاده از فضای مجازی و درگیر شدن با ظرفیت‌های این جهان، موجب شده است تا این‌گونه شهرها به مثابه بخشی جدانشدنی از زندگی روزمره درآیند.

سازمان مجازی

سازمان مجازی به سازمانی گفته می‌شود که خدمات سازمانی بدون هیچ محدودیت زمانی و مکانی انجام می‌شود. مفهوم سازمان و دولت از انقیاد به ساعات کاری خارج شده و تبدیل به سازمان و دولت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته می‌شود. در چنین شرایطی، شهروندان در همه ساعات و دقائق روز امکان بهره‌مندی از خدمات سازمان‌های دولتی و غیردولتی را خواهند داشت. در فضای مجازی سازمان، بخش رأس و قاعده هر مدیریتی با متغیرهای متفاوتی تعریف می‌شود که لزوماً

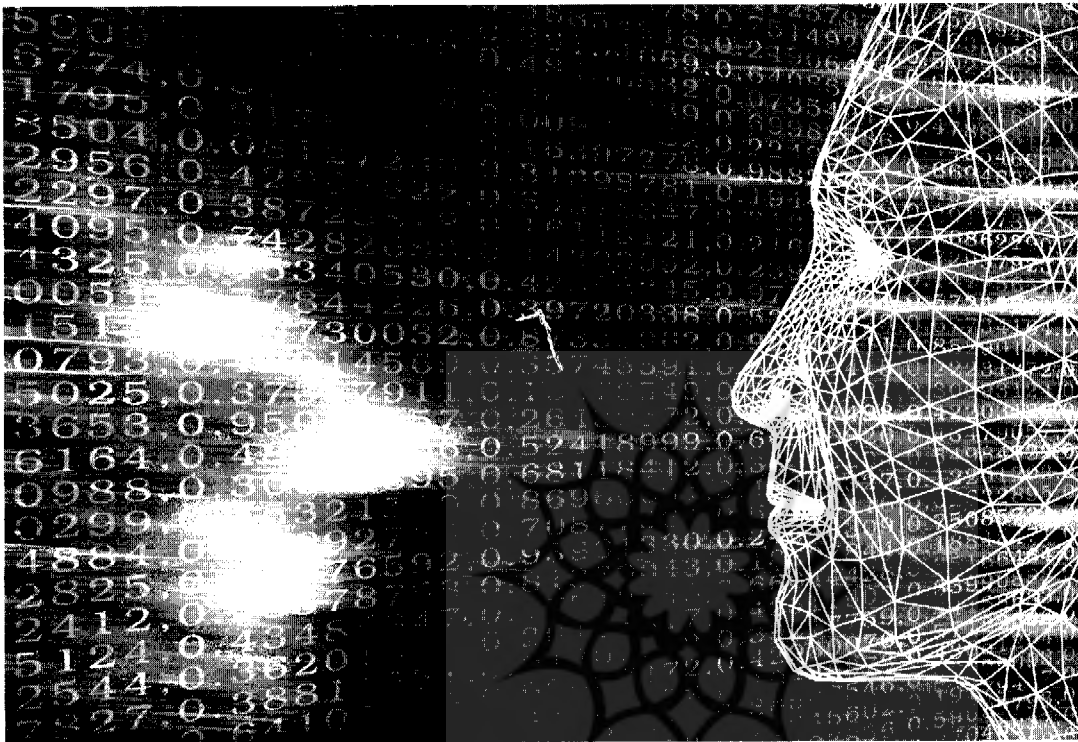
سازمان مجازی، عنوانی که در این روزها زیاد شنیده می‌شود، از جمله پیامدهای دنیای جدید مجازی است. دنیایی که با شکل‌گیری و گسترش وسایل جدید ارتباط جمعی و فناوری‌های نوین ارتباطی به وجود آمده و تحولی در عرصه‌های مختلف زندگی ایجاد کرده است. شبکه‌های ارتباطی نوین و در رأس آنها اینترنت، فضای یکپارچه‌ای را به وجود آورده‌اند که می‌توان از آن تحت عنوان «جهان مجازی» یاد کرد. از جمله پیامدهای شکل‌گیری آن باز تعریف برخی مفاهیم جهان فیزیکی است.

تقسیمات فضایی هم در محیط مجازی باز تعریف شده‌اند که سازمان‌های مجازی یکی از مصادیق آن به شمار می‌رود. اما سازمان‌های مجازی فقط به این تقسیمات محدود نمی‌شوند و به طیف گسترده‌ای از محیط‌های مجازی اشاره دارد و گاه ارائه تعریف آن با سردرگمی و ابهام همراه است. فضای مجازی، ظرفیت‌های مستقل و ترکیب‌های بسیار گسترده‌ای را فراهم آورده که قدرت و ظرفیت «سازمان‌های جدید» را به صورت گسترده‌ای افزایش داده است.

