



ارتباطات عمومی همگرا:  
مدلی برای مدیریت نوآورانه  
روابط عمومی الکترونیکی  
سازمان، شهر و شهروندان

## نقشه بحث

- ① (1) تعریف چند مفهوم مرتبط
- ② (2) رابطه مفهومی تعاریف مزبور با یکدیگر
- ③ (3) روابط عمومی یا ارتباطات عمومی: انقلاب رویکردی
- ④ (4) ارتباطات عمومی همگرا و تعادل میان سازمان، محتوا، تولید و توزیع.
- ⑤ (5) الگوی ارتباطات عمومی و تعامل فضایی های سازمان، شهر و شهروندان
- ⑥ (6) ارتباطات فعال: تحول روابط عمومی به سوی ارتباطات عمومی: مدیریت نوآورانه با بکارگیری فضای واقعی و مجازی

## نتایج کلی بحث

1- جایگزینی مفهوم «ارتباطات» به جای «روابط»، حداقل در رویکرد و عمل و تبدیل رفتارهای سخت افزارانه به نرم افزارانه در ارتباطات میان سازمان، شهر و شهروندان.

2- ارتباطات عمومی، همگرا و موثر زمانی صورت می گیرند که تعامل و تبادل متقابل میان «فضای سازمان»، «فضای شهری» و «فضای شهروندان» وجود داشته باشد.

3- تعادل تقاضاها با اقدامها یک ضرورت جدی برای مدیریت های میان سازمان، شهر و شهروندان که می تواند در سالم سازی فضاهای سه گانه مورد نظر تاثیرگذار باشد.

## بقیه نتایج کلی بحث

4- مدل ارتباطات فعال، مدل تحول روابط عمومی به ارتباطات عمومی در مدیریت نوآورانه روابط عمومی الکترونیکی با بکارگیری فضای واقعی و فضای مجازی است.

5- ارتباطات فعال نیازمند توجه اساسی به ابزارهای مدرن و الکترونیکی در کنار شیوه های تعامل سنتی است.

6- ارتباط فعال نیازمند یادگیری و تعامل مداوم و متقابل ارتباط گران با همدیگر است.

## مطالعه 5 مفهوم اساسی

- 1- مفهوم: «روابط» (Relations)
- 2- مفهوم «ارتباطات» (Communication)
- 3- مفهوم: «عمومی» (Public)
- 4- مفهوم: «فضای شهری» (City Space)
- 5- مفهوم «فضای شهروندی» (Citizen Space)

# 1- معنای روابط: RELATIONS

○ فرهنگ 12 جلدی آریانیور:

○ رابطه، پیوند، خویشاوند، نسبت (تعامل یا نسبت میان افراد یا اشیاء)

○ فرهنگ پیشرفته اکسفورد:

○ 1-The way in which two people, groups or countries behave towards each other or deal with each other:

○ 1- شیوه ای که با آن دو نفر، دو گروه یا دو کشور با همدیگر رفتار یا تعامل می کنند. (رفتار و تعامل متقابل میان مردم)

○ 2-Diplomatic / international / foreign relations:

○ 2- روابط دیپلماتیک، بین المللی یا خارجی

# معنای ارتباطات: COMMUNICATION

- در فرهنگ های قدیم: (قبل از ظهور رسانه ها):
- روابط یا ارتباط (عدم وجود بعد اشتراکی ارتباطات)
- عمدتا: حمل و نقل: Transportation (اتصالات)
- فرهنگ های جدید: متاثر از معنای جدید غربی (رسانه ای):
- فرهنگ 12 جلدی آریانیور:
- ارتباط، تبادل، آگه سازی، رابطه نزدیک (دل به دل)، رابطه صمیمی
- یعنی: همگرایی و اشتراک معنایی، ادراک معنایی



# معنای ارتباطات: COMMUNICATION

## ○ فرهنگ پیشرفت اکسفورد:

- 1- The activity or process of expressing ideas and feelings or of giving people information:

○ فعالیت یا فرایند بیان اندیشه ها یا احساسات یا ارائه اطلاعات به مردم. (بازنمایی اندیشه ها و احساسات)

- 2- Methods of sending information, especially telephones, radio, computers, etc.

