

تفکر دو فضایی و مبتنی بر واقعیت و مجاز، چالش اصلی مدیریت در سازمان های امروزی

میثم سام بند

کارشناس ارشد مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

m.samband@srbiau.ac.ir

فروش زنگویی

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم ارتباطات، دانشگاه علامه

چکیده

سازمان مجازی، عنوانی که در این روزها زیاد شنیده می شود، از جمله پیامدهای دنیای جدید مجازی است. دنیایی که با شکل گیری و گسترش وسایل جدید ارتباط جمعی و فناوریهای نوین ارتباطی به وجود آمده و تحولی در عرصه های مختلف زندگی ایجاد کرده است. شبکه های ارتباطی نوین و در رأس آنها اینترنت، فضای یکپارچه ای را به وجود آورده اند که می توان از آن تحت عنوان «جهان مجازی» یاد کرد. از جمله پیامدهای شکل گیری آن باز تعریف برخی مفاهیم جهان فیزیکی است. تقسیمات فضایی هم در محیط مجازی باز تعریف شده اند که سازمان های مجازی یکی از مصادیق آن به شمار می رود. اما سازمان های مجازی فقط به این تقسیمات محدود نمی شوند و به طیف گسترده ای از محیط های مجازی اشاره دارد و گاه ارائه تعریف آن با سردرگمی و ابهام همراه است. فضای مجازی، ظرفیت های مستقل و ترکیب های بسیار گسترده ای را فراهم آورده که قدرت و ظرفیت «سازمان های جدید» را به صورت گسترده ای افزایش داده است.

واژه های کلیدی: سازمان مجازی، جهان مجازی، دو فضایی شدن سازمان، سرعت، مدیریت، فضای واقعی، فضای مجازی.

۱. مقدمه

فضای جدیدی که از آن به عنوان سازمان مجازی یاد می شود، از یک طرف محصول توسعه سخت افزار و نرم افزارهایی است که خلق "واقعیت مجازی" را امکان پذیر می سازد و از طرف دیگر متأثر از تمایل به گسستن از "فرسایش های انرژی" در جهان واقعی و اندیشه زندگی در "جهان دیگر" می باشد.

پرهیز از فرسایش انرژی انسان، سوخت و فرسایش محیط زیست و دسترسی های آسانتر و فشرده تر به امکانات اداری و شهری، شرایط ظهور "سازمان مجازی" را فراهم ساخت و نظام جدید "سازمان واقعی - مجازی" را محقق نمود (عاملی، ۲۰۰۴).

با فهمیدن ظرفیت های این فضا می توان 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 می کند که صنعت ارتباطات به طور عام شرایط سرعت یافته ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین فردی و نزدیک شدن فضاها فراهم آورده است. این روند در دو فضای واقعی فیزیکی و واقعی مجازی صورت می گیرد.

در دیدگاه مدیریت شهری، دو فضایی شدن سازمان ها در فضای واقعی و فضای مجازی، نوعی "مدیریت کنترل حرکت جمعیت شهری" محسوب می شود که تلاش می کند با عقلانی کردن روند حرکت جمعیت، شهر آرام تر، کم هزینه تر 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، برنامه ریزی راهبردی برای ایجاد سازمان های مجازی ضرورتی اجتناب ناپذیر می نمایاند، چرا که این سازمان ها ساخته دست بشرند و خود به خود و به مرور از دل خاک بر نمی آیند. از این رو توجه به ساختارهای برنامه ریزی راهبردی و تهیه الگوهای پیاده سازی بر مبنای آن، امری کاملاً عقلایی و ضروری است.

