

مقدمه

فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به همه فضاها، اجتماعی، سازمانی و فردی در جوامع بشری وارد شده و شیوه زندگی روزمره، کار و معرفت او را به درجات گوناگون تحت تأثیر قرار داده‌اند. برخورداری از این فناوری‌ها، به مثابه وقوع یک «چرخش پارادایمی» در زندگی فردی و اجتماعی انسان است که در آن حتی مفاهیم کهن نیز با هندسه معرفتی جدیدی قابل شناخت هستند. به تعبیر **مانوئل کاستلز**، فناوری‌های نوین اطلاعاتی نقاط دور عالم را در شبکه‌های جهانی بهم پیوند می‌دهند، ارتباطات رایانه‌ای مجموعه‌ای از جوامع مجازی را به وجود می‌آورند و در نتیجه آن، همه ساختارها و فرایندهای مادی و معنوی بشری دگرگون می‌شوند. (کاستلز، ۱۳۸۰: ۴۸)

از سوی دیگر مشکلات زندگی شهری، مسئولان و شهروندان را مجبور می‌کند به دنبال راه‌حل‌های ممکن باشند. وجود فضای مجازی در کنار جهان فیزیکی می‌تواند به میزان قابل توجهی مشکلات شهری را برطرف کند. «با ظهور صنعت هم‌زمان ارتباطات، رایانه و به دنبال آن ارتباطات شبکه‌ای از طریق «آرپانت» و سپس شکل فراگیر این ارتباط در قالب «اینترنت»، فضای جدیدی برای شهر به وجود آمد که از آن به شهر مجازی تعبیر می‌شود.» (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۱۸)

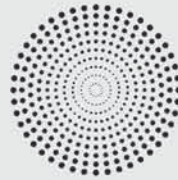
در هزاره سوم، فناوری اطلاعات به‌عنوان عمده‌ترین محور تحول و توسعه در جهان در نظر گرفته می‌شود و دستاوردهای ناشی از آن چنان با زندگی مردم عجین شده است که بی‌توجهی به آن اختلالی عظیم در جامعه و رفاه و آسایش مردم به وجود می‌آورد. نقش کلیدی فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات را در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی نمی‌توان نادیده گرفت. امروزه شهر و شهر الکترونیکی به‌عنوان راهکار بی‌بدیل حل معضلات شهری مورد توجه شهرسازان و مدیران شهری واقع شده است. (کیانی ۱۳۹۰: ۳۹)

تأثیرات شهرهای مجازی
بر رفتار و کنش‌های افراد
از دیدگاه جامعه‌شناسی

شهر مجازی نوع دیگر زندگی

عباسعلی زارعی سورکی

دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی دانشگاه تهران



کلیدواژه‌ها: شهر مجازی، کنش افراد، فضای مجازی

تعریف مفاهیم

کنشگر: مفهوم کنشگر از دیدگاه کاستلز به گستره‌ای از موضوعات مرتبط با کنش، همچون کنشگران فردی، کنشگران گروهی، سازمان‌ها، نهادها و شبکه‌ها اشاره دارد. حتی اگر این عملکرد به واسطه فرایندهایی در گذشته نهادینه یا سازمان‌دهی شده باشد، اما آنچه مهم تلقی می‌شود این است که در نهایت تمام سازمان‌ها، نهادها، و شبکه‌ها به‌گونه‌ای بر عملکرد کنشگران انسانی دلالت می‌کنند. (CASTELLS, 2009: 11)

خانیکی نیز معتقد است روزنامه‌نگارانی که فاقد مهارت‌های حرفه‌ای روزنامه‌نگاری هستند ولی به عنوان یک فعال اجتماعی یا هوادار در یک شبکه اجتماعی عضو می‌شوند و در آن شبکه به تولید محتوای رسانه‌ای می‌پردازند، کنشگر محسوب می‌شوند. (خانیکی، ۱۳۹۱: آنلاین) به این ترتیب، کنشگر اکنون عنصری مؤثرتر از گذشته تعریف می‌شود.

