



ارتباطات همیشه متصل و ظهور روابط عمومی جدید
اینترنت همه چیزها و روابط عمومی هوشمند



یازدهمین کنفرانس بین المللی روابط عمومی ایران
۲۷ مهر ماه ۱۳۹۳

دکتر سعید رضا عاملی
استاد گروه ارتباطات دانشگاه تهران

معنای ساده روابط عمومی

روابط عمومی در ساده ترین وجه
آن تامین کننده ارتباط بین دو
انسان یا دو پدیده است.

دامنه این ارتباط می تواند تامین
کننده گسترده ارتباط بین انسان
ها و پدیده های هستی در یک
تعامل ماتریسی باشد که شبکه ای
از ارتباطات منتهی به احترام و
رضایت را فراهم آورد.



روابط عمومی قدیم و روابط عمومی جدید

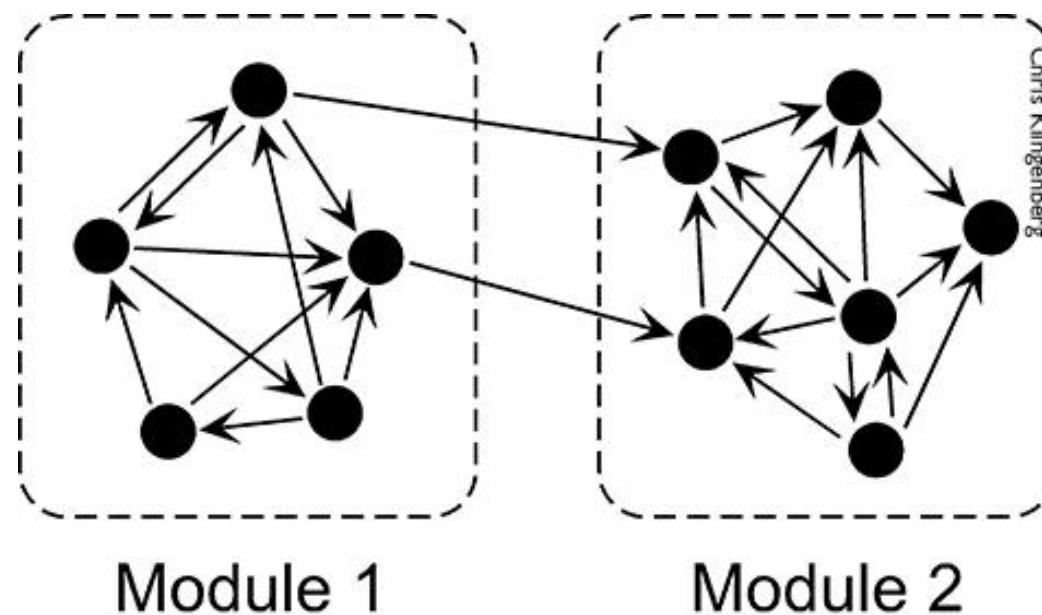
روابط عمومی جدید منعکس کننده تفاوت بین ارتباطات و رسانه های قدیم و جدید است

ارتباطات و رسانه های جدید، از محیط دیجیتال و ریاضی شده برخوردارند و روابط عمومی جدید هم محیط عملکرد آن فضای دیجیتال و ریاضی شده است.



فصوصیات روابط عمومی جدید

۱. موژولار بودن روابط عمومی:
ظرفیت خوشه ای سازی ارتباطات
روابط عمومی و حرکت به سمت
اجتماعی شدن فراگیر، به هم
مرتبط و متناسب روابط عمومی
است.



استقلال همراه با اتصال موجب دسترسی های مستقل و پیوسته یا اتصال خرد و کلان به پدیده های مجازی شده است

خصیصه موژولار بودن معماری اینترنت به معنای ایجاد واحد های مستقل در ظرفیت موژول ها که هر کدام دارای اجزاء متعدد می تواند باشند و هر موژول در ارتباط لایه ای و یکپارچه با سایر موژول ها است.

در عین حال در اینجا تامین استقلال برای امکان پذیر کردن دسترسی مستقیم و مستقل می باشد