ساخت های فضای مجازی به طور عام و سازمان های مجازی به طور خاص نیازمند تعریف و تدوین برنامه های راهبردی و الگوهای پیاده سازی هستند تا هم چشم اندازهای اجرا را در نظر داشته باشند و هم مأموریت ها و اهداف در آن مشخص شوند و با تبیین راهبردهای اجرایی و الگوهای پیاده سازی، به تحقق زنجیره ای سازمان های مجازی در بستر شهر مجازی کمک کنند. شهرهای مجازی از آنجا که به صورت یکپارچه ساخته می شوند، نیازمند نگاهی راهبردی برای ایجاد، توسعه و نگهداری هستند که از طریق برنامه ریزی راهبردی می توان به امر دست یافت (عاملی، ۱۳۸۷). استفاده از فضای مجازی و درگیر شدن با ظرفیت های این جهان، موجب شده است تا این گونه شهرها به مثابه بخشی جدانشدنی از زندگی روزمره در آیند.

۲. سازمان مجازی

سازمان مجازی به سازمانی گفته می شود که خدمات سازمانی بدون هیچ محدودیت زمانی و مکانی انجام می شود. مفهوم سازمان و دولت از انقیاد به ساعات کاری خارج شده و تبدیل به سازمان و دولت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته می شود. در چنین شرایطی، شهروندان در همه ساعات و دقایق روز امکان بهره مندی از خدمات سازمان های دولتی و غیر دولتی را خواهند داشت.

در فضای مجازی سازمان، بخش رأس و قاعده هرم مدیریت با متغیرهای متفاوتی تعریف می شود که لزوماً از جایگاه فیزیکی که موجب بی حوصلگی، تضاد منافع و یا برخوردهای تبعیض آمیز بشود، نیست. سازمان مجازی بر اشکال رها شده شناور (Free-Floating Forms) بنا شده است که امکان حرکت دائمی و آسان و کنترل و نظارت بر روندهای اداری و خدماتی، سازمان را بصورت مستقل برای تک تک شهروندان برخوردار از "کد ملی" منعطف می سازد. "شهروندی به رسمیت شناخته شده" و تعامل دموکراتیک هم در سطح سازمان مجازی و هم در سطح دولت الکترونیک فراهم می شود و شاخص جدید توسعه یافتگی را وارد مفاهیم جدید توسعه می کند.

۳. انواع طبقه بندی سازمان های مجازی

می توان «سازمان های مجازی در شبکه اینترنت» را به سه گونه تقسیم بندی می کنند:

- سازمان های مجازی فهرستی (Web Listing): این سازمان های مجازی فقط شامل برخی راهنماها و اطلاعات هستند و اغلب با اهداف تبلیغاتی ایجاد می شوند.
- سازمان های مجازی سه بعدی (۳D): در این سازمان ها با استفاده از تکنولوژی های واقعیت مجازی فضای سازمانی ساخته می شود که به فضای واقعی نزدیک است.
- سازمان مجازی واقعی (True): در این سازمان ها فضای سازمانی به شکل نزدیک به واقع تری در محیط مجازی بازنمایی شده است. در این سازمان ها نسبتاً همه جنبه های زندگی کاری در واقعیت پوشش داده می شود.

۴. 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 می بخشد، موضوع را روشن تر سازد:

۴-۱. ضریب زمانی بالای دسترسی به خدمات و امکانات شهری

در همه شهرها و بالاخص کلانشهرهای کشور پیچیدگی های شهری، مشکلاتی را در دسترسی سریع و در زمان، به امکانات و خدمات سازمان ها پدید آورده است. به عنوان مثال به دلیل پراکندگی امکانات و خدمات در قسمت های 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 می شود. دسترسی سریع به خدمات و امکانات از خواست های اصلی تمامی شهروندان است که متأسفانه به علت تراکم بیش از اندازه خیابان ها و نبود شیوه های دسترسی جایگزین، به یکی از مسایل اساسی شهروندان تبدیل شده است.