○ شیوه ارسال اطلاعات، به ویژه از طریق تلفن، رادیو، کامپیوتر (ارسال اطلاعات از طریق رسانه)

- 3- A message, letter or telephone call:

○ پیام، نامه یا تلفن کردم (انتقال پیام)

## 3- معنای عمومی: PUBLIC

○ فرهنگ 12 جلدی آریانیور:

○ همگانی، عمومی، دولتی، عموم، عام، علنی، آشکار، وابسته به جامعه (مردمگانی) یا (مردمی کردن)، مردم، جامعه.

○ فرهنگ پیشرفته اکسفورد:

○ 1- Connected with ordinary people in society in general:

○ 1- ناظر به مردم عادی

○ 2- Provided, especially by the government, for the use of people in general:

○ 2- خدمات دولت برای مردم

○ 3- Open to people in general; intended to or heard by people in general:

○ 3- قابل دسترس برای مردم

○ 4- Here there are a lot of people who can see and hear you:

○ 4- امکان دیدن یا شنیدن عموم مردم

4- مفاهیم: فضای شهری: (CITY SPACE)

5- فضای شهروندی: (CITIZEN SPACE)

### ○ فضای شهری: (City Space)

○ سطح و حجم تعامل شهر با شهروندان در

حوزه امکانات شهری (واقع گرایی امکانات

شهری)

### ○ فضای شهروندی: (Citizen Space)

○ امکان دست یابی و انتظارات شهروندان به

فضای شهری (واقع گرایی توقعات شهروندی)

## الگوی همگرا در تعامل دو فضا

○ الگوی «همگرا» در «تولید» و «توزیع».

○ الگوی «تعادل» «ایستون، 1999» میان «ورودی ها» و «خروجی های» سازمان.



○ ضرورت ایجاد تعادل میان ورودی ها در «سازمان روابط عمومی» با «خروجی های سازمان» (تعادل تقاضاها با اقدام ها)