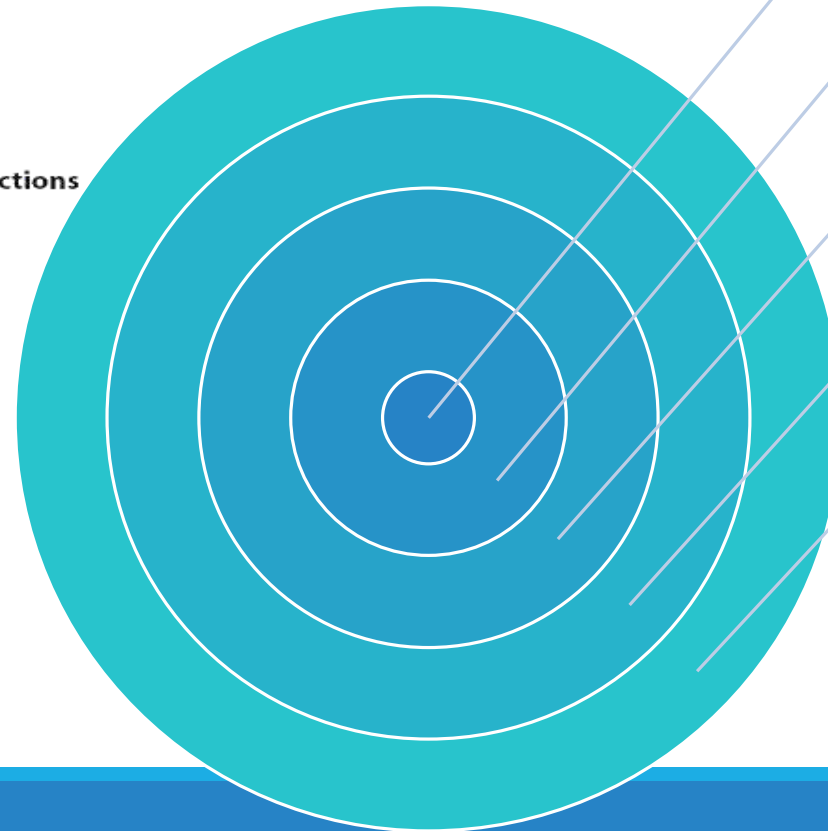
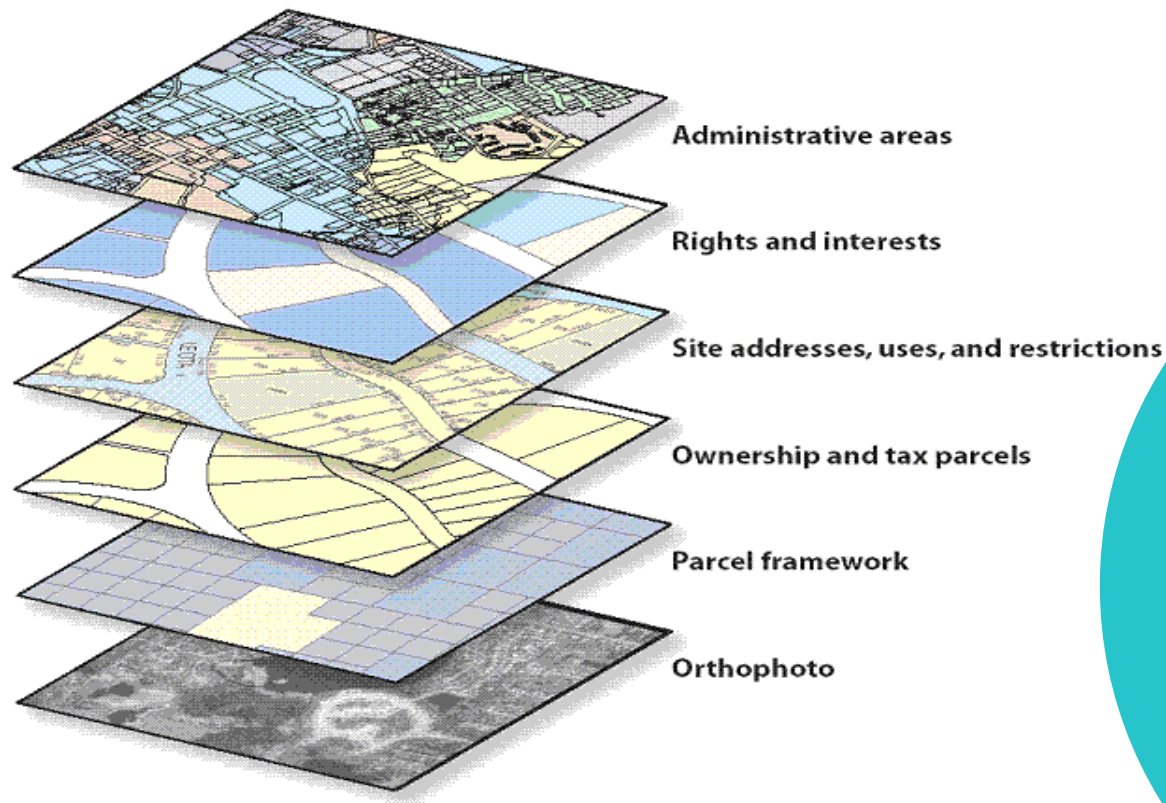