فضای جدیدی که از آن به عنوان سازمان مجازی یاد می‌شود، از یک طرف محصول توسعه سخت‌افزار و نرم‌افزارهایی است که خلق «واقعیت مجازی» را امکان‌پذیر می‌سازد و از طرف دیگر متأثر از تمایل به گسستن از «فرسایش‌های انرژی» در جهان واقعی و اندیشه زندگی در «جهان دیگر» می‌باشد.

پرهیز از فرسایش انرژی انسان، سوخت و فرسایش محیط‌زیست و دسترسی‌های آسانتر و فشرده‌تر به امکانات اداری و شهری، شرایط ظهور «سازمان مجازی» را فراهم ساخت و نظام جدید «سازمان واقعی - مجازی» را محقق نمود.

با فهمیدن ظرفیت‌های این فضا می‌توان با نگاه پارادایمی دوفضایی شدن، ارتباط ترکیبی «تکاملی - تعاملی» میان دو فضای فیزیکی و مجازی برقرار کرد که به توسعه فیزیکی - مجازی تمام ابعاد زندگی بشری خواهد انجامید. این پارادایم بر این نظریه تأکید می‌کند که صنعت ارتباطات به طور عام شرایط سرعت‌یافته‌ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین‌فردی و نزدیک شدن فضاها فراهم آورده است. این روند در دو فضای واقعی فیزیکی و واقعی مجازی صورت می‌گیرد.



بهره بردن از
فضای مجازی
در جهت
تسهیل امور
باعث گردیده تا
بکارگیری این
فضا به عنوان
یک ضرورت در
زندگی امروز
نمود پیدا کند

سازمان‌ها با استفاده از تکنولوژی‌های واقعیت مجازی فضای سازمانی ساخته می‌شود که به فضای واقعی نزدیک است.

* سازمان مجازی واقعی (True): در این سازمان‌ها فضای سازمانی به شکل نزدیک به واقع‌تری در محیط مجازی بازنمایی شده است. در این سازمان‌ها نسبتاً همه جنبه‌های زندگی کاری در واقعیت پوشش داده می‌شود.

ضرورت سازمان مجازی

بهره بردن از فضای مجازی در جهت تسهیل امور باعث گردیده تا بکارگیری این فضا به عنوان یک ضرورت در زندگی امروز نمود پیدا کند. شاید مورد اشاره قرار دادن برخی از مسائلی که نیاز به سازمان مجازی را ضرورت می‌بخشد، موضوع را روشن‌تر سازد:

ضریب زمانی بالای دسترسی به خدمات و امکانات شهری: در همه شهرها و بالاخص کلانشهرهای کشور پیچیدگی‌های شهری، مشکلاتی را در دسترسی سریع و در زمان، به امکانات و خدمات سازمان‌ها پدید آورده است. به عنوان مثال به دلیل پراکندگی امکانات و

از جایگاه فیزیکی که موجب بی‌حوصلگی، تضاد منافع و یا برخوردهای تبعیض‌آمیز بشود، نیست. سازمان مجازی بر اشکال رهاشده شناور (Free-Floating Forms) بنا شده است که امکان حرکت دائمی و آسان و کنترل و نظارت بر روندهای اداری و خدماتی، سازمان را به صورت مستقل برای تک تک شهروندان برخوردار از «کد ملی» منعطف می‌سازد. «شهروندی به رسمیت شناخته شده» و تعامل دموکراتیک هم در سطح سازمان مجازی و هم در سطح دولت الکترونیک فراهم می‌شود و شاخص جدید توسعه‌یافتگی را وارد مفاهیم جدید توسعه می‌کند.

انواع طبقه‌بندی سازمان‌های مجازی

«سازمان‌های مجازی در شبکه اینترنت» را به سه گونه تقسیم‌بندی می‌کنند:

* سازمان‌های مجازی فهرستی (Web Listing): این سازمان‌های مجازی فقط شامل برخی راهنماها و اطلاعات هستند و اغلب با اهداف تبلیغاتی ایجاد می‌شوند.
* سازمان‌های مجازی سه بعدی (۳D): در این

**پارادایم دو
جهانی شدن ها
بر این نظریه
تاکید می کند که
صنعت ارتباطات
به طور عام
شرایط سرعت
یافته ای را برای
حرکت جمعیت،
ارتباطات بین
فردی و نزدیک
کردن فضاها
فراهم آورده
است**

جامعه باشد. ایجاد فضایی که بتوان در آن امور را با سرعت بیشتر انجام داد و زمان مفید زندگی را به جای اتلاف در ترافیک و صف‌های اداره‌ها، سازمان‌ها و مراکز خرید، به آسایش و استراحت اختصاص داد، می‌تواند دغدغه مهمی را در ذهن افراد پاسخگو باشد.

آلودگی هوا: آلودگی هوا را نیز می‌توان یکی از مسایل اساسی کلانشهرها دانست که ناشی از عوامل مختلفی همچون تراکم ترافیک و صنایع است. آلودگی هوا، ناشی از ترافیک یکی از مسایل حیاتی شهر است که نیاز به برنامه‌ریزی‌های چندبعدی با استفاده از فناوری‌های روز، چه در سطح فیزیکی و چه در سطح مجازی دارد. آلودگی به صورت عام و آلودگی هوا و آلودگی صوتی می‌توانند موجبات تخریب روح و روان مردم را ایجاد کنند.