۴-۲. کاهش کارایی نیروهای تولیدی شهری در فرآیندهای غیرضروری

در حال حاضر، بسیاری از منابع و سرمایه های انسانی، اقتصادی و اجتماعی شهری یا در ترافیک های پیچیده در حال اتلاف است و یا در سطح مدیریت ترافیک و آلودگی هوا از بین می رود. از سوی دیگر زمان به عنوان مهمترین مسأله، در زندگی شهروندانی که بیشتر وقت خود را در خیابان ها و ترافیک به سر می برند، امری بی معنا شده است. بسیاری از شهرها و کلانشهرها از منابع و ظرفیت های گسترده بسیاری برخوردار است. اما به علت مشکلات بیش از حد از جمله ترافیک و آلودگی هوا، این منابع برای حل این مشکلات صرف می شود تا برای ایجاد شهری نمونه و مطابق با استانداردهای زندگی امروزه.

۴-۳. تراکم بالای جمعیت سیال شهری در بخش های حساس شهری

تردد های شهری، در بخش های مختلف شهر، به منظور استفاده از امکانات و خدمات متنوع سازمان های دولتی و خصوصی ارائه شده در سطح شهر انجام می گیرد. تراکم های شهری را می توان به صورتی نظام مند در جهت آسایش و آرامش شهروندان مدیریت کرد. در حال حاضر تراکم حرکت های شهری تنها به منظور انجام کار است که این تراکم بیش اندازه و ناموزون نه تنها کارها را با وقفه و کارآیی نامناسب روبرو می سازد، بلکه موجب فرسایش نیروها و منابع در امور غیر ضروری نیز می شود. ترافیک ریشه بسیاری از مسائل و مشکلات دیگر شهر و شهروندان است. ایجاد شیوه های جایگزینی که بتواند باری هر چند کوچک را از دوش ترافیک شهر بردارد، می تواند بسیاری دیگر از مشکلات، از جمله مهم ترین آنها، آلودگی هوا، را نیز تا حدودی حل کند.

۴-۴. هدر رفت زمان در فرآیندهای شهری

زمان از مهم ترین منابع و شاید مهم ترین منبع برای افراد یک 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 صف های اداره ها و سازمان ها و مراکز خرید، به آسایش و استراحت اختصاص داد، می تواند دغدغه مهمی را در ذهن افراد پاسخگو باشد

۴-۵. آلودگی هوا

آلودگی هوا را نیز می توان 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 برنامه ریزی های چندبعدی با استفاده از فناوری های روز، چه در سطح فیزیکی و چه در سطح مجازی دارد. آلودگی به صورت عام و آلودگی هوا و آلودگی صوتی می توانند موجبات تخریب روح و روان مردم را ایجاد کنند.

۵. دو فضائی شدن سازمان ها

از آنچه گفته شد، تا حدودی مفهوم و ضرورت سازمان مجازی روشن شد، منتهی باید توجه داشت که با رویکرد دو فضایی شدن سازمان، سازمان مجازی منهای سازمان واقعی و بر عکس سازمان واقعی منهای سازمان مجازی، سازمانی ناکارآمد و بی معناست. از این منظر دو فضائی کردن سازمان نیز یک نوع توسعه کلان فضای شهری محسوب می شود. به لحاظ نظری دو فضائی شدن سازمان، در ارتباط عمیق با "پارادایم دو جهانی شدن ها" می باشد (عاملی، الف، ب، ۱۳۸۲ و ۱۳۸۳).