فصوصیات روابط عمومی جدید

۲. لایه ای شدن: سطح
بندی نمودن ارتباطات
و خدمات روابط عمومی



لایه بندی اطلاعات و داده روابط عمومی



لایه داده فردی مشتریان،
اعضاء و سهامداران

لایه داده ها مرتبط با نوع
خدمات ذی نفعان

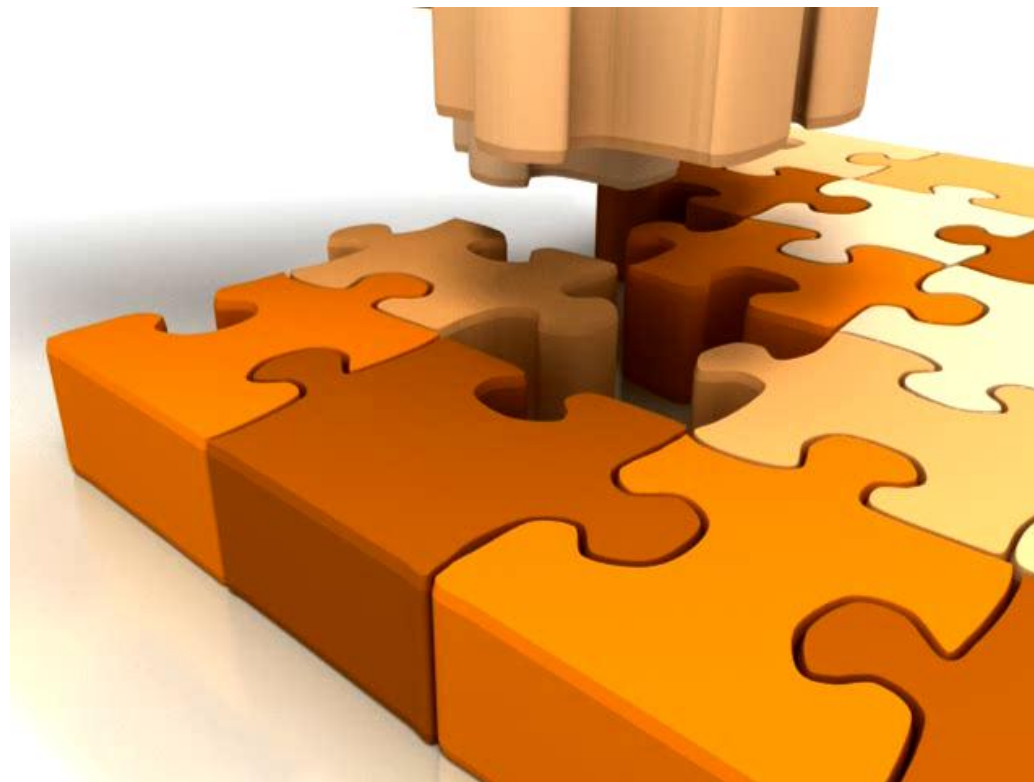
لایه اطلاعات و اخبار

لایه رسانه های تصویری،
صوتی و صوتی تصویری

لایه ارتباطات بین المللی -
منطقه ای و جهانی

فصوصیات روابط عمومی جدید

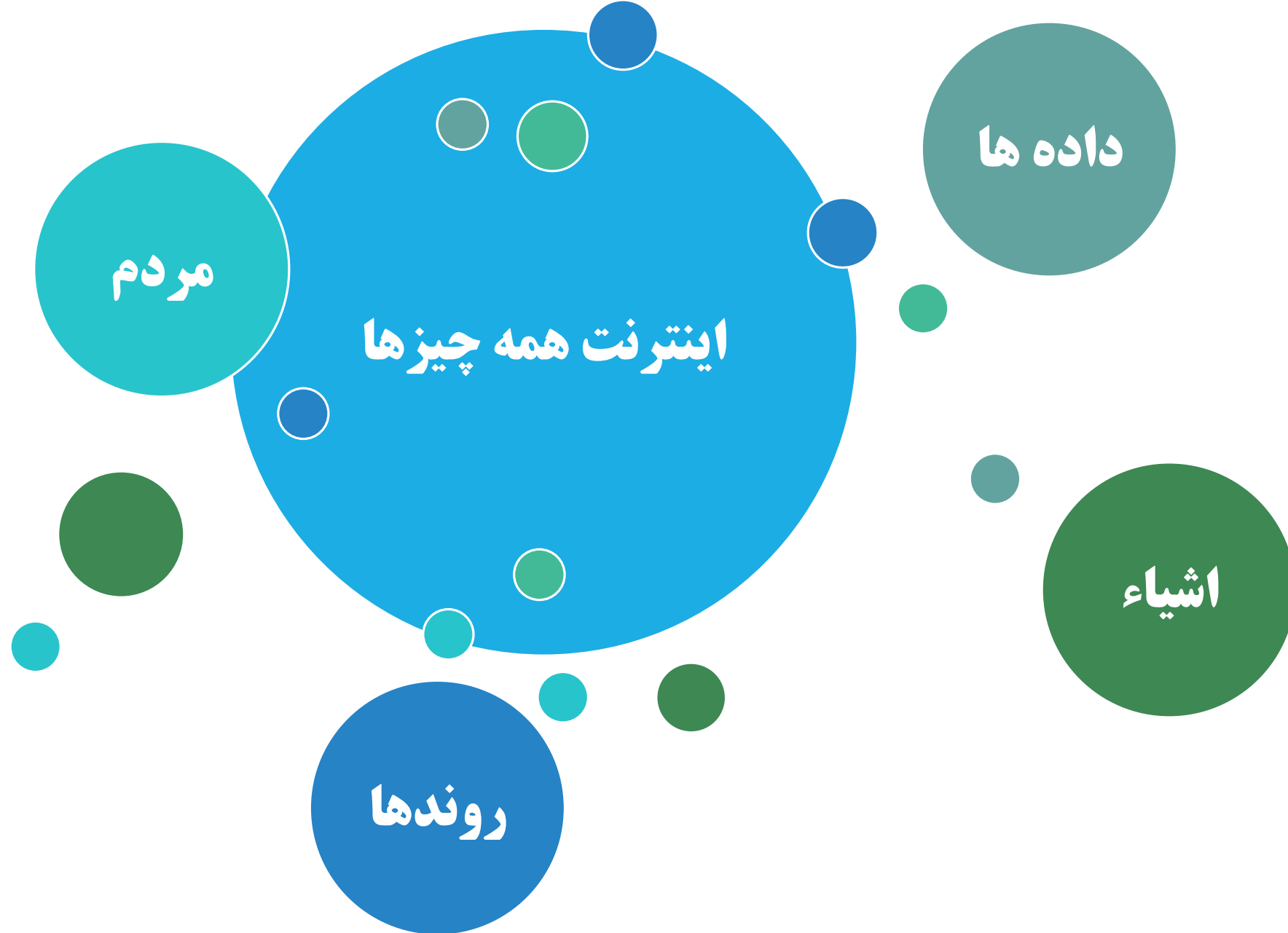
۳. یکپارچه شدن روابط عمومی: در یکپارچه شدن روابط عمومی همه فعالیت ها و عملکردهای روابط عمومی در کنار هم یک تصویر جامع و فراگیر را می سازند و مانند یک سیستم به هم پیوسته مکمل یکدیگر می شوند.



