

روابط عمومی الکترونیک

اصول، مفاهیم، جایگاه

گردآورنده

مهندس مهدی مؤمنی نورآبادی

مؤمّنی نورآبادی، مهدی، ۱۳۵۵ -

روابط عمومی الکترونیک: اصول، مفاهیم، جایگاه / گردآوری مهدی مؤمّنی نورآبادی؛ تهیه‌کننده آثار: کل تبلیغات (آثار هماهنگی روابط عمومی‌های کشور) -- تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، ۱۳۸۳.
۸۱ ص.؛ ۹/۵ x ۱۶ م. ج.

ISBN: 964-6757-79-0 : ۵۰۰۰ ریال

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات لیبا.

کتابخانه: ص. (۳۹) - ۸۱ همچنین به صورت زیرنویس.

۱. روابط عمومی -- نوآوری. ۲. روابط عمومی -- تکنولوژی اطلاعات. الفد. ایران. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. آثار: کل تبلیغات. آثار: هماهنگی روابط عمومی‌های کشور. بد. عنوان.

۶۵۹۶۲

۸۶/۴۵۸/۵۸۲

۲۵۸۲۲ - ۸۳ م

کتابخانه ملی ایران



مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها

روابط عمومی الکترونیک

تهیه‌کننده: اداره کل تبلیغات (اداره هماهنگی روابط عمومی‌های کشور)

گردآورنده: مهندس مهدی مؤمّنی نورآبادی

تیراژ: ۳۰۰۰ جلد

قیمت: ۵۰۰۰ ریال

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات

شابک: ۹۶۴-۶۷۵۷-۷۹-۰۰ ISBN: 964-6757-79-0

تلفن: ۲۸۴۰۱۳۳

نشانی: تهران، صندوق پستی ۱۴۱۸۵/۳۶۹

فهرست مطالب

- مقدمه ۵
- پیشگفتار ۷
- فناوری ارتباطات و اطلاعات - تعاریف ۱۲
- جامعه اطلاعاتی ۱۳
- جامعه اطلاعاتی و روابط عمومی ۱۴
- نیازهای جامعه اطلاعاتی ۱۵
- اقتصاد اطلاعات ۱۷
- مدیریت اطلاعات و روابط عمومی ۱۸
- سواد رسانه‌ای و سواد اطلاعاتی کارگزاران روابط عمومی ۲۰
- انقلاب ارتباطات و تأثیر آن بر "دانش روابط عمومی" ۲۷
- انقلاب ارتباطات و رسانه‌ها ۲۹
- روابط عمومی الکترونیک - تعاریف و ویژگی‌ها ۳۳
- انواع رسانه‌های الکترونیکی و کاربرد آن‌ها در روابط عمومی ۳۹
- سازمان‌های مجازی ۴۵
- روزنامه‌نگاری الکترونیک و نشریات الکترونیکی ۴۸
- پایگاه‌های اینترنتی روابط عمومی ۵۵
- چگونه می‌توان یک وبسایت جذاب ایجاد کرد؟ ۵۷
- مدیریت وبسایت ۶۰
- وبلاگ و وبلاگ‌نویسی؛ سبک روزنامه‌نگاری عصر اطلاعات ۶۳
- چگونه می‌توان یک وبلاگ ساخت ۶۶
- تبلیغات در اینترنت ۶۸
- پی‌نویس‌ها ۷۵
- منابع و مأخذ ۷۹

مقدمه

یکی از مشکلات ساختاری روابط عمومی‌ها در کشور ما فقدان منابع علمی و مکتوب است و این مشکل به سبب تمرکز همان حداقل‌ها یعنی منابع، متخصصان و کارشناسان در مرکز کشور، باعث شد که اداره کل تبلیغات در راستای گسترش و اشاعه ادبیات روابط عمومی، انتشار کتابچه‌های آموزشی را با در نظر گرفتن مهم‌ترین موضوعات در این حوزه در دستور کار خود قرار دهد. ما معتقدیم که در کشور ما عبور روابط عمومی‌ها از عصر کهکشان گوتنبرگ بسیار سریع و بدون تدبیر و تعمق واقعی در منابع علمی و تحقیقاتی صورت گرفته است و به این دلیل همواره در این عرصه دچار چالش‌های جدی به‌ویژه در شناخت ماهیت روابط عمومی بوده‌ایم.

امروزه هر دو گونه نظام آموزش روابط عمومی در جهان که یکی مبتنی بر تئوری و دیگری مبتنی بر تجربه و تئوری است، معتقد به نقش و تأثیر بنیادی آموزش و پژوهش در بهبود وضعیت و ایجاد

بستر لازم برای ارتقا روابط عمومی‌ها هستند. در آخر از کلیه مدیران و کارشناسان روابط عمومی کشور می‌خواهیم که به منابع و مآخذ علمی و تئوری روابط عمومی توجه بیش‌تری داشته باشند و سعی کنند که کفه تئوری و دانش را در ترازوی روابط عمومی، حداقل همپای کفه تجربه قرار دهند. همچنین اداره هماهنگی روابط عمومی‌های اداره کل تبلیغات آماده است تا از نظرات و پیشنهادات همه کارشناسان و اعضای خانواده روابط عمومی کشور برای اعتلا و ارتقای وضعیت روابط عمومی‌ها استفاده کند.