پارادایم دو جهانی شدن ها بر این نظریه تاکید می کند که صنعت ارتباطات بطور عام شرایط سرعت یافته ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین فردی و نزدیک کردن فضاها فراهم آورده است. این روند در دو فضای واقعی و مجازی صورت می گیرد. جهانی شدن ها در جهان واقعی متأثر از "صنعت حمل و نقل" می باشد که شرایط تسهیل شده ای را برای انتقال "انسان با بدن" فراهم آورده است که معنای نزدیکی از فاصله بین مکان ها را تحقق بخشیده است و احساس دوری و نزدیکی را در سطح وسیعی تغییر داده است. از آن طرف جهانی شدن های دیگری در فضای مجازی در جریان است که محصول "صنعت همزمان ارتباطات" می باشد، این صنعت امکان انتقال همزمان "انسان بی بدن" و یا به عبارتی انتقال خواسته ها، آرزوها و اطلاعات انسانی را فراهم آورده است. بر این مبنا، واقعیت های همزمان (Synchronic Realities) بسیاری در جهان معاصر شکل گرفته و بصورت گسترده تری تحقق پیدا خواهد کرد. دو فضائی شدن فرهنگ، دو فضائی شدن دولت و شکل گیری هویت های همزمان و بالاخره دو فضائی شدن شهر نموده های عینی این تغییر بزرگ می باشد (عاملی، ۱۳۸۴). بر این مبنا باید گفت سازمان بصورت "دو قلوهای همزاد" که از یک پیوند و چسبیدگی جدائی ناپذیر برخوردار است، به سمت دو تایی شدن و دو فضائی شدن حرکت می کند. و در واقع تراکم جمعیت، ماشین و صنایع مختلف، ضرورت گریز ناپذیری را برای دو فضائی شدن سازمان فراهم آورده است که بدون آن زندگی گرفتار سختی ها و مسائل پیچیده تری خواهد شد.

با یک نگاه زبان شناسانه استعاره ای (Metaphoric) می توان سازمان واقعی را از سازمان مجازی متمایز نمود، البته به لحاظ هستی شناسی و معرفت شناسی این دو سازمان از یک هستی واحد برخوردار هستند ولی به لحاظ "فضای عمل" و خصیصه های "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 بهره مند می باشد. با نگاه کارکرد گرایانه، سازمان در فضای مجازی با چهار خصیصه کلی مربوط به مکان، کار، سرعت و نظام پاسخگویی از سازمان در جهان واقعی متمایز می شود.

۱-۵. مکان در سازمان واقعی و در سازمان مجازی

زندگی کاری در سازمان واقعی با پدیده های کاملاً برجسته و مشخص مواجه می باشد و از اجزاء محسوس و طبیعی مثل مردم، حیوانات، گلها و گیاهان، سنگها و تغییر فصول و عناصر طبیعی صنعتی مثل ساختمان ها، رایانه، کاغذ، میز و صندلی برخوردار است.

بقول نوربرگ- شولز (۱۹۷۶) علاوه بر این امور محسوس که در ظرف مکان سازمان بصورت مشخص دیده می شود، امور نامحسوسی نیز هست که از آن تعبیر به "احساس" می شود. این مجموعه به "مکان" در سازمان واقعی معنا می بخشد. خصیصه مشترک همه آنها "بدن داشتن"، حجم داشتن و محسوس بودن است.

از طرفی باید توجه داشت که یکی از جنبه های مهم زندگی در جهان واقعی، جنبه دیداری زندگی روزمره است که ناشی از حسی بودن و با بدن بودن مکان می باشد (دونات، ۲۰۰۴، ص ۴۰).

با خصیصه های مشابه در "نمایش"، ولی متفاوت در ماهیت، مکان در سازمان مجازی خود نمائی می کند. در فضای مجازی مکان از یک حیثیت کاملاً قرار دادی، تعریف شده، صنعتی و ساختگی و بی بدن برخوردار است. در سازمان مجازی نیز جغرافیای مکان و حتی امکان دسترسی به آن، اگر چه "قابلیت جهانی" دارد ولی قابل محدود شدن به فضای خاص و کاربران خاص و با خصیصه های مرتبط به جغرافیای خاص می تواند، تعریف شود.

تلاش گسترده ای که برای شبیه سازی فضا و مکان در سازمان مجازی با سازمان واقعی می شود، اولاً مفهوم فضای مکان دار را تحقق می بخشد بگونه ای که حتی در طراحی فضاها به جنبه های "دورنمایانه تصاویر" (ایکوچی و همکاران، ۲۰۰۴) و معماری شهر و حتی پردازش نور و طبیعی کردن گردش شب و روز در فضای مجازی توجه می کند (فوکودا و همکاران، ۲۰۰۳).