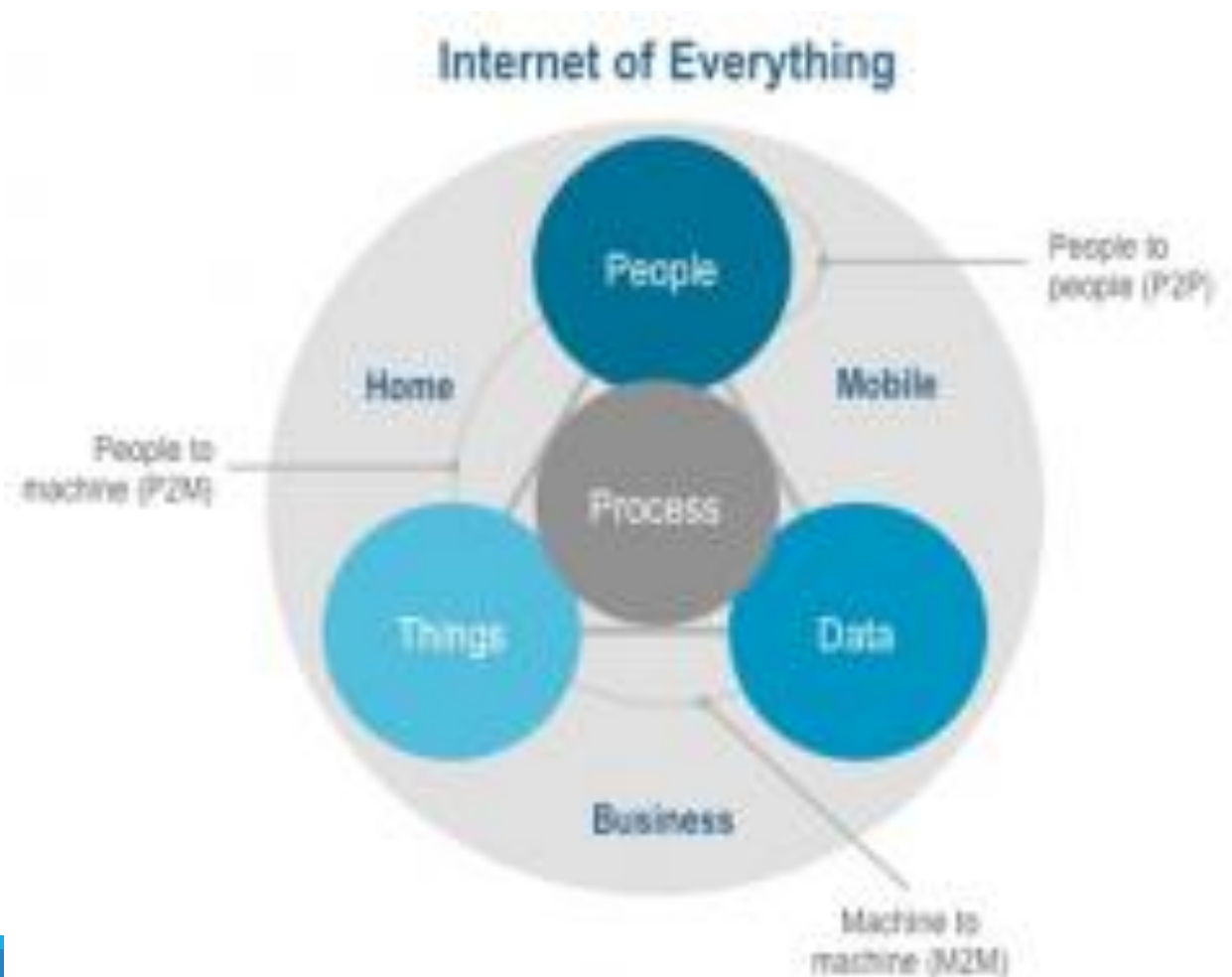
دامنه روابط عمومی جدید از ارتباطات انسانی به عرصه گسترده تری از ارتباطات گشده می شود که انسان و نیاز های انسانی تعیین کننده کیفیت و کمیت ارتباطات هستند

فرایندها	اطلاعات	اشیاء	آدمها	
				موژولار سازی
				لایه ای سازی
				یکپارچه سازی

اینترنت چیزها و اینترنت همه چیزها در درون ساختار معماری اینترنت هیچ نقطه و محور ارتباطی را نادیده نمی گیرد و همه نقاط ارتباطی اعم از رابطه بین آدم ها، اشیاء، اطلاعات و فرایندها را پر می کند و مفهومی «همه روابط عمومی شدن» پدیده ها تحقق پیدا می کند.