دو فضائی شدن سازمان‌ها

تا اینجا تا حدودی مفهوم و ضرورت سازمان مجازی روشن شد، منتهی باید توجه داشت که با رویکرد دوفضایی شدن سازمان، سازمان مجازی منهای سازمان واقعی و برعکس سازمان واقعی منهای سازمان مجازی سازمانی ناکارآمد و بی‌معناست. از این منظر دو فضائی کردن سازمان نیز یک نوع توسعه کلان فضای شهری محسوب می‌شود. به لحاظ نظری دو فضائی شدن سازمان، در ارتباط عمیق با «پارادایم دو جهانی شدن‌ها» است.

پارادایم دو جهانی شدن‌ها بر این نظریه تأکید می‌کند که صنعت ارتباطات به طور عام شرایط سرعت یافته‌ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین فردی و نزدیک کردن فضاها فراهم آورده است. این روند در دو فضای واقعی و مجازی صورت می‌گیرد. جهانی شدن‌ها در جهان واقعی متأثر از «صنعت حمل و نقل» است که شرایط تسهیل شده‌ای را برای انتقال «انسان با بدن» فراهم آورده است که معنای نزدیکتری از فاصله بین مکان‌ها را تحقق بخشیده است و احساس دوری و نزدیکی را در سطح وسیعی تغییر داده است.

از آن طرف جهانی شدن‌های دیگری در فضای مجازی در جریان است که محصول «صنعت همزمان ارتباطات» است. این صنعت امکان انتقال همزمان «انسان بی‌بدن» و یا به عبارتی انتقال خواسته‌ها، آرزوها و اطلاعات انسانی

خدمات در قسمت‌های مختلف شهر، باید مسافت زیادی جهت دستیابی به آنها پیموده شود. این امر خود موجب ایجاد ترافیک، آلودگی هوا و همچنین از بین رفتن زمان مفید زندگی افراد می‌شود. دسترسی سریع به خدمات و امکانات از خواست‌های اصلی تمامی شهروندان است که متأسفانه به علت تراکم بیش از اندازه خیابان‌ها و نبود شیوه‌های دسترسی جایگزین، به یکی از مسایل اساسی شهروندان تبدیل شده است.

کاهش کارایی نیروهای تولیدی شهری در فرآیندهای غیرضروری: در حال حاضر، بسیاری از منابع و سرمایه‌های انسانی، اقتصادی و اجتماعی شهری یا در ترافیک‌های پیچیده در حال اتلاف است و یا در سطح مدیریت ترافیک و آلودگی هوا از بین می‌رود. از سوی دیگر زمان به عنوان مهمترین مسأله، در زندگی شهروندانی که بیشتر وقت خود را در خیابان‌ها و ترافیک به سر می‌برند، امری بی‌معنا شده است. بسیاری از شهرها و کلانشهرها از منابع و ظرفیت‌های گسترده بسیاری برخوردار است. اما به علت مشکلات بیش از حد از جمله ترافیک و آلودگی هوا، این منابع برای حل این مشکلات صرف می‌شود تا برای ایجاد شهری نمونه و مطابق با استانداردهای زندگی امروزه.

تراکم بالای جمعیت سیال شهری در بخش‌های حساس شهری: تردهای شهری، در بخش‌های مختلف شهر، به منظور استفاده از امکانات و خدمات متنوع سازمان‌های دولتی و خصوصی ارائه شده در سطح شهر انجام می‌گیرد. تراکم‌های شهری را می‌توان به صورتی نظام‌مند در جهت آسایش و آرامش شهروندان مدیریت کرد. در حال حاضر تراکم حرکت‌های شهری تنها به منظور انجام کار است که این تراکم بیش از اندازه و ناموزون نه تنها کارها را با وقفه و کارایی نامناسب روبه‌رو می‌سازد، بلکه موجب فرسایش نیروها و منابع در امور غیر ضروری نیز می‌شود. ترافیک ریشه بسیاری از مسائل و مشکلات دیگر شهر و شهروندان است. ایجاد شیوه‌های جایگزینی که بتواند باری هر چند کوچک را از دوش ترافیک شهر بردارد، می‌تواند بسیاری دیگر از مشکلات، از جمله مهم‌ترین آنها، آلودگی هوا، را نیز تا حدودی حل کند.