۲-۵. کار در سازمان واقعی و سازمان مجازی

با شکل گیری دولت الکترونیک و سازمان مجازی، مفهوم کار عوض می شود. کار از یک بستر چسبیده به مکان مشخص و مرکزی، به یک هویت جدا از مکان و بصورت غیر مرکزی شده تغییر شکل می یابد. در سازمان و دولت مجازی، لزوماً با حضور کارمند در اداره مشخص و یا فضا و مکان متمرکز، کار تحقق پیدا نمی کند. بلکه با حضور در "فضای واحد" افراد از محل خانه، به انجام وظایف شغلی مشغول می شوند (عاملی، ۱۳۸۴).

۳-۵. 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 این فضا، شهرنشینی متفاوتی را با شهرنشینی سنتی قدیم بوجود می آورد. دریافت الکترونیکی بهای آب، تلفن، برق و گاز همراه با بسیاری از نقل و انتقالی های مالی و یا انجام امور اداری مربوط به سازمان های مختلف، مراکز خدمات درمانی، بیمه و تامین اجتماعی و یا مراجعات مربوط به "خرید انواع کالاها" و یا مراجعات با مراکز نیروی انتظامی، دادگاه ها و مراکز حقوقی با سرعت اشاره به دکمه موریس و یا دادن و گرفتن یک مجموعه اطلاعات می تواند صورت بگیرد.

۴-۵. پاسخگویی در سازمان واقعی و سازمان مجازی

در سازمان واقعی مراجعات و پاسخگویی بصورت چهره به چهره و بصورت غیر موازی صورت می گیرد، یعنی یک فرد بطور همزمان امکان پاسخ گفتن به بیش از یک نفر را ندارد. در بسیاری از موارد پاسخ گیرنده و یا فرد مراجعه کننده، یک دریافت کننده و یا یک کنش گر غیر فعال محسوب می شود که صرفاً باید منتظر اقدام مسئول مربوطه باشد تا یک کار صورت بگیرد. بر عکس در سازمان های مجازی، هدف نهائی استفاده فعال و همزمان بیش از یک کاربر از یک موقعیت سازمانی است. به همین منظور نرم افزارهای درست شده است که کاربر را بصورت "فعال و همزمان" با کاربران دیگر به تعامل وادار کند (عاملی، ۱۳۸۴).

۶. ساختار سیاست سازمان مجازی

سازمان مجازی، سازمان نظام بخشیدن به ارزش های سازمانی و فرهنگی جامعه ایرانی است. سازمان مجازی، ظرفیت ساختن ایده آل های زندگی را در یک فضای مجازی فراگیر و مبتنی بر چارچوب های قانونمند، اخلاقی و الهی را دارد. سازمان مجازی، سازمان سازمانهاست که قدرت ساخت سازمان های هزار طبقه را دارد. سازمان مجازی در منطق الگوریتمی سازمان، سازمانی تغییر پذیر و متنوع است. سازمان مجازی، سازمان متغیرها و فرامتغیرها است؛ سازمانی است که هم به جزئیات و هم به کلیت امر زندگی توجه می کند. سازمان مجازی، سازمان ساختن بدون تخریب محیط زیست و ساختن با بهره وری متمایل به بی نهایت است. سازمان مجازی، سازمان ریاضی و منطق ریاضی است که بر مبنای آن مهندسی های مجازی جدیدی متولد می شوند که از ذات «تغییر پذیری» و «سیال بودن» برخوردارند. زمان در سازمان مجازی از مفهومی هندسی و غیر خطی 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 ثبات برخورداریم.