اداره هماهنگی روابط عمومی‌های کشور

اداره کل تبلیغات

پیشگفتار

بشر امروز در عصری زندگی می‌کند که به "عصر ارتباطات و اطلاعات" مشهور است. این عصر محصول تحول و انقلاب در دو حوزه مهم فناوری است:

الف. تحول و انقلاب در حوزه ارتباطات

ب. تحول و انقلاب در حوزه اطلاعات

نمادهای این دو جریان که موازی با هم پیش می‌روند در حوزه "فناوری اطلاعات"^۱، رایانه است و در حوزه "فناوری ارتباطات"^۲، "اینترنت"^۳؛ که با تلفیق این دو، تحول چشم‌گیری در جهان معاصر ایجاد شده است.

حضور این دو نماد در کنار هم، مقدمات انقلابی بزرگ را فراهم کرده است که زندگی یکایک ما، سازمان‌ها و کل جامعه را تحت تأثیر قرار داده است و به "انقلاب ارتباطات"^۴ معروف است. انقلاب ارتباطات همه پدیده‌ها و شؤون زندگی

اجتماعی را متحول کرده است. این تحول شیوه‌های زندگی اقتصادی، جنگ کردن و معیار قدرت ملت‌ها و... را دربر می‌گیرد و عمق و گستره آن به نحوی است که حذف آن از زندگی انسان معاصر غیر قابل تصور است.

"فناوری ارتباطات و اطلاعات"^۵ همچنین به شدت و در سطحی گسترده زندگی و نحوه کار ما را تحت تأثیر قرار داده است. بشر بدون استفاده از فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی موجود قادر نیست کاری را به انجام برساند؛ زیرا با شتاب ارسال و انتشار "داده‌ها"، آمارها و اطلاعات، ما شاهد پدیده‌ای جدید در زمینه "اطلاعات" هستیم که وجهی از آن "انفجار اطلاعات"^۶ است.

در یک جمع‌بندی مختصر باید گفت که انقلاب ارتباطات باعث به وجود آمدن تغییرات عمیقی در نظام ارتباطات شده است. از جمله این تغییرات، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. دوسویه و تعاملی بودن؛
۲. سرعت فوق العاده؛
۳. چند رسانه‌ای بودن؛
۴. جهان‌گرایی و درنوردیدن مرزهای جغرافیایی؛
۵. فشردگی زمان و مکان.

انقلاب ارتباطات و اطلاعات و در نهایت "انقلاب سایبرنتیک"^۸ تهدیدها و فرصت‌های بسیاری را به وجود آورده است. این پدیده هم امید و هم نگرانی آفریده و با حضور خود

در بطن زندگی بشری هنوز آثارش به خوبی شناخته نشده است. بر اثر این انقلاب، زندگی بشر به سوی تعامل در "فضایی مجازی"^۹ یا "سایبرتیک"^{۱۱} و نیز اینترنتی حرکت می‌کند؛ فضایی که در آن واقعیت شکلی مجازی دارد.

فضای سایبرتیک، شکل‌گیری "جوامع اطلاعاتی"^{۱۱}، "شهرهای الکترونیکی"^{۱۲} از جمله دستاوردهای انقلاب یاد شده است.

از دیگر آثار انقلاب ارتباطات و اطلاعات و همچنین از آثار اجتماعی انقلاب رایانه شکل‌گیری دورانی است که می‌توان آن را عصر حاکمیت پدیده‌های الکترونیک دانست و اگر آن را به هر مفهومی و یا پدیده‌ای اضافه کنیم به آخرین تحول فناوریانه در آن زمینه می‌رسیم:

- بانکداری الکترونیک^{۱۳}
- تجارت الکترونیک^{۱۴}
- روابط عمومی الکترونیک^{۱۵}

از طرف دیگر بشر امروزی برای کسب ثروت، دارایی و قدرت، نیاز به دانایی فزاینده دارد. گروه "اغنیای اطلاعاتی" که در مقابل "فقرای اطلاعاتی" قرار دارند، گروهی از مردم هستند که بیش‌ترین امکان استفاده و دسترسی و تسلط بر اطلاعات را دارند و می‌توانند و می‌دانند که چگونه از امکانات دانایی برای تولید ثروت استفاده کنند. این مسأله باعث به وجود آمدن

مسئله‌ای به نام شکاف اطلاعاتی و شکاف دیجیتالی شده است. چیزی که در آینده نزدیک باعث شکل‌گیری قطب‌های جدید در نظام قدرت جهانی، جغرافیای سیاسی و اطلاعاتی خواهد گردید.