هدررفت زمان در فرآیندهای شهری: زمان از مهم‌ترین منابع و شاید مهم‌ترین منبع برای افراد یک

با شکل‌گیری دولت الکترونیک و سازمان مجازی، مفهوم کار عوض می‌شود. کار از یک بستر چسبیده به مکان مشخص و مرکزی، به یک هویت جدا از مکان و به صورت غیرمرکزی شده تغییر شکل می‌یابد

را فراهم آورده است. بر این مینا، واقعیت‌های همزمان (Synchronic Realities) بسیاری در جهان معاصر شکل گرفته و به صورت گسترده‌تری تحقق پیدا خواهد کرد. دو فضائی شدن فرهنگ، دو فضائی شدن دولت و شکل‌گیری هویت‌های همزمان و بالاخره دو فضائی شدن شهر نموده‌های عینی این تغییر بزرگ است. بر این مینا باید گفت سازمان به صورت «دوقلوهای همزاد» که از یک پیوند و چسبیدگی جدائی ناپذیر برخوردار است، به سمت دو تایی شدن و دو فضائی شدن حرکت می‌کند. و در واقع تراکم جمعیت، ماشین و صنایع مختلف، ضرورت گریزناپذیری را برای دو فضائی شدن سازمان فراهم آورده است که بدون آن زندگی گرفتار سختی‌ها و مسائل پیچیده‌تری خواهد شد.

با یک نگاه زبان‌شناسانه استعاره‌ای (Metaphoric) می‌توان سازمان واقعی را از سازمان مجازی متمایز نمود، البته به لحاظ هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی این دو سازمان از یک هستی واحد برخوردار هستند ولی به لحاظ «فضای عمل» و خصیصه‌های «تعاملی و ارتباطی» از همدیگر قابل تمایزند. با این نگاه سازمان در فضای واقعی از فضای عمل محدود به جغرافیا و نقشه مشخص سازمان، ترافیک، بافت معماری برجسته و ارتباطات انسانی با بدن برخوردار است. سازمان در فضای مجازی از یک محیط دارای هویت سازمانی مجازی رها شده از مکان، کاربران بومی و فرا بومی بدون بدن و بافت مجازی بهره‌مند است. با نگاه کارکردگرایانه، سازمان در فضای مجازی با چهار خصیصه کلی مربوط به مکان، کار، سرعت و نظام پاسخگویی از سازمان در جهان واقعی متمایز می‌شود.

مکان در سازمان واقعی و در سازمان مجازی

زندگی کاری در سازمان واقعی با پدیده‌های کاملاً برجسته و مشخص مواجه است و از اجزاء محسوس و طبیعی مثل مردم، حیوانات، گل‌ها و گیاهان، سنگ‌ها و تغییر فصول و عناصر طبیعی صنعتی مثل ساختمان‌ها، رایانه، کاغذ، میز و صندلی برخوردار است. بقول نوربرگ-شولز (۱۹۷۶) علاوه بر این امور محسوس که در ظرف مکان سازمان به صورت مشخص دیده می‌شود، امور نامحسوسی نیز هست که از آن تعبیر به «احساس»

می‌شود. این مجموعه به «مکان» در سازمان واقعی معنا می‌بخشد. خصیصه مشترک همه آنها «بدن داشتن»، حجم داشتن و محسوس بودن است.

از طرفی باید توجه داشت که یکی از جنبه‌های مهم زندگی در جهان واقعی، جنبه دیداری زندگی روزمره است که ناشی از حسی بودن و با بدن بودن مکان است.

با خصیصه‌های مشابه در «نمایش»، ولی متفاوت در ماهیت، مکان در سازمان مجازی خودنمایی می‌کند. در فضای مجازی مکان از یک حیثیت کاملاً قرار دادی، تعریف شده، صنعتی و ساختگی و بی‌بدن برخوردار است. در سازمان مجازی نیز جغرافیای مکان و حتی امکان دسترسی به آن، اگرچه «قابلیت جهانی» دارد ولی قابل محدود شدن به فضای خاص و کاربران خاص و با خصیصه‌های مرتبط به جغرافیای خاص می‌تواند، تعریف شود.

تلاش گسترده‌ای که برای شبیه‌سازی فضا و مکان در سازمان مجازی با سازمان واقعی می‌شود، اولاً مفهوم فضای مکان‌دار را تحقق می‌بخشد به گونه‌ای که حتی در طراحی فضاها به جنبه‌های «دورنمایانه تصاویر» (ایکوچی و همکاران، ۲۰۰۴) و معماری شهر و حتی پردازش نور و طبیعی کردن گردش شب و روز در فضای مجازی توجه می‌کند (فوکودا و همکاران، ۲۰۰۳).

کار در سازمان واقعی و سازمان مجازی

با شکل‌گیری دولت الکترونیک و سازمان مجازی، مفهوم کار عوض می‌شود. کار از یک بستر چسبیده به مکان مشخص و مرکزی، به یک هویت جدا از مکان به صورت غیرمرکزی شده تغییر شکل می‌یابد. در سازمان دولت مجازی، لزوماً با حضور کارمند در اداره مشخص و یا فضا و مکان متمرکز، کار تحقق پیدا نمی‌کند. بلکه با حضور در «فضای واحد» افراد از محل خانه، به انجام وظایف شغلی مشغول می‌شوند.