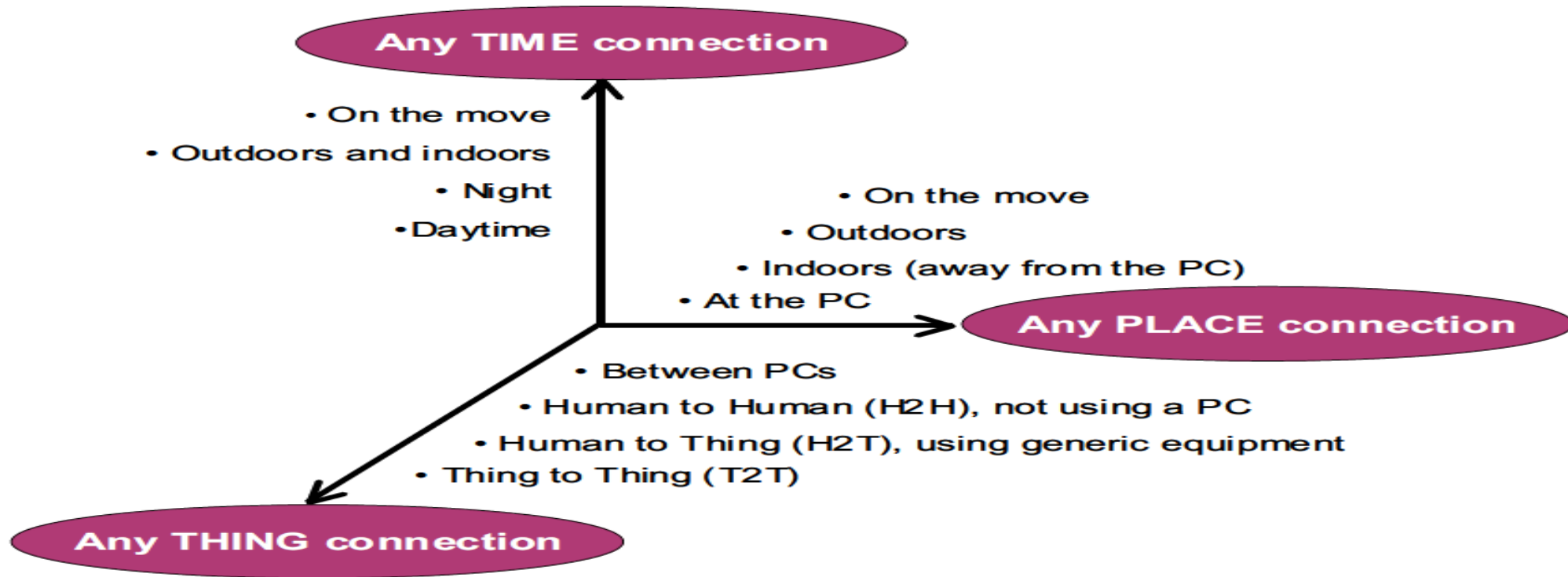


اینترنت همه چیز ها یعنی اتصال مردم، اشیاء، اطلاعات و روندها به اینترنت است



اینترنت همه چیزها یعنی دسترسی در هر زمان، از هر مکان، برای همگان و به همه چیزها

Figure 1 – A new dimension



Source: ITU adapted from Nomura Research Institute

تاریخچه مختصر اینترنت چیزها

در نشست اتحادیه تکنولوژی ارتباطات از راه (ITU) موضوع اینترنت چیزها برای اولین بار در سال ۱۹۹۲ مطرح شد.

پایه های مفهومی و تکنولوژیک اینترنت چیزها در سال ۱۹۹۹ با طرح شناسه اتوماتیک (Auto-ID) در دانشگاه ام ای تی گذاشته شد.

در سال ۲۰۰۵ در کنفرانس جامعه اطلاعاتی ابعاد مختلف اینترنت چیزها را مورد بررسی قرار داد.

در سال ۲۰۰۸ اولین همایش تحت عنوان اینترنت چیزها در زوریخ برگزار شد.

اینترنت چیزها (IoT) و اینترنت همه چیزها (IoE) ظرفیت فراگیر برای ارتباطات همیشه متصل



رابطه مردم با مردم (P2P)

ارتباط در
خواب و
بیداری:

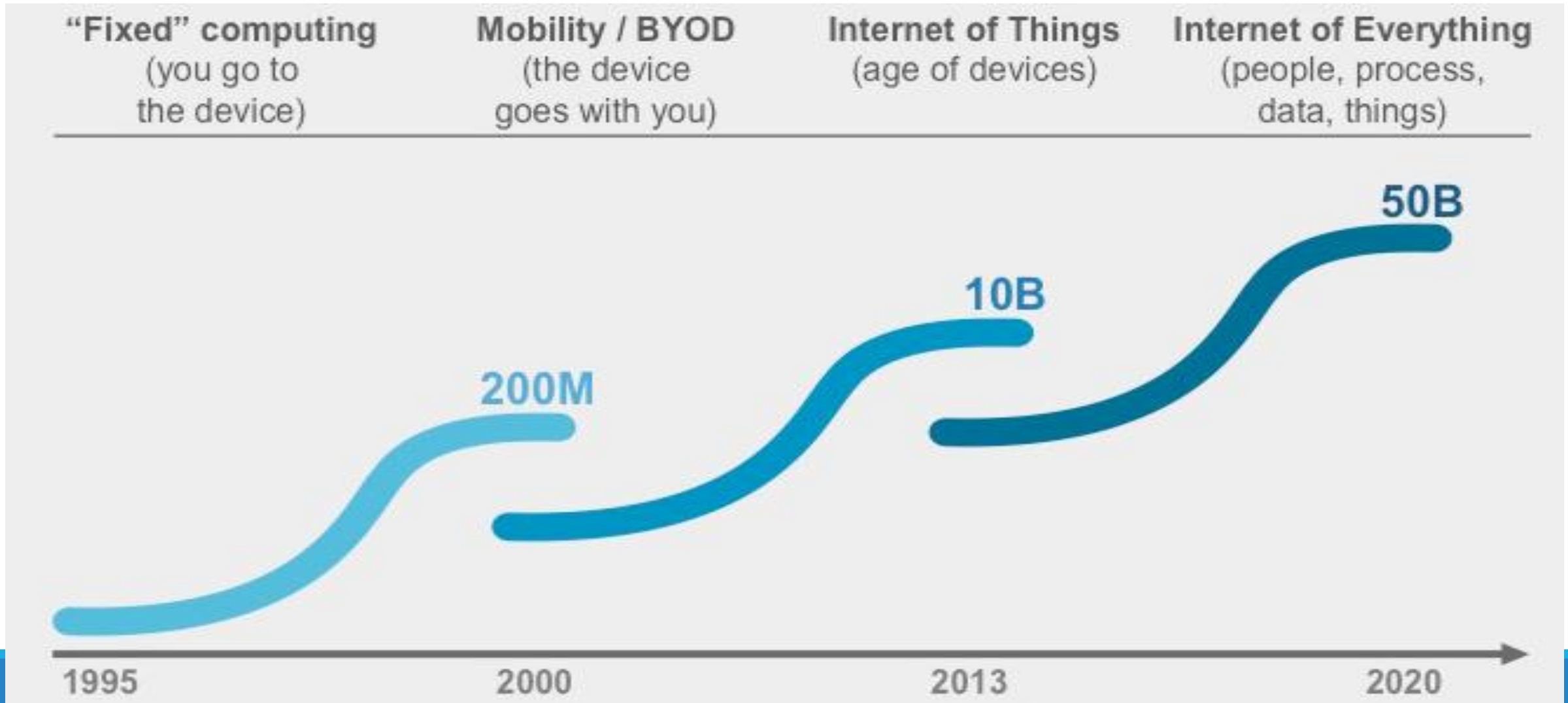
رابطه ماشین با مردم (M2P)

جهان
همیشه

رابطه ماشین با ماشین (M2M)

مرتبط با
فضا

مسیر حرکت کامپیوتر از دیوایس های ثابت تا دیوایس های متحرک و توسعه دیوایس ها به چیزها و به همه چیزها معنای متقن تری را به روابط عمومی می دهد