۶-۱. چشم اندازها

چشم انداز به خروجی های برنامه در پایان زمان تعیین شده توجه می کند. چشم اندازهای سازمان بر اساس تبدیل اساسی که در انتقال از سازمان تک فضایی به سازمان دوفضایی صورت می گیرد، قرار گرفته است. چشم اندازهای سازمان مجازی در ایران عبارتند از:

- ۶-۱-۱. کاهش آلودگی محیط زیست که در اثر فعالیت های فیزیکی ایجاد می شود؛
- ۶-۱-۲. کاهش ترافیک شهر، تراکم حرکت و تردهای کاری شهروندان برای انجام امور اداری شهر؛
- ۶-۱-۳. انتقال همه خدمات شهری قابل انتقال به فضاهای مجازی و دوفضایی کردن خدمات؛
- ۶-۱-۴. الکترونیکی و دیجیتالی کردن تمام اطلاعات مرتبط با سازمان مجازی؛
- ۶-۱-۵. سرمایه گذاری کاری بیشتر در فضای مجازی و کاهش هزینه های جانبی در فضای فیزیکی؛
- ۶-۱-۶. سرمایه گذاری در ظرفیت های فرهنگی برای رشد و توسعه آرامش؛
- ۶-۱-۷. استفاده از منابع جهانی در سازمان و جهانی کردن سازمان از طریق فضای مجازی؛
- ۶-۱-۸. ایجاد دسترسی همه جایی به تمامی امکانات و خدمات سازمان به صورت دوفضایی؛
- ۶-۱-۹. اصلاح و سرعت بخشی در فرایندهای کاری و اداری و صرفه جویی در زمان مراجعین؛
- ۶-۱-۱۰. رفع نابرابری در تولید درآمد، توزیع منابع و ارائه و مصرف خدمات؛
- ۶-۱-۱۱. کاهش فرسایش منابع انسانی، طبیعی، اقتصادی و اجتماعی در فعالیتهای غیر ضروری (عاملی، ۱۳۸۷).

۶-۲. 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 دوفضائی توسعه سازمان را منعکس می‌کند. نگاه کلی طراحی سازمان مجازی در ایران متکی بر پارادایم و نگاه دوفضائی شدن سازمان و حکمرانی سازمانی خوب است. بر مبنای این نگاه کلان، نگرش‌های توسعه‌ای سازمان، امکانات و روندهای سازمان، دوفضائی دیده می‌شود که بخشی از آن در فضای فیزیکی تأمین و بخش دیگر به فضای مجازی منتقل می‌شود.

۳-۶. 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

۴-۶. 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:

۱-۴-۶. کاهش ساخت و ساز برای انجام فعالیت‌های اداری؛

۲-۴-۶. انتقال خدمات قابل انتقال و اطلاع‌رسانی کامل برای جلوگیری از تردد جهت دریافت خدمات؛

۳-۴-۶. توسعه دفتر سازمان مجازی برای توسعه دسترسی به اطلاعات و خدمات سازمان؛

۴-۴-۶. توسعه اطلاعات و خدمات سازمان مجازی برای کاهش تردها؛

۵-۴-۶. ایجاد بسترهای قانونی برای انجام امور اداری از طریق فضای مجازی؛

۶-۴-۶. ایجاد بسترهای فنی برای مدیریت سازمان؛

۷-۴-۶. تعریف خدمات اداری جدید مبتنی بر فضای مجازی؛

۸-۴-۶. دیجیتال کردن تمام اطلاعات اداری برای قرار گرفتن در سازمان مجازی؛

۹-۴-۶. دیجیتال کردن تمام اطلاعات مرتبط با سازمان در لایه‌های سازمان مجازی؛

۱۰-۴-۶. یکپارچه‌سازی منابع و زیرساخت‌های ارتباطات و اطلاعات موجود در سازمان؛

۱۱-۴-۶. توسعه سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان؛

۱۲-۴-۶. ایجاد خدمات جدید و توسعه خدمات موجود به فضای مجازی سازمان؛

۱۳-۴-۶. استفاده از هزینه‌های صرفه‌جویی شده عمران اداری فیزیکی سازمان در توسعه فضاهای تفریحی سازمانی به منظور افزایش

شاخص کیفیت زندگی کاری (QWL)؛

۱۴-۴-۶. ارائه نسخه موبایل سازمان مجازی؛

۱۵-۴-۶. ایجاد سامانه‌های خدمت‌رسانی پیامک؛

۱۶-۴-۶. ایجاد سامانه‌های اطلاع‌رسانی و خدمت‌رسانی از طریق تلفن همراه؛

۱۷-۴-۶. انتقال خدمات اداری سازمان به فضای مجازی سازمان؛

۱۸-۴-۶. سرمایه‌گذاری برای آغاز فعالیت‌های اداری تازه در سازمان مجازی.