سرعت در سازمان واقعی و سازمان مجازی

به قول ون وین و همکاران (۱۹۹۸) دو چرخه در محیط واقعی از سرعت کمتری نسبت به دو چرخه سواری در فضای مجازی برخوردار است. درک سرعت انتقال در

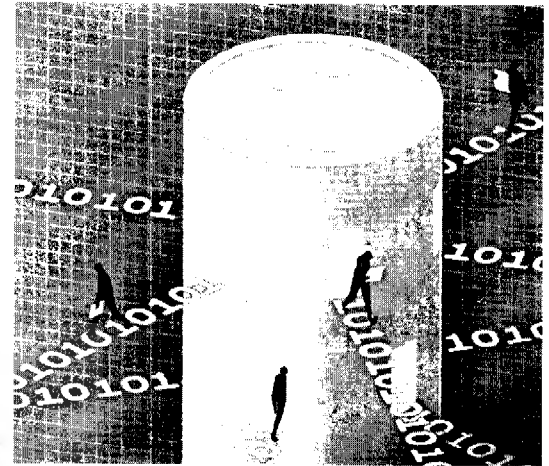
**سازمان مجازی،
سازمان ریاضی
و منطق ریاضی
است که بر
مبنای آن
مهندسی‌های
مجازی جدیدی
متولد می‌شوند
که از ذات
«تغییر پذیری»
و «سیال بودن»
برخوردارند**

ظرفیت ساختن ایده‌آل‌های زندگی را در یک فضای مجازی فراگیر و مبتنی بر چارچوب‌های قانونمند، اخلاقی و الهی را دارد. سازمان مجازی، سازمان سازمان‌هاست که قدرت ساخت سازمان‌های هزار طبقه را دارد. سازمان مجازی در منطق الگوریتمی سازمان، سازمانی تغییرپذیر و متنوع است. سازمان مجازی، سازمان متغیرها و فراتغیرها است؛ سازمانی است که هم به جزئیات و هم به کلیت امر زندگی توجه می‌کند. سازمان مجازی، سازمان ساختن بدون تخریب محیط‌زیست و ساختن با بهره‌وری متمایل به بی‌نهایت است. سازمان مجازی، سازمان ریاضی و منطق ریاضی است که بر مبنای آن مهندسی‌های مجازی جدیدی متولد می‌شوند که از ذات «تغییرپذیری» و «سیال بودن» برخوردارند. زمان در سازمان مجازی از مفهومی هندسی و غیرخطی برخوردار است و فرایندهای مبتنی بر زمان مجازی در محیطی بدون فاصله و در نتیجه متفاوت از حیث «حرکت و سرعت» برخوردار است. این بدان معناست که ما در عین تحرک از امکان ثابت برخورداریم.

چشم‌اندازها

چشم‌انداز به خروجی‌های برنامه در پایان زمان تعیین شده توجه می‌کند. چشم‌اندازهای سازمان بر اساس تبدیل اساسی که در انتقال از سازمان تک‌فضایی به سازمان دوفضایی صورت می‌گیرد، قرار گرفته است. چشم‌اندازهای سازمان مجازی در ایران عبارتند از:

- کاهش آلودگی محیط‌زیست که در اثر فعالیت‌های فیزیکی ایجاد می‌شود
- کاهش ترافیک شهر، تراکم حرکت و تردهای کاری شهروندان برای انجام امور اداری شهر
- انتقال همه خدمات شهری قابل انتقال به فضاهای مجازی و دوفضایی کردن خدمات
- الکترونیک و دیجیتال کردن تمام اطلاعات مرتبط با سازمان مجازی
- سرمایه‌گذاری کاری بیشتر در فضای مجازی و کاهش هزینه‌های جانبی در فضای فیزیکی
- سرمایه‌گذاری در ظرفیت‌های فرهنگی برای رشد و توسعه آرامش



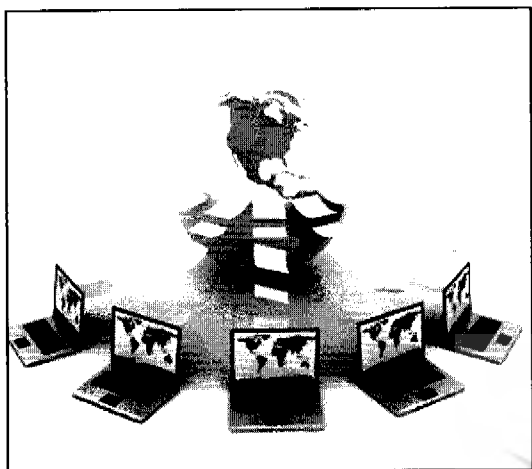
این فضا، شهرنشینی متفاوتی را با شهرنشینی سنتی قدیم به وجود می‌آورد. دریافت الکترونیکی بهای آب، تلفن، برق و گاز همراه با بسیاری از نقل و انتقالی‌های مالی و یا انجام امور اداری مربوط به سازمان‌های مختلف، مراکز خدمات درمانی، بیمه و تامین اجتماعی و یا مراجعات مربوط به «خرید انواع کالاها» و یا مراجعات با مراکز نیروی انتظامی، دادگاه‌ها و مراکز حقوقی با سرعت اشاره به دکمه موریس و یا دادن و گرفتن یک مجموعه اطلاعات می‌تواند صورت بگیرد.