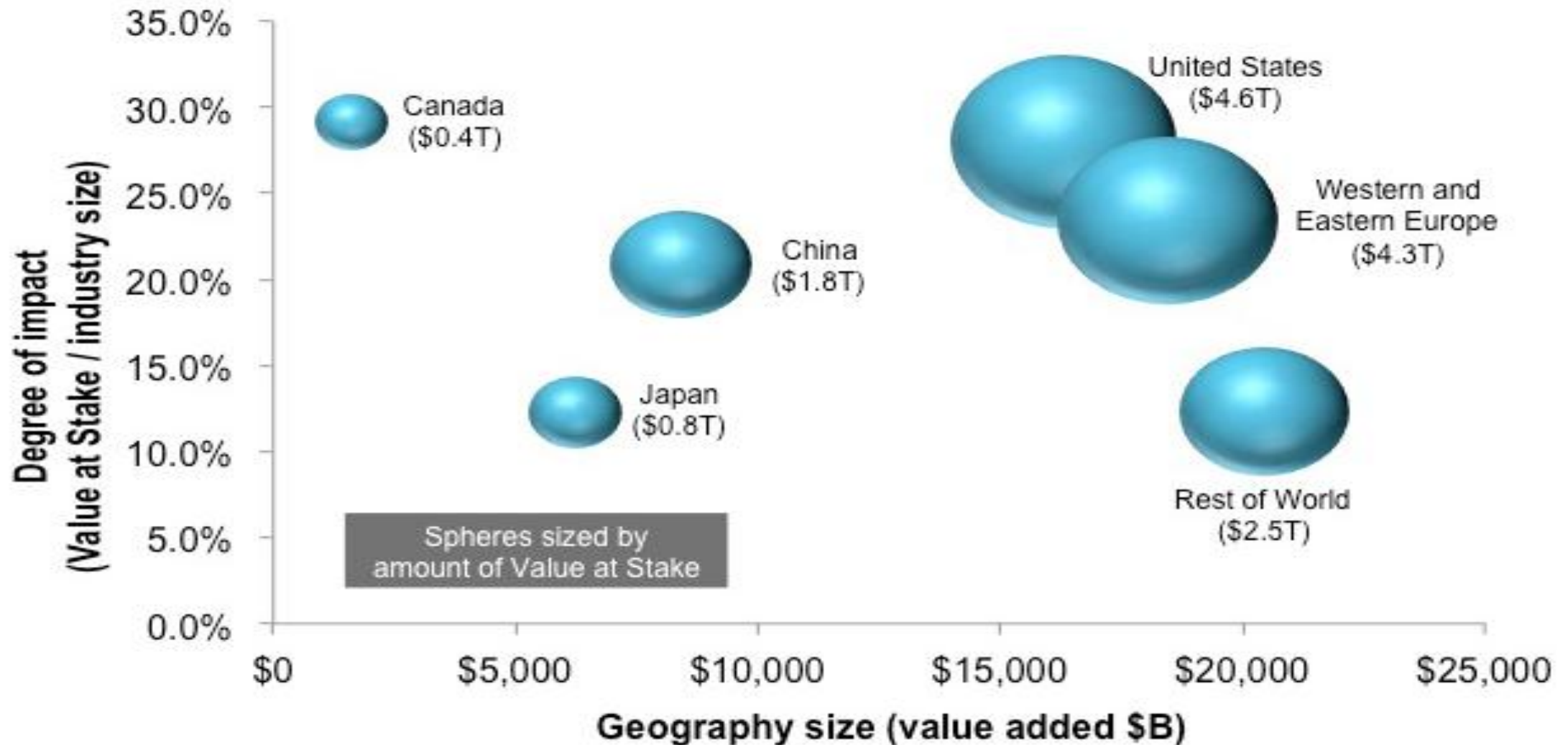
دنیای متصل به همه چیز



برآورد موسسه سیسکو بر این واقعیت تاکید می می کند که ۹۹.۴ درصد عینیت های فیزیکی همچنان متصل به اینترنت نیستند. این بدین معناست که فقط ۱۰ میلیارد از عینیت های شیئی از میان ۱.۵ تریلیون عینیت شیئی در سطح جهانی متصل ب اینترنت هستند.

از منظری دیگر در حال حاضر به ازاء هر نفر حدوداً ۲۰۰ امر قابل اتصال در جهان وجود دارد.

توزیع جغرافیایی ارزش اینترنتی شده کالاها – فرصت جدید اقتصادی برای روابط عمومی های جدید



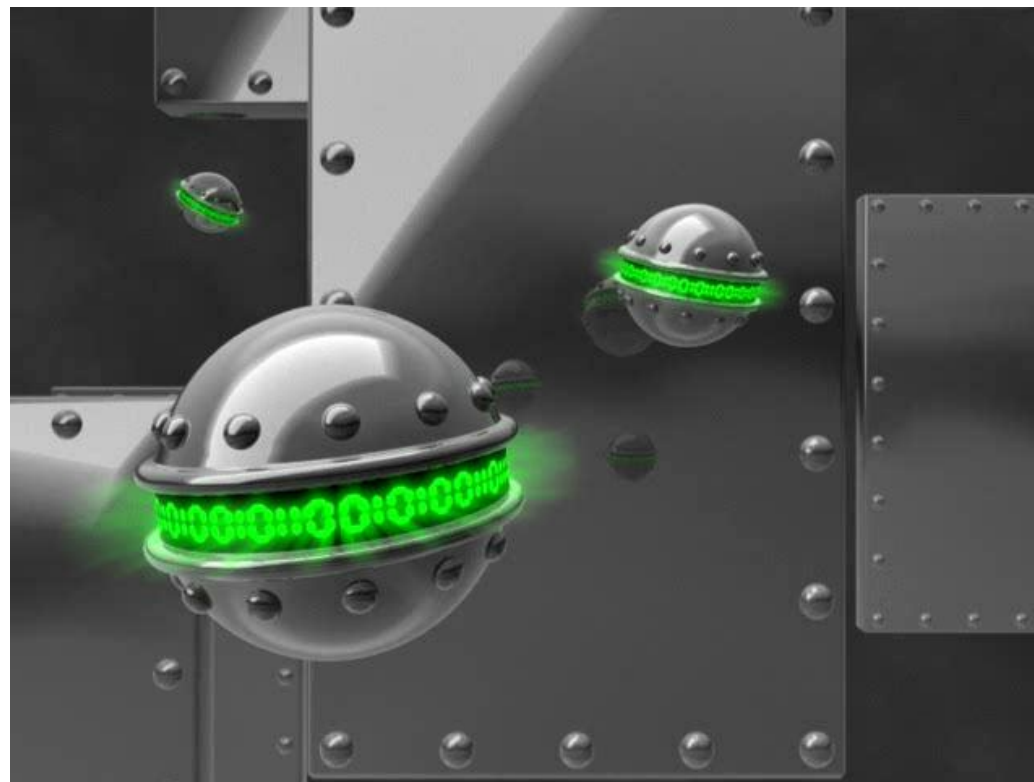
نقش اینترنت همه چیز در استفاده بهینه از انرژی

Type of connection	M2M	M2P	P2P
Share of VAS	49.0%	23.6%	27.5%
Top use cases	• Smart factories / automation • Smart grid	• Faster time-to-market	• Next-gen workers • Smart buildings
IoE enablers: current strengths	• Proactively monitoring energy production and supply equipment	• Analyze and use large amounts of data	• Unified communications
IoE enablers: largest opportunities	• Making operations more sustainable through sensor data	• Predictive analytics	• Ability to locate experts

ظهور روابط عمومی اجتماعی هوشمند

روابط عمومی هوشمند با هدف کاهش خطاهای ارتباطی انسانی و نظامند کردن عملکردها و کارکردهای روابط با توجه به همه ذی نفعان طراحی شده است.