# ارتباطات عمومی همگرا و تعادل میان سازمان، محتوا، تولید و توزیع

## محتوای شهر و شهروندان

امکانات شهری

## ○ محتوای سازمان

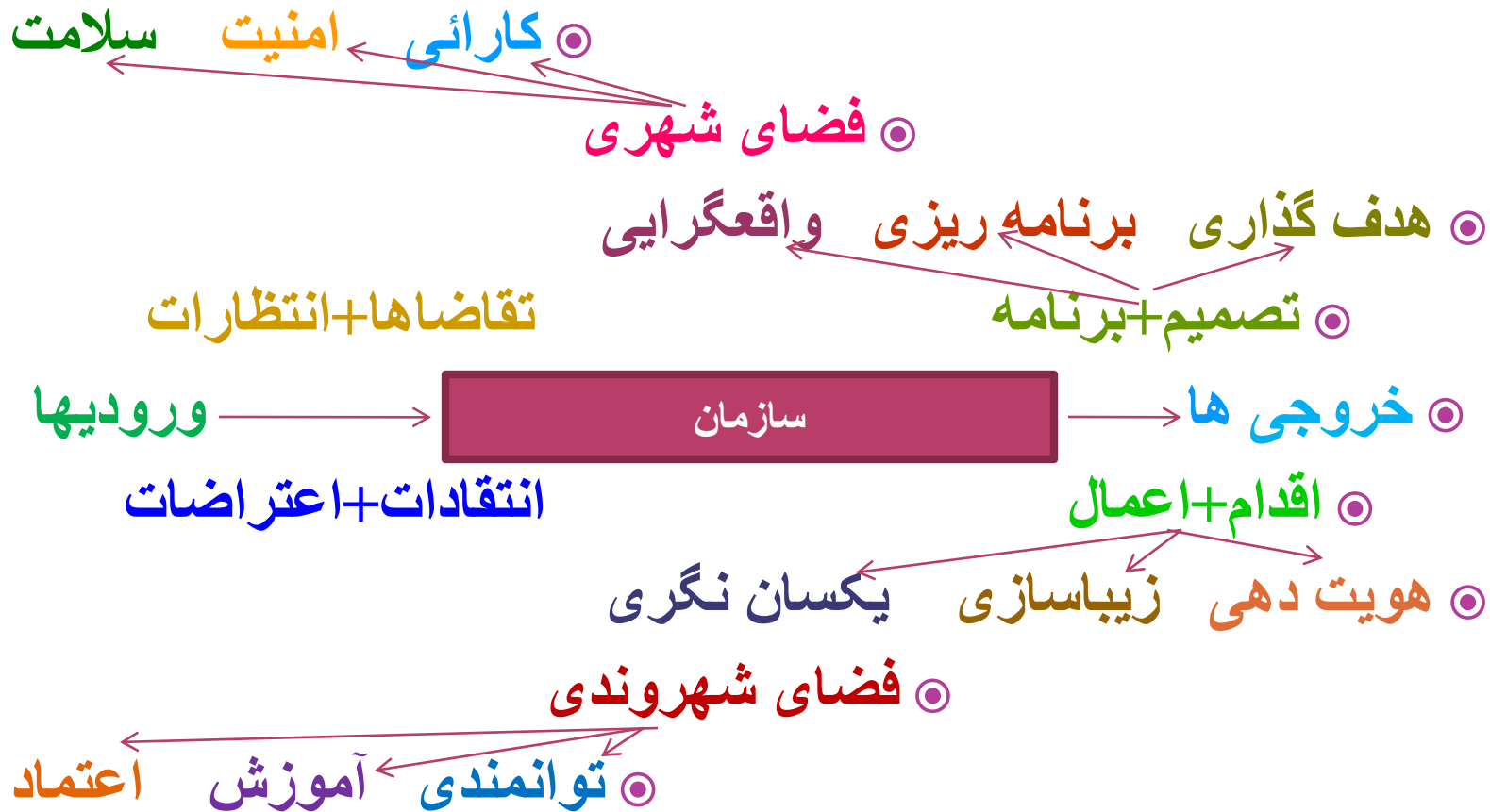
○ پیام ها و اطلاعات



انتظارات شهروندان

○ اهداف و برنامه ها

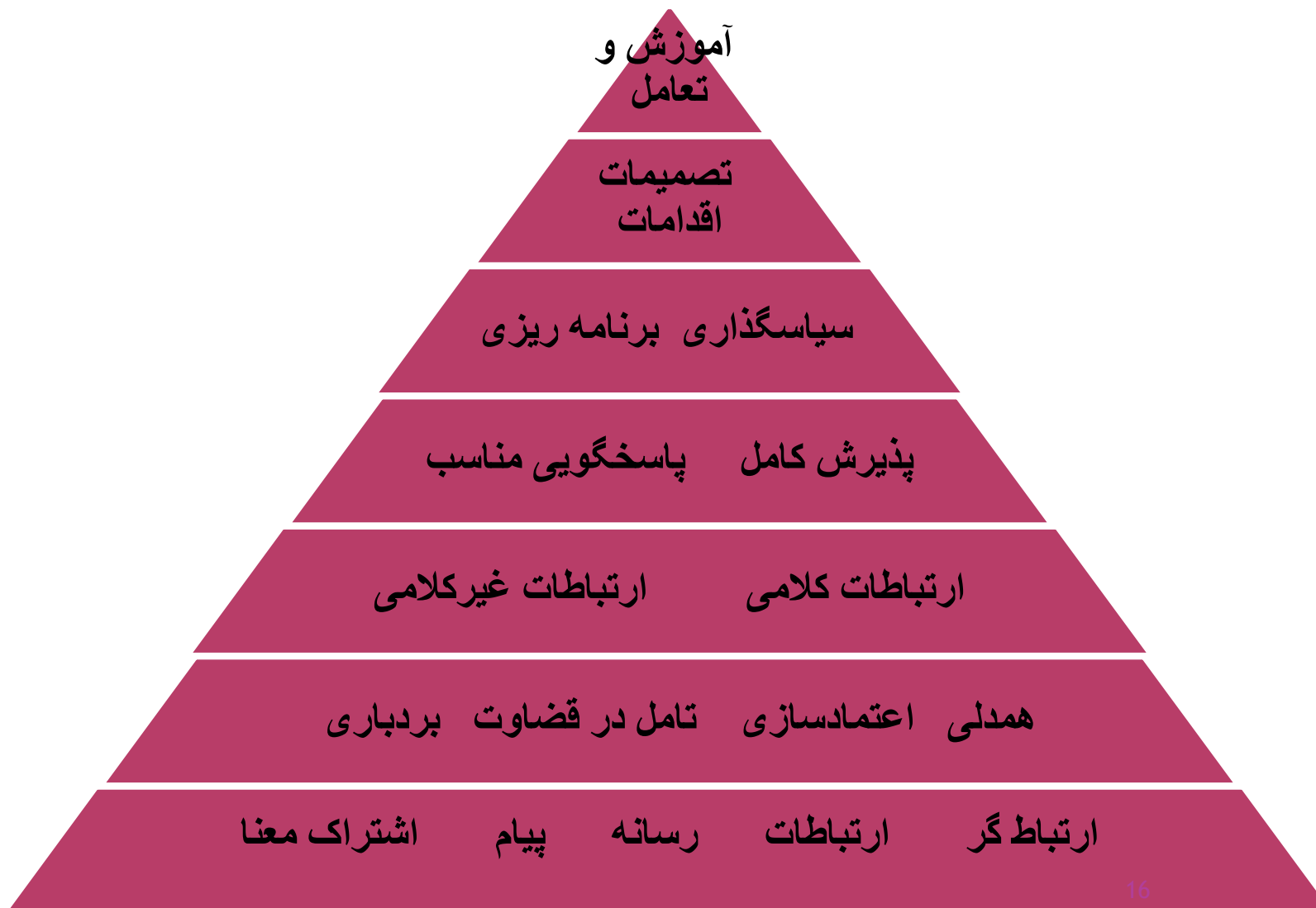
# الگوی ارتباطات عمومی سازمان



# هرم ارتباط فعال «ماتیو وسترا» (MATTHEW WESTRA, 1959)



# هرم ارتباطات فعال در تعامل سازمان، شهر و شهروند (بشیر، 1389)





# هرم ارتباطات فعال در تعامل سازمان، شهر و شهروند (بشیر، 1389)

- **اول:** 1- ارتباط گر، 2- ارتباطات، 3- رسانه، 4- پیام، 5- اشتراک معنا
- **دوم:** 1- همدلی، 2- اعتمادسازی، 3- تامل در قضاوت، 4- بردباری
- **سوم:** 1- ارتباطات کلامی (مناسب و موثر)، 2- ارتباطات غیرکلامی (مناسب و موثر)
- **چهارم:** 1- پذیرش کامل، 2- پاسخگویی متناسب
- **پنجم:** 1- سیاستگذاری، 2- برنامه ریزی
- **ششم:** 1- تصمیمات، 2- اقدامات