پاسخگویی در سازمان واقعی و سازمان مجازی

در سازمان واقعی مراجعات و پاسخگویی به صورت چهره به چهره و به صورت غیرموازی صورت می‌گیرد، یعنی یک فرد به‌طور همزمان امکان پاسخ گفتن به بیش از یک نفر را ندارد. در بسیاری از موارد پاسخ‌گیرنده و یا فرد مراجعه‌کننده، یک دریافت‌کننده و یا یک کنش‌گر غیرفعال محسوب می‌شود که صرفاً باید منتظر اقدام مسئول مربوطه باشد تا یک کار صورت بگیرد. بر عکس در سازمان‌های مجازی، هدف نهایی استفاده فعال و همزمان بیش از یک کاربر از یک موقعیت سازمانی است. به همین منظور نرم‌افزارهای درست شده است که کاربر را به صورت «فعال و همزمان» با کاربران دیگر به تعامل وادار کند.

ساختار سیاست سازمان مجازی

سازمان مجازی، سازمان نظام بخشیدن به ارزش‌های سازمانی و فرهنگی جامعه ایرانی است. سازمان مجازی،



- استفاده از منابع جهانی در سازمان و جهانی کردن سازمان از طریق فضای مجازی
 - ایجاد دسترسی همه‌جایی به تمامی امکانات و خدمات سازمان به صورت دوفضایی
 - اصلاح و سرعت‌بخشی در فرایندهای کاری و اداری و صرفه‌جویی در زمان مراجعین
 - رفع نابرابری در تولید درآمد، توزیع منابع و ارائه و مصرف خدمات
 - کاهش فرسایش منابع انسانی، طبیعی، اقتصادی و اجتماعی در فعالیتهای غیرضروری

نگاه راهبردی

نگاه کلان یا نگاه راهبردی، دیدگاه کلانی است که بر رابطه فضای فیزیکی با فضای مجازی سازمان سایه افکنده است و به نوعی پارادایم برنامه‌ریزی دوفضایی توسعه سازمان را منعکس می‌کند.
 نگاه کلی طراحی سازمان مجازی در ایران متکی بر پارادایم و نگاه دوفضایی‌شدن سازمان و حکمرانی سازمانی خوب است.
 بر مبنای این نگاه کلان، نگرش‌های توسعه‌ای سازمان، امکانات و روندهای سازمان، دوفضایی دیده می‌شود که بخشی از آن در فضای فیزیکی تأمین و بخش دیگر به فضای مجازی منتقل می‌شود.

سیاست‌های کلان

سیاست‌های کلان فرامتغیرهایی هستند که بر همه برنامه‌ها، تصمیم‌ها و لایه‌های سازمان مجازی اثر می‌گذارند. تمامی عملکردها، فعالیت‌ها و روندها برای طراحی، آماده‌سازی، ایجاد و توسعه سازمان مجازی باید در قالب سیاست‌های کلان باشد.

مأموریت‌ها

مأموریت اشاره به وظایف مشخصی دارد که به نوعی جمع‌بندی وظایف اصلی را منعکس می‌کند. وظایف سازمان مجازی در سطح کلان، مأموریت‌های این سازمان را تشکیل می‌دهد که اهداف اصلی سازمان مجازی را منعکس می‌کند. البته نباید این اصل فراموش گردد که این مأموریت‌ها اقتضایی است، یعنی از سازمانی به سازمان دیگر و از زمانی به زمان دیگر تغییر می‌کند:

- کاهش ساخت‌وساز برای انجام فعالیتهای اداری
- انتقال خدمات قابل انتقال و اطلاع‌رسانی کامل برای جلوگیری از تردد جهت دریافت خدمات
- توسعه دفاتر سازمان مجازی برای توسعه دسترسی به اطلاعات و خدمات سازمان
- توسعه اطلاعات و خدمات سازمان مجازی برای کاهش تردها
- ایجاد بسترهای قانونی برای انجام امور اداری از طریق فضای مجازی
- ایجاد بسترهای فنی برای مدیریت سازمان
- تعریف خدمات اداری جدید مبتنی بر فضای مجازی
- دیجیتال کردن تمام اطلاعات اداری برای قرار گرفتن در سازمان مجازی
- دیجیتال کردن تمام اطلاعات مرتبط با سازمان در لایه‌های سازمان مجازی
- یکپارچه‌سازی منابع و زیرساخت‌های ارتباطات و اطلاعات موجود در سازمان
- توسعه سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان
- ایجاد خدمات جدید و توسعه خدمات موجود به فضای مجازی سازمان
- استفاده از هزینه‌های صرفه‌جویی‌شده عمران اداری فیزیکی سازمان در توسعه فضاهای تفریحی

وظایف سازمان

مجازی در سطح کلان، مأموریت‌های این سازمان را تشکیل می‌دهد که اهداف اصلی سازمان مجازی را منعکس می‌کند. البته نباید این اصل فراموش کرد که این مأموریت‌ها اقتضایی است، یعنی از سازمانی به سازمان دیگر و از زمانی به زمان دیگر تغییر می‌کند

**از الزامات ایجاد
یک سازمان
مجازی کارآمد
آن است که
تفکر تمام
افرادى که قرار
است بنیان‌گذار،
توسعه‌دهنده و
استفاده‌کننده از
سازمان مجازی
باشند، تفکرى
دو فضایی و
مبتنى بر واقعیت
و مجاز توأمان
داشته باشند**

و تعریف آنها در قالب الگوی رابط‌های کاربری سازمان مجازی انجام شود.