انقلاب ارتباطات و اطلاعات به آن اندازه حیاتی و مهم است که در آینده نزدیک، به تنها معیار توسعه یافتگی کشورها تبدیل خواهد شد، به طوری که می‌توان ادعا کرد «ملل عقب مانده در جهان امروز آن‌هایی هستند که دیر وارد انقلاب صنعتی شده‌اند، در آینده نزدیک، ملل عقب مانده، آن‌هایی خواهند بود که دیر وارد مرحله انقلاب اطلاعاتی شده باشند.» (والجو، ۱۳۷۹، ص ۷۵)

مجموعه این تحولات را باید در بستر جامعه اطلاعاتی دنبال کنیم. جامعه اطلاعاتی قبل از هر چیز مولود پیوندهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری متعددی است که ریشه در ساختار فنی - اجتماعی آن دارد و از مهم‌ترین اجزای آن است. در این ساختار می‌توان مقوله‌هایی از جمله دیجیتالی شدن تمامی صور داده‌ها و اطلاعات (متن، صدا و...)، عمومیت استفاده از رایانه‌های شخصی، توسعه قدرت ذخیره‌سازی اطلاعات دیجیتال، توسعه تمامی اجزای شبکه‌های مخابراتی (کابل نوری، ماهواره‌ها، تلفن‌های همراه و...) و بالاخره پیوند همگی آن‌ها در ساختاری به نام اینترنت که شبکه‌ها را عملاً از ساختارهای قبلی (سازمانی، محلی و ملی و...) رها می‌سازد، اشاره کرد.

در نهایت اصطلاح "جامعه اطلاعاتی" و مفاهیم شبیه به آن یعنی "عصر اطلاعات"، "اقتصاد اطلاعات" جامعه‌ای را توصیف می‌کنند که برای تولید انواع کالاها و خدمات، وابستگی زیادی به کاربرد فناوری اطلاعات دارد. جامعه صنعتی برای توسعه کار بدنی انسان‌ها به نیروی درونی موتورهای نیازمند بود، اما جامعه اطلاعاتی برای توسعه کار ذهنی، نیازمند فناوری رایانه است.

در "اقتصاد مبتنی بر اطلاعات" اندیشه‌ها، تصویرهای ذهنی و دانش، از فرآورده‌های مادی، ماشینی و مواد خام، اهمیت بیشتری می‌یابند همان‌گونه که مهار انرژی موجود جامعه صنعتی بود، تسلط بر داده‌پردازی و انتقال داده‌ها "اقتصاد مبتنی بر اطلاعات" را پدید آورده است.

این شکل جدید اقتصاد از چهار بخش تشکیل شده که چهارمین بخش آن نیرومندتر از سایر بخش‌ها است:

۱. فناوری اطلاع‌رسانی و ارتباطات
۲. تبلیغات تجاری
۳. خدمات بانکی، بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و اطلاع‌رسانی
۴. فناوری زیستی (کوئه، ۱۳۸۱، ص ۱۷)

با ذکر این مقدمه نسبتاً طولانی، باید بگوییم که "روابط عمومی الکترونیک" به عنوان یک ضرورت و نیاز

غیر قابل انکار در شرایط جدید، مطرح است. "جامعه اطلاعاتی" شرایط را به گونه‌ای مطرح می‌سازد که باید نگاه سنتی خود را نسبت به روابط عمومی تغییر دهیم و بدانیم که شرط بقا در چنین شرایطی درک صحیح و درست از کیفیت اطلاع‌رسانی الکترونیک است.

فناوری ارتباطات و اطلاعات - تعاریف

در خصوص فناوری ارتباطات و اطلاعات تعاریف بسیاری ارائه شده است که در این جا به چند مورد بسنده می‌شود:

● «فناوری ارتباطی و اطلاعاتی عبارت‌اند از مجموعه‌ای از دستگاه‌ها به نام رایانه، تلفن، شبکه‌ها و محیط‌های انتقال مخابراتی داده‌پردازها، ایستگاه‌های کاری، رویات‌ها، ماهواره‌ها، تلویزیون‌های سی‌بل و غیره که از طریق نرم‌افزارها فعال می‌شوند.»

● «دو مجموعه از دستگاه‌ها به نام رایانه‌ها و ارتباطات راه دور که انتقال حجم عظیمی از داده‌ها به شکل متن، تصویر، صدا و گرافیک را در مقیاس وسیع امکان‌پذیر می‌سازد.»

● "مانوئل کاستلز" تعریف جامع‌تری را ارائه می‌کند: «فناوری ارتباطات و اطلاعات عبارت است از مجموعه‌ای همگرا از فناوری‌ها در میکروالکترونیک‌ها، کامپیوتینگ‌ها (شامل نرم‌افزارها و ماشین‌ها) ارتباطات راه دور، مخابرات و پخش الکترونیک‌های نوری است.»