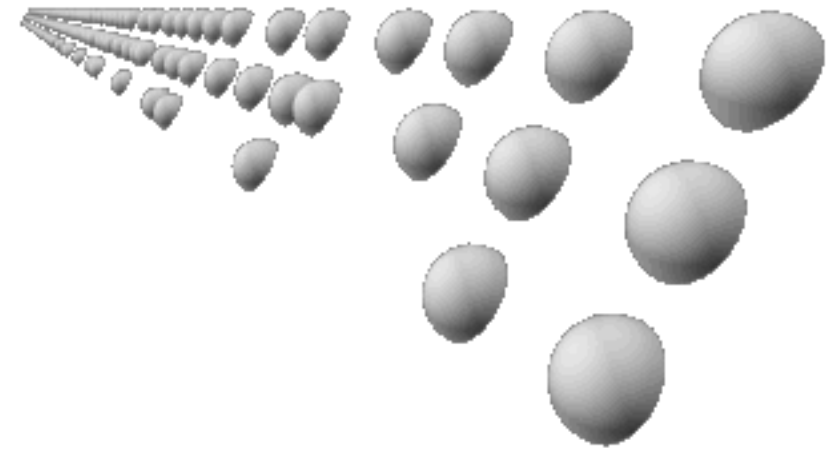
روابط عمومی هوشمند، روابط عمومی اتوماتیک است که می تواند فاصله بین تولید و مصرف را از بین ببرد و همه ارتباطات کاربران، ذی نفعان یا خدمات سازمان را اتوماتیک کند و طی مراحل روابط ارتباط گر، پیام و ارتباط گیر را اتوماتیک نموده و تحت نظام برنامه ای خاص قرار دهد.



روابط عمومی برای من و ما – حاصل جمع روابط بین موثرات های ارتباطی فردی و اجتماعی است IWPR & IIPR

در این معنا روابط عمومی هوشمند ظرفیت فردی شدن و در عین حال برای همه «من ها» بودن را تامین کند.

روابط عمومی لایه ای شده با توجه به متغیرها جمعیتی اعم از سن، جنس، شغل و تحصیلات یا در ارتباط با موضوعات مورد علاقه مشتریان، کارکنان و سهامداران مثل تغییر قیمت ها، خدمات جدید، مناسبت ها ... روابط عمومی هوشمند ما را شکل می بخشد.



شکاف دیجیتال و ضرورت سرمایه گذاری های بزرگ در فناوری فضای مجازی

رساندن پهنای باند پرسرعت و صد در صد دسترسی ها از طریق فیبر نوری، تبدیل همه اطلاعات فعال به داده های الکترونیک، ایجاد زیر ساخت ها نرم افزاری بزرگ برای ارائه خدمات، تبدیل کردن خدمات و فرایندهای زندگی روز مره و خدمات اداری و مالی، آموزشی و پژوهشی در همه بخش های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی مستلزم سرمایه گذاری های اولیه بزرگ است.

کشور های در حال پیشرفت و توسعه، هم از منابع اضافی لازم و از دیدگاه توسعه مربوطه برخوردار نیستند و به همین دلیل شکاف دیجیتال بخصوص در عرص مدیریت امور مرتبط توسعه و پیشرفت و امور مرتبط با زندگی بیشتر خواهد شد.

دولت ۱، دولت یک سوپیه

دولت ۲، دولت اجتماعی شده

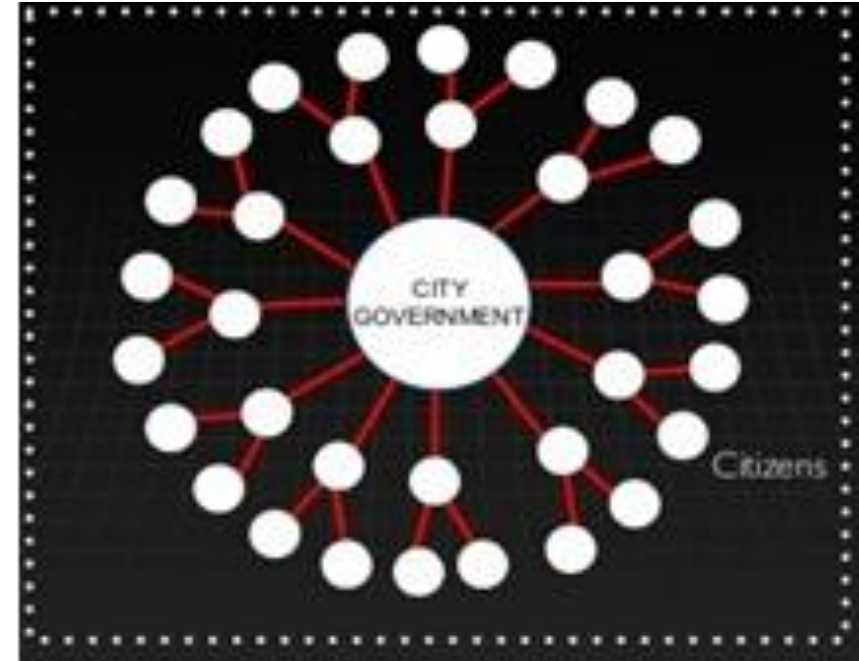
دولت ۲.۰	دولت ۱.۰	
شبکه‌ای	سلسله مراتبی	مدیریت
همکارانه	سخت	
منعطف		
شخصی شده	یک خدمات برای همه	ارائه خدمات
مبتنی بر انتخاب	تولید کننده محور	
چند کاناله	تک کاناله	
خروجی محور	ورودی محور	عملکرد
شفاف	بسته	
مردم به عنوان مشارکت کننده	مردم به عنوان ناظر	تصمیم گیری
ابری	ساعت	شباهت

تفاوت دولت ۱ و ۲ الکترونیک