- فضاهای عمومی که در محیط لایه‌های سازمان مجازی نمود پیدا می‌کنند: در سطح مدیریت خدمات فضاهای عمومی، خدمات ممکن است ارتباط نزدیکی با خدمات دو سطح پستین هم داشته باشند، در لایه‌های سازمان مجازی عرضه می‌شوند. این خدمات می‌توانند خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات تعاملی، خدمات تراکشی، خدمات شبیه‌سازی و خدماتی از این دست باشد که در قالب لایه‌ها و به صورت عام برای تمامی کاربران عرضه می‌شوند.

- فضاهای مربوط به بخش خصوصی و سازمان‌های غیردولتی: مدیریت خدمات مربوط به بخش خصوصی و سازمان‌های دولتی را می‌توان در دو سطح تعریف کرد: سطح خدمات برای کاربران و سطح ایجاد نرم‌افزارها و زیرساخت‌های فناورانه، اجتماعی و فرهنگی. در سطح اول بخش خصوصی همچون بخش دولتی و شهری، دارای بخشی مختص به خود است که خدمات خود را در آن عرضه می‌کند. این بخش از سطح مدیریت خدمات بخش خصوصی همانند سطح مدیریت خدمات اداری است. اما آنچه این سطح را از سطح خدمات اداری متفاوت می‌سازد، مشارکت بخش خصوصی در طراحی و توسعه سازمان مجازی است. به این معنا که می‌توان بخش‌هایی از سازمان مجازی را برای طراحی و توسعه در اختیار بخش خصوصی قرار داد. حال این طراحی و توسعه می‌تواند مباحث نرم‌افزاری و یا سخت‌افزاری را در برگیرد.

مدیریت تغییر نگرش واقعی - مجازی

از الزامات ایجاد یک سازمان مجازی کارآمد آن است که تفکر تمام افرادى که قرار است بنیان‌گذار، توسعه‌دهنده و استفاده‌کننده از سازمان مجازی باشند، تفکرى دو فضایی و مبتنى بر واقعیت و مجاز توأمان داشته باشند. شیوه مدیریتى متناسب در اینجا مرور می‌شود:

- آموزش عمومی در دو سطح کوتاه‌مدت و بلندمدت

- آموزش کارگزاران

- آموزش همگانی دائمی

سازمانى به منظور افزایش شاخص کیفیت زندگى کارى (QWL)

- ارائه نسخه موبایل سازمان مجازی

- ایجاد سامانه‌های خدمت‌رسانی پیام کوتاه

- ایجاد سامانه‌های اطلاع‌رسانی و خدمت‌رسانی از طریق تلفن همراه

- انتقال خدمات اداری سازمان به فضای مجازی

سازمان

- سرمایه‌گذاری برای آغاز فعالیت‌های اداری تازه

در سازمان مجازی

مدیریت در سازمان مجازی

سازمان مجازی از آنجایی که با نگاه کلان دو فضایی طراحی و ساخته می‌شود، نیازمند سازمانى مجزا برای اداره و سازمان‌دهی نیست. نظام مدیریت سازمان مجازی را می‌توان در مجموعه یک ستاد مدیریتی تعریف کرد. این ستاد مدیریتی می‌تواند در سه سطح زیر تعریف شود:

- خدمات نقطه به نقطه سازمان‌ها و نهادهای رسمی از طریق جایگاه فیزیکی و حضوری و فضای وبگاه‌های مستقل و یا وبگاه‌های وابسته: مدیریت خدمات اداری نقطه به نقطه به این امر توجه دارد که هر یک از سازمان‌های شهری و دولتی شهر، خدمات خاصی برای ارائه دارند که می‌توان با هماهنگی با نهادها و سازمان‌های مربوطه، با استفاده از زیرساخت‌های خود سازمان‌ها این خدمات را به صورت متمرکز در قالب بخش‌های مربوط به هر سازمان در سازمان مجازی ارائه کرد. به این معنا که هر سازمانی بخش مخصوص به خود را خواهد داشت که خدمات خود را مستقیماً در این بخش ارائه می‌کند. این سطح تنها نیازمند هماهنگی‌هایی برای عرضه خدمات در قالب رابط‌های کاربری سازمان مجازی هست تا بخش‌های مختلف سازمان قالبی واحد برای خدمات داشته باشند. خدمات هر سازمان می‌تواند در خود سازمان و با استفاده از پایگاه‌های داده‌ای همان سازمان، مدیریت و پاسخ داده شود. نیازی به انتقال و یکپارچه‌سازی این پایگاه‌های اطلاعاتی نخواهد بود، چراکه خدمات به صورت مستقیم توسط خود سازمان‌ها ارائه می‌شود. همانطور که پیشتر گفته شد، در این سطح باید هماهنگی‌هایی برای عرضه خدمات

- اطلاع‌رسانی
- فرهنگ‌سازی

۳- عاملی، سعید رضا، صنعت همزمان ارتباطات و دو فضایی شدن فرهنگ، دیدگاه، سال اول، شماره ۲، صص ۱-۲۴، ۱۳۸۳.