۷. مدیریت در سازمان مجازی

سازمان مجازی از آنجاییکه با نگاه کلان دو فضای طراحی و ساخته می شود، نیازمند سازمانی مجزا برای اداره و سازمان دهی نیست. نظام مدیریت سازمان مجازی را می توان در مجموعه یک ستاد مدیریتی تعریف کرد. این ستاد مدیریتی می تواند در سه سطح زیر تعریف شود (عاملی، ۱۳۸۷):

- 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 می توان 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 می کند. 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 می تواند در خود سازمان و با استفاده از پایگاههای دادهای همان سازمان، مدیریت و پاسخ داده شود. نیازی به انتقال و یکپارچه سازی این پایگاههای اطلاعاتی نخواهد بود، چرا که خدمات به صورت مستقیم توسط خود سازمانها ارائه می شود. همانطور که پیشتر گفته شد، در این سطح باید هماهنگیهایی برای عرضه خدمات و تعریف آنها در قالب الگوی رابطهای کاربری سازمان مجازی انجام شود.

- فضاهای عمومی که در محیط لایه های سازمان مجازی نمود پیدا می کنند:
- در سطح مدیریت خدمات فضاهای عمومی، خدمات ممکن است ارتباط نزدیکی با خدمات دو سطح پیشین هم داشته باشند، در لایه های سازمان مجازی عرضه می شوند. این خدمات می توانند خدمات اطلاع رسانی، خدمات تعاملی، خدمات تراکشی، خدمات شبیه سازی و خدماتی از این دست باشد که در قالب لایه ها و به صورت عام برای تمامی کاربران عرضه می شوند.

- فضاهای مربوط به بخش خصوصی و سازمانهای غیردولتی:
- مدیریت خدمات مربوط به بخش خصوصی و سازمانهای دولتی را می توان در دو سطح تعریف کرد: سطح خدمات برای کاربران و سطح ایجاد نرم افزارها 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 می کند. این بخش از سطح مدیریت خدمات بخش خصوصی همانند سطح مدیریت خدمات اداری است. اما آنچه این سطح را از سطح خدمات اداری متفاوت می سازد، مشارکت بخش خصوصی در طراحی و توسعه سازمان مجازی است. به این معنا که می توان بخشهایی از سازمان مجازی را برای طراحی و توسعه در اختیار بخش خصوصی قرار داد. حال این طراحی و توسعه می تواند مباحث نرم افزاری و یا سخت افزاری را در بر گیرد.

۷-۱. مدیریت تغییر نگرش واقعی - مجازی

از الزامات ایجاد یک سازمان مجازی کارآمد آن است که تفکر تمام افرادی که قرار است بنیان گذار، توسعه دهنده و استفاده کننده از سازمان مجازی باشند، تفکری دو فضای و مبتنی بر واقعیت و مجاز توأمان داشته باشند. شیوه مدیریتی متناسب در اینجا مرور می شود:

- آموزش عمومی در دو سطح کوتاه مدت و بلندمدت؛
- آموزش کارگزاران؛

- آموزش همگانی دایمی؛
- اطلاع رسانی؛
- فرهنگ سازی.