- **هفتم:** 1- آموزش مداوم، 2- تعامل مداوم

## نتایج کلی بحث

1- جایگزینی مفهوم «ارتباطات» به جای «روابط»، حداقل در رویکرد و عمل و تبدیل رفتارهای سخت افزارانه به نرم افزارانه در ارتباطات میان سازمان، شهر و شهروندان.

2- ارتباطات عمومی، همگرا و موثر زمانی صورت می گیرند که تعامل و تبادل متقابل میان «فضای سازمان»، «فضای شهری» و «فضای شهروندان» وجود داشته باشد.

3- تعادل تقاضاها با اقدامها یک ضرورت جدی برای مدیریت های میان سازمان، شهر و شهروندان که می تواند در سالم سازی فضاهای سه گانه مورد نظر تاثیرگذار باشد.

## بقیه نتایج کلی بحث

4- مدل ارتباطات فعال، مدل تحول روابط عمومی به ارتباطات عمومی در مدیریت نوآورانه روابط عمومی الکترونیکی با بکارگیری فضای واقعی و فضای مجازی است.

5- ارتباطات فعال نیازمند توجه اساسی به ابزارهای مدرن و الکترونیکی در کنار شیوه های تعامل سنتی است.

6- ارتباط فعال نیازمند یادگیری و تعامل مداوم و متقابل ارتباط گران با همدیگر است.