۴- عاملی، سعیدرضا و همکاران، مطالعات شهر مجازی تهران، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، تهران، ۱۳۸۷.

۵- عاملی، سعید رضا، دو فضایی شدن شهر: شهر مجازی ضرورت بنیادین برای کلان‌شهرهای ایران، فصلنامه ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، صص ۱۱۹-۱۳۳، ۱۳۸۴، www.sid.ir.

6- Ameli, S. R. Dual Globalizations: Inter-religious Communication in the Real World and the Virtual World, in *Islam in Dialog, Jargons 2*, Nr. 7, 2004.

7- Budthimedhec, K; Li, J. and George, R. V. ePlanning: A Snapshot of the Literature on Using the World Wide Web in Urban Planning, in *Journal of Planning Literature*, Vol. 17 (2), pp. 227-246, 2002.

8- Donath, J. S Inhabiting the virtual city, 2004. <http://postcards.www.media.mit.edu/Thesis/llustConv.frame.html>

9- Fukuda T.; Nagahama R.; Kaga A.; Sasada T Collaboration Support System for City Plans or Community Designs Based on VR/CGTechnology, in *International Journal of Architectural Computing*, Vol. 1(4), pp 461-469, 2003.

10- Nor berg-Schulz, C. (1976) Place, in M. Miles, T. Hall and L. Borden the *City Cultures Reader*, London, Rutledge, 2000.

11- Van Veen, H. A. H. C., Distiller, H. K Braun, S. J and Biltong, H. H. 19 Navigating through a virtual city: Using virtual reality technology to study human action and perception, in *Computer Review*, Vol. 22(1), pp. 27-51, 1998.

12- Waddell P.; Boning A Case Study in Digital Government: Developing and Applying Urbanism, a System for Simulating Urban Land Use, Transportation, and Environmental Impacts, in *Social Science Computer Review*, Vol. 22(1), pp. 27-51, 2004.

مدیریت ظرفیت‌سازی واقعی - مجازی

شاید بتوان اصلی‌ترین و مهمترین ظرفیت‌های فضای مجازی را در تقابل‌هایی متصور شد که سازمان فیزیکی را در برابر فضای سازمان مجازی یا به عبارتی محدودیت‌های سازمان فیزیکی را در برابر ظرفیت‌های نامحدود سازمان مجازی قرار می‌دهد. این ظرفیت‌ها را در تبدیل‌هایی می‌توان دنبال کرد که ظرفیت‌های فیزیکی را تبدیل به ظرفیت‌های مجازی می‌کنند.

جمع‌بندی

سازمان مجازی فضایی نیست که یکباره ساخته شود، بلکه ضمن داشتن تصویر روشن از برنامه عمل و ساختار کلی سازمان، یک مسیر ساخت‌وساز مجازی ادامه‌دار است. سازمان مجازی؛ صرفاً به توسعه‌های مرتبط با محیط مجازی توجه نمی‌کند، بلکه مسیر جبران‌های مجازی را در جهت توسعه محیط‌های طبیعی و ایجاد زندگی آسان‌تر و سالم‌تر در طبیعت دنبال می‌کند.

دو فضایی نکردن سازمان خصوصاً سازمان‌هایی که از تنگناهای ترافیک سنگین مراجعین و پراکندگی فرهنگی برخوردارند، آسیب‌های بسیار را به وجود می‌آورد که در جای خود نیازمند مطالعه مستقل است، ولی به صورت کلی فرسایش انواع انرژی‌های طبیعی، آسیب‌های گسترده نظام صنعتی در مقابل نظام دیجیتالی جدید، آسیب‌های ناشی از تفاوت نظام تولید درآمد، توزیع منابع و خدمات عمومی و مصرف در سازمان واقعی و مجازی و احساس نوسان‌زیک عقب‌افتادگی از جمله آسیب‌های جدی دو فضایی نشدن سازمان است.

مراجع

۱- عاملی، سعید رضا، دو جهانی شدن‌ها و آینده جهان، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۶۹-۷۰، صص ۱۵-۲۸، ۱۳۸۲ (الف).

۲- عاملی، سعید رضا، دو جهانی شدن‌ها و جامعه جهانی اضطراب، نامه علوم اجتماعی، جلد ۱۱، شماره ۱، صص ۱۴۳-۱۷۴، ۱۳۸۲ (ب).

سازمان مجازی
فضایی نیست
که یکباره
ساخته شود،
بلکه ضمن
داشتن تصویر
روشن از برنامه
عمل و ساختار
کلی سازمان،
یک مسیر
ساخت‌وساز
مجازی ادامه‌دار
است