۲-۷. مدیریت ظرفیت سازی واقعی - مجازی

شاید بتوان اصلی ترین و مهمترین ظرفیت های فضای مجازی را در تقابل هایی متصور شد که سازمان فیزیکی را در برابر فضای سازمان مجازی یا به عبارتی محدودیت های سازمان فیزیکی را در برابر ظرفیت های نامحدود سازمان مجازی قرار می دهد. این ظرفیت ها را در تبدیل هایی می توان دنبال کرد که ظرفیت های فیزیکی را تبدیل به ظرفیت های مجازی می کنند.

۸. جمع بندی

سازمان مجازی فضایی نیست که یک باره ساخته شود، بلکه ضمن داشتن تصویر روشن از برنامه عمل و ساختار کلی سازمان، یک مسیر ساخت و ساز مجازی ادامه دار است. سازمان مجازی؛ صرفاً به توسعه های مرتبط با محیط مجازی توجه نمی کند، بلکه مسیر جریان های مجازی را در جهت توسعه محیط های طبیعی و ایجاد زندگی آسان تر و سالم تر در طبیعت دنبال می کند. دو فضائی نکردن سازمان خصوصاً سازمان هایی که از تنگناهای ترافیک سنگین مراجعین و پراکندگی فرهنگی برخوردارند، آسیب های بسیار را بوجود می آورد که در جای خود نیازمند مطالعه مستقل می باشد، ولی بصورت کلی فرسایش انواع انرژی های طبیعی، آسیب های گسترده نظام صنعتی در مقابل نظام دیجیتالی جدید، آسیب های ناشی از تفاوت نظام تولید درآمد، توزیع منابع و خدمات عمومی و مصرف در سازمان واقعی و مجازی و احساس نوستالژیک عقب افتادگی از جمله آسیب های جدی دو فضائی نشدن سازمان می باشد.

مراجع

۱. عاملی، سعید رضا، دو جهانی شدن ها و آینده جهان، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۶۹-۷۰، صص ۱۵-۲۸، ۱۳۸۲(الف).
۲. عاملی، سعید رضا، دو جهانی شدن ها و جامعه جهانی اضطراب، نامه علوم اجتماعی، جلد ۱۱، شماره ۱، صص ۱۴۳-۱۷۴، ۱۳۸۲(ب).
۳. عاملی، سعید رضا، صنعت همزمان ارتباطات و دو فضائی شدن فرهنگ، دیدگاه، سال اول، شماره ۱، صص ۱-۲۴، ۱۳۸۳.
۴. عاملی، سعید رضا و همکاران، مطالعات شهر مجازی تهران، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، تهران، ۱۳۸۷.
۵. عاملی، سعید رضا، دو فضائی شدن شهر: شهر مجازی ضرورت بنیادین برای کلان شهرهای ایران، فصلنامه ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، صص ۱۱۹-۱۳۳، ۱۳۸۴، www.sid.ir.
۶. Ameli, S. R. Dual Globalizations: Inter-religious Communication in the Real World and the Virtual World, in Islam in Dialog, Jargons, ۲ Nr. ۷, ۲۰۰۴.



همایش ملی چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان ۲۴ تیر ماه ۱۳۸۹

۷. Budthimedhee, 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. ۱۷ (۲), pp. ۲۲۷-۲۴۶, ۲۰۰۲.
۸. Donath, J. S Inhabiting the virtual city, ۲۰۰۴. <http://postcards.www.media.mit.edu/Thesis/IllustConv.frame.html>
۹. 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. ۱(۴), pp۴۶۹-۴۶۱ . ۲۰۰۳.
۱۰. Nor berg-Schulz, C. (۱۹۷۶) Place, in M. Miles, T. Hall and L. Borden the City Cultures Reader, London, Rutledge, ۲۰۰۰ .
۱۱. Van Veen, H. A. H. C., Distiller, H. K Braun, S. J and Biltong, H. H۱۹ .Navigating through a virtual city: Using virtual reality technology to study human action and perception, in Computer Review ,Vol. ۲۲(۱), pp. ۲۷-۵۱, ۱۹۹۸.
۱۲. 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. ۲۲(۱), pp. ۲۷-۵۱, ۲۰۰۴.