کنشگری: کنشگری یا «کتیویسم» به فعالیت‌های گوناگون در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و غیره گفته می‌شود که با هدف ایجاد تغییر در این سامانه‌ها انجام می‌گیرند. فعالیت‌های مرتبط با کنشگری گستره وسیعی دارند و از نوشتن نامه‌های سرگشاده به مسئولان و رسانه‌ها، تا برگزاری کارزارهای سیاسی، بایکوت اقتصادی، راه‌پیمایی خیابانی، اعتصاب، تحصن و اعتصاب غذا را دربرمی‌گیرند. برخی از کنشگران تلاش می‌کنند به‌جای اعمال فشار بر دولت‌ها، برای تغییر و بازنگری در قوانین، مردم را نیز به تغییر رفتار ترغیب کنند. (Shaw, 2001:43)

کنشگری اینترنتی: آنجلاچی آگوآیو در دانش‌نامه «رسانه‌های جنبش اجتماعی»، ذیل مدخل «کنشگری و رسانه‌های جدید»، کنشگری را مفهومی برآمده از رسانه‌های جدید تعریف کرده است که «غالباً با محتوای تولیدشده از سوی کاربران و دروازه‌بانی از سوی آن‌ها، ده‌ها میلیون بیننده و خواننده را به مشارکت و تعامل در خصوص محتوای به اشتراک گذاشته شده، فرا می‌خواند. کنشگری در مصادیق خود از رسانه‌های اجتماعی پرطرفدار مانند فیس‌بوک و توئیتر تا وبلاگ‌های شخصی، سوبه‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و غیره کسب می‌کند». به همین دلیل، اینترنت و به‌ویژه رسانه‌های اجتماعی مجازی مانند فیس‌بوک، توئیتر، «یوتیوب»، «مای اسپیس» و حتی وبلاگ‌ها، پادکست‌ها، فروم‌ها و «جماعت‌های محتوایی» نیز می‌توانند شیوه‌هایی از کنشگری را دنبال کنند. این امر باعث تسریع حرکت‌های شهروندی و بسیج اجتماعی افراد یا کاربران این سایت‌ها می‌شود (Angela, 2011:362)

به این ترتیب، کنشگری اینترنتی نوعی کنشگری اجتماعی است که در فضای واقعی نیز امکان انعکاس می‌یابد.

شهر مجازی

شهر مجازی می‌تواند محل زیست جدیدی برای انسان‌ها فراهم کند که ناشی از امکانات و قابلیت‌های فضای مجازی است. «ولین

شهر مجازی در آمستردام هلند در سال ۱۹۹۴ شکل گرفت و به سرعت بسیاری از شهرهای اروپایی، آمریکایی و بعضی از شهرهای آسیایی مثل توکیو و سنگاپور وارد این فضای شهری شدند.» (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۰) با توجه به افزایش جمعیت و آلودگی شهرها در ایران، ایجاد شهر مجازی را باید امری ضروری و جدی تلقی کرد. «در شهر مجازی خدمات اطلاعاتی بدون هیچ محدودیت زمانی و مکانی ارائه می‌شود. مفهوم شهر و دولت مقید به زمان و کار اداری، به شهر و دولت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته تبدیل می‌شود و شهروندان در همه ساعات و دقیقاً روز امکان بهره‌مندی از خدمات دولتی و شهری را خواهند داشت.» (همان: ص ۱۲۱) زمانی که محدودیت‌های دسترسی به خدمات شهری با استفاده از شهر مجازی از بین برود، دیگر شهروندان مجبور به تحمل صف‌های طولانی و اتلاف وقت نخواهند شد.

در شهر مجازی مفهوم شهر شلوغ و پر ازدحام از بین می‌رود؛ چراکه حضور شهروندان از حضور فیزیکی به حضور مجازی تبدیل می‌شود. با این اتفاق، همه کسانی که برای خرید به یک پایگاه مراجعه می‌کنند، به‌طور هم‌زمان می‌توانند جنس مورد نظر خود را انتخاب و خریداری کنند؛ بدون اینکه برای دیگران مزاحمتی به‌وجود آورند. یکی دیگر از نیازهای شهروندان نیاز به محل‌های تفریحی است که این نیاز نیز می‌تواند تا حدودی در شهر مجازی برطرف شود. (لطیفی و دبیری، ۱۳۸۹: ۴۳)

بنابر آنچه گفته شد، می‌توان با طراحی شهر مجازی در کنار شهر فیزیکی بسیاری از مشکلات موجود در شهر فیزیکی را حل کرد. «باید توجه داشت که با رویکرد دو فضایی شدن شهر، شهر مجازی منهای شهر واقعی، و برعکس شهر واقعی منهای شهر مجازی، شهری ناکارآمد و بی‌معناست... از لحاظ نظری، دو فضایی شدن شهر، در ارتباط عمیق با پارادایم دو جهانی شدن هاست. پارادایم دو جهانی شدن‌ها بر این نظریه تأکید می‌کند که صنعت ارتباطات به‌طور عامل شرایط سرعت یافته‌ای را برای حرکت جمعیت، ارتباطات بین‌فردی و نزدیک کردن فضاها فراهم آورده است.» (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۴)

کاستلز: قدرت و کنشگری، ظرفیتی مخلوق جامعه شبکه‌ای

کاستلز در بین نظریه‌پردازان، اندیشمندی ویژه تلقی می‌شود. او حوزه‌های جامعه‌شناسی شهری، مطالعات سازمانی، مطالعات فضای مجازی، جنبش‌های اجتماعی، جامعه‌شناسی فرهنگ و اقتصاد سیاسی را در کنار هم مطالعه کرده است و بر این اساس، تحلیلی بین رشته‌ای از جهان پیچیده رسانه‌ای شده امروز به‌دست می‌دهد. نظریات وی در آخرین کتابش با عنوان «قدرت ارتباطات»، منعکس شده است. کاستلز در این کتاب بر نقش شبکه‌های ارتباطی در قدرت‌سازی در جامعه و به‌ویژه قدرت سیاسی تأکید می‌کند. او قدرت را این‌طور تعریف کرده است: «ظرفیتی رابطه‌ای است که یک کنشگر اجتماعی را قادر می‌سازد به‌گونه‌ای ناهم‌سنگ



و از راه‌هایی که خواسته‌ها، منافع و ارزش‌های کنشگران صاحب قدرت را برآورده می‌سازد، بر تصمیمات سایر بازیگران یا کنشگران اجتماعی تأثیر گذارد. قدرت، یا با اجبار و تحمیل (و با امکان بروز آن) معنا می‌یابد، و یا از طریق مفهوم‌سازی بر مبنای گفت‌وگوها که کنشگران اجتماعی عملکردشان را با توجه به آن گفت‌وگوها هدایت می‌کنند. روابط قدرت بر مبنای حاکمیت شکل می‌گیرد و این همان قدرتی است که درون نهادهای جامعه قرار داده شده است. ظرفیت رابطه‌ای قدرت، مشروط به ظرفیت ساختاری حاکمیت است اما به واسطه آن تعیین نمی‌شود. نهادهایی می‌توانند در روابط قدرت سهیم باشند که بر حاکمیتی که برای این نهادها پیرامون حوزه‌های موضوعی‌شان به‌وجود آمده است، متکی باشند.» (Castells, 2009:427)

بر این اساس، قدرت یک ویژگی فردی یا گروهی نیست بلکه یک رابطه است. این تعریف به‌صورت آشکار با شبکه‌ها و نظریه‌های جامعه‌شناسی شبکه‌ای و نقش مناسب که توضیح داده می‌شود، متناسب است. ادعای اصلی کاستلز این است که:

۱ شبکه‌های ارتباطی، نقش اصلی را در قدرت‌سازی در هر شبکه‌ای، از جمله شبکه‌های شرکتی، مالی، صنایع فرهنگی، فناوری با شبکه‌های قدرت دارند.

۲ برنامه‌ریزی تک‌شبکه‌ها و انتقال داده‌ها میان شبکه‌های گوناگون، از منابع اصلی قدرت محسوب می‌شوند (همان: ص ۴۲۹) شناخت ساختار روابط قدرت از طریق ارتباطات در یک جامعه شبکه‌ای نیازمند تلفیق سه جزء اصلی فرایندی است که کاستلز آن‌ها را این‌گونه معرفی کرده است:

● تعینات ساختاری مرتبط با قدرت سیاسی و اجتماعی در یک جامعه شبکه‌ای جهانی.

● تعینات ساختاری مرتبط با فرایند ارتباط جمعی تحت تأثیر شرایط سازمانی، فرهنگی، و فناوری در زمان ما

● پردازش شناختی مرتبط با علائم ارائه شده توسط نظام ارتباطاتی به ذهن بشر، به‌گونه‌ای که به لحاظ سیاسی با کنش اجتماعی ارتباط یابد. (همان: ۴۵۱)

تأثیر شهر مجازی بر رفتارها

با مطالعه تفاوت‌هایی که شهر مجازی با شهر واقعی دارد می‌توان به دیدگاه جامعی درباره امکانات و محدودیت‌های شهر واقعی و شهر مجازی رسید. «با نگاه کارکردگرایانه، شهر در فضای مجازی با چهار خصیصه کلی مربوط به «مکان» «کار»، «سرعت» و «نظام پاسخ‌گویی»، از شهر در جریان واقعی متمایز می‌شود.» (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۵). این چهار مفهوم هویتی متفاوت در محیط واقعی با فضای مجازی پیدا می‌کنند. «زندگی در شهر واقعی با پدیده‌های کاملاً برجسته و مشخص مواجه است و از اجزای محسوس و طبیعی مثل مردم، حیوانات، گل و گیاه، درخت، سنگ، ابر، باران و خورشید و تغییر فصول و عناصر طبیعی و صنعتی مثل ساختمان‌ها، خیابان‌ها، میدان‌ها و کارخانجات برخوردار

است... خصیصه مشترک همه آن‌ها بدن داشتن، حجم داشتن و محسوس بودن است.» (پیشین) که این بدن داشتن، حجم داشتن و محسوس بودن در شهر مجازی از بین می‌رود. این امر یکی از تفاوت‌های اساسی بین مجازی و شهر واقعی را برجسته می‌کند. «با شکل‌گیری دولت الکترونیک و شهر مجازی، مفهوم کار عوض می‌شود. کار از یک بستر، چسبیده به مکان مشخص و مرکزی، به یک هویت جدا از مکان و به‌صورت غیرمرکزی شده تغییر می‌یابد.» (دوران، ۱۳۸۱: ۴۴)

در شهر مجازی کارمند می‌تواند کارهای خود را با استفاده از فناوری نوین اطلاعاتی انجام دهد. مثلاً مدیر یک کتابخانه می‌تواند اطلاعات وارد شده برای تقاضای عضویت را پس از مطالعه تأیید کند و پاسخ را از طریق رایانامه برای مراجعه‌کننده بفرستد. جدا شدن کار از محیط فیزیکی و انتقال آن به فضای مجازی می‌تواند بسیاری از مشکلات موجود در شهر فیزیکی را رفع کند. (بعلی، ۱۳۸۲: ۵۴)

«سرعت» یکی دیگر از مفاهیمی است که موجب تفاوت شهر فیزیکی و شهر مجازی می‌شود. درک سرعت انتقال در این فضا، شهرنشینی متفاوتی را نسبت به شهرنشینی سنتی قدیم به‌وجود می‌آورد. پرداخت قبض آب، تلفن، برق و گاز همراه با بسیاری از نقل و انتقال‌های مالی و یا انجام امور مربوط به شهرداری‌ها، مراکز خدمات درمانی، بیمه و تأمین اجتماعی و یا مراجعات مربوط به خرید انواع کالاها و یا مراجعات به مراکز نیروی انتظامی، دادگاه‌ها و مراکز حقوقی با سرعت اشاره به دکمه موس و یا دادن و گرفتن یک مجموعه اطلاعات می‌تواند صورت بگیرد.» (عاملی، ۱۳۸۴: ۱۲۷) پس سرعت انجام کارها در شهر مجازی به میزان قابل توجهی بالا می‌رود.

مسئله دیگری که وجود دارد این است که «در شهر واقعی، مراجعات و پاسخ‌گویی به‌صورت چهره به چهره و به‌صورت غیرموازی صورت می‌گیرد. یعنی یک فرد به‌طور هم‌زمان امکان پاسخ‌گویی به بیش از یک نفر را ندارد. در بسیاری از موارد، پاسخ‌گیرنده و یا فرد مراجعه‌کننده، یک دریافت‌کننده یا یک کنشگر غیرفعال محسوب می‌شود که صرفاً باید منتظر اقدام مسئول مربوطه باشد تا کار الف صورت گیرد.» (همان: ۱۲۸) در حالی که در شهر مجازی علاوه بر اینکه کارها به سرعت انجام می‌شوند، مراجعه‌کننده می‌تواند نظر خود را درباره انجام کارها در سیستم ثبت کند و در حین انجام یک کار به امور دیگری نیز بپردازد و از حضور هزاران نفر دیگر که برای انجام یک کار مشترک مراجعه کرده‌اند، اطلاعی نیابد.

کار در شهر واقعی و مجازی

با شکل‌گیری دولت الکترونیک و شهر مجازی مفهوم کار عوض می‌شود. کار از یک بستر چسبیده به مکان مشخص و مرکزی به یک هویت جدا و به‌صورت غیرمرکزی شده تغییر شکل می‌یابد. در شهر و دولت مجازی، کار لزوماً با حضور کارمند در اداره مشخص و یا فضا و مکان متمرکز تحقق پیدا نمی‌کند بلکه با حضور در



تعهدات و... فراوان دیده می‌شود و این نوع ارتباطات اعتماد را دچار مشکل اساسی می‌کند (Hoag, 2003: 377) علی‌رغم وجود اختلاف فرهنگی و طبقه اجتماعی افراد، آداب و رسوم، زبان و ملیت، در شهر الکترونیک ارتباطات بسیار مؤثر و مفید مبتنی بر اعتماد نیز وجود دارد اما متأسفانه جو بی‌اعتمادی در فضای الکترونیکی نسبت به فضای فیزیکی بیشتر است. (دوبریک، ۲، ۲۰۱۱: ۴۴)

انواع بی‌اعتمادی‌های موجود در شهر الکترونیک

گروهی از بی‌اعتمادی‌هایی که در شهر الکترونیک صورت می‌پذیرند، از این قرارند

● بی‌اعتمادی درونی بین سازمان‌های شهری و شهروندان به علت دور بودن از یکدیگر و نداشتن ارتباط رو در رو.

● بی‌اعتمادی بیرونی بین شهر الکترونیک و سایر سازمان‌ها که نیاز به رابطه کاری با هم دارند.

● بی‌اعتمادی به ساختار شهر از نظر بعد زیرساخت (فناوری) به علت عدم شناخت یا ضعف زیر ساخت مورد استفاده در سازمان..

● بی‌اعتمادی به سطح عملیات، فرایندها، سازوکارها و نرم‌افزارهای شهر الکترونیک.

● بی‌اعتمادی ناشی از احساس کنترل شدید و ماشینی بودن شهر به علت قابلیت کنترل آسان و گسترده در این نوع از شهرها.

● بی‌اعتمادی ذاتی ناشی از عدم تشخیص هویت واقعی شهروندان.

● بی‌اعتمادی ناشی از ناتوانی پیش‌بینی وضعیت و شرایط در شهر الکترونیک به دلیل رویارویی با تغییرات سریع در این شهرها.

● بی‌اعتمادی روانی ناشی از عدم احساس امنیت در فضای الکترونیکی.

● بی‌اعتمادی ناشی از عملیات خرابکارانه الکترونیکی (نفوذ و حمله و ویروسی یا هکرها یا...).

● بی‌اعتمادی ناشی از خطاهای سخت‌افزاری. (قاسم‌زاده و صفری، ۱۳۸۰: ۴۴)

نتیجه‌گیری

رشد روزافزون شبکه‌های اجتماعی نشان‌دهنده تغییر بنیادین رفتارهای شخصی و اجتماعی کاربران اینترنت است. این شبکه‌ها در میان جوانان به یک وسیله ارتباطی ضروری تبدیل شده‌اند.

در فضای مجازی رفتارهای اجتماعی به تبعیت از شرایط فضای مجازی شکل می‌گیرند و مفهوم کار، ارتباطات اجتماعی، نحوه تعامل اجتماعی تغییر می‌یابد. از آنجا که شهرهای مجازی در آغاز راه خود هستند، هیچ نوع شهرسازی قطعی در این خصوص شکل نگرفته است. در نهایت، می‌توان گفت که شهر مجازی با تکیه بر ارتباطات شبکه‌های گسترده شکل می‌گیرد. فضاهای شهر مجازی با رویکرد چند مرکزی و معطوف به نیازهای روزمره مردم پاسخ‌گویی فراگیر به نیازهای مزبور ساخته می‌شوند.

منابع در دفتر مجله موجود است.

فضای واحد، افراد از محل خانه به انجام وظایف شغلی مشغول می‌شوند. این امر مفهوم کار فراگیر با خصوصیت غیرمتمرکز بودن، ناپیوسته بودن و برای همگان و از همه‌جا قابل اجرا بودن را تحقق می‌بخشد. به دلیل فشرده شدن مراحل کار در فرایندهای تعریف‌شده دیجیتالی، زمان انجام کار به صورت غیرقابل تصویری کوتاه می‌شود و موجب تسهیل کار و کاهش ساعت تا حد دو ساعت در روز خواهد شد (Thorns, 2002:28)

مسئله دیگر تعامل جمعی شهروندان در فضای شهر مجازی است. در فضای معمولی مجازی، کاربران از حضور یکدیگر با خبر نمی‌شوند و از این رو ارتباط متقابل برقرار نمی‌شود. در نتیجه احساس زندگی کردن در جمع ضعیف می‌شود که این موضوع بعد واقعی بودن فضای مجازی را تضعیف می‌کند. (Waddell & Borning:2004:33)

اعتماد در شهر الکترونیک

از آنجا که شهر الکترونیک (مجازی) را از نگاه مدیریتی می‌توان یک سازمان در نظر گرفت، اعتماد در آن محیط قابل بررسی است و از آنجا که دارای ویژگی‌های خاص خود است، این مفهوم باید با در نظر گرفتن ابعاد شهر جدید تبیین شود. اگر اعتماد در شهر سنتی اهمیت دارد، در شهر الکترونیک بسیار مهم‌تر است و اهمیت آن به این دلیل است که اعتماد تحت شرایط تغییر و بی‌ثباتی نقش ویژه‌ای ایفا می‌کند. زمانی که قوانین، سیاست‌ها، معیارها، قواعد و اصول سنتی وجود ندارند، افراد برای هدایت به روابط شخصی رو می‌آورند و کیفیت این روابط تا حد زیادی با سطح اعتماد تعیین می‌شود. در یک تقسیم‌بندی کلی، موضوع اعتماد را در گروه‌های الکترونیک که در سازمان‌های الکترونیک فعالیت می‌کنند، در سه سطح زیر می‌توان مورد بررسی قرار داد (Ishaya and Macaulay, 2009:57):

● اعتماد در سطح فناوری؛

● اعتماد در سطح رسانه؛

● اعتماد در سطح اجتماع

تعمیم این سه سطح از اعتماد در رابطه با اعتماد فردی بین شهروندان و یا اعتماد بین چند شهر الکترونیک امکان‌پذیر است. سطح فناوری و سطح رسانه به سازوکارها و نرم‌افزارهای مورد استفاده مربوط می‌شوند و به قدرت عملیات، ظرفیت و توانایی‌های سیستم همکاری ارتباط دارد. این دو سطح از سطوح بنیادین شهر الکترونیک هستند. ایجاد اعتماد در این سطوح با پیشرفت‌های فناوری‌های ارتباطی امکان‌پذیر است.

اما سطح اجتماعی اعتماد در شهر الکترونیک بسیار پیچیده‌تر از سطوح دیگر است. در شهر الکترونیک به علت نبود ارتباطات چهره به چهره، از انسان‌ها حرکات و رفتارهایی سر می‌زند که در شهر سنتی به ندرت وجود دارد. متأسفانه در ارتباط رایانه‌ای حقه و نیرنگ، خود را به جای دیگران جای زدن، شایعه‌پراکنی، تقاضای بی‌دلیل، رد درخواست‌های ضروری، گزافه‌گویی، قصور در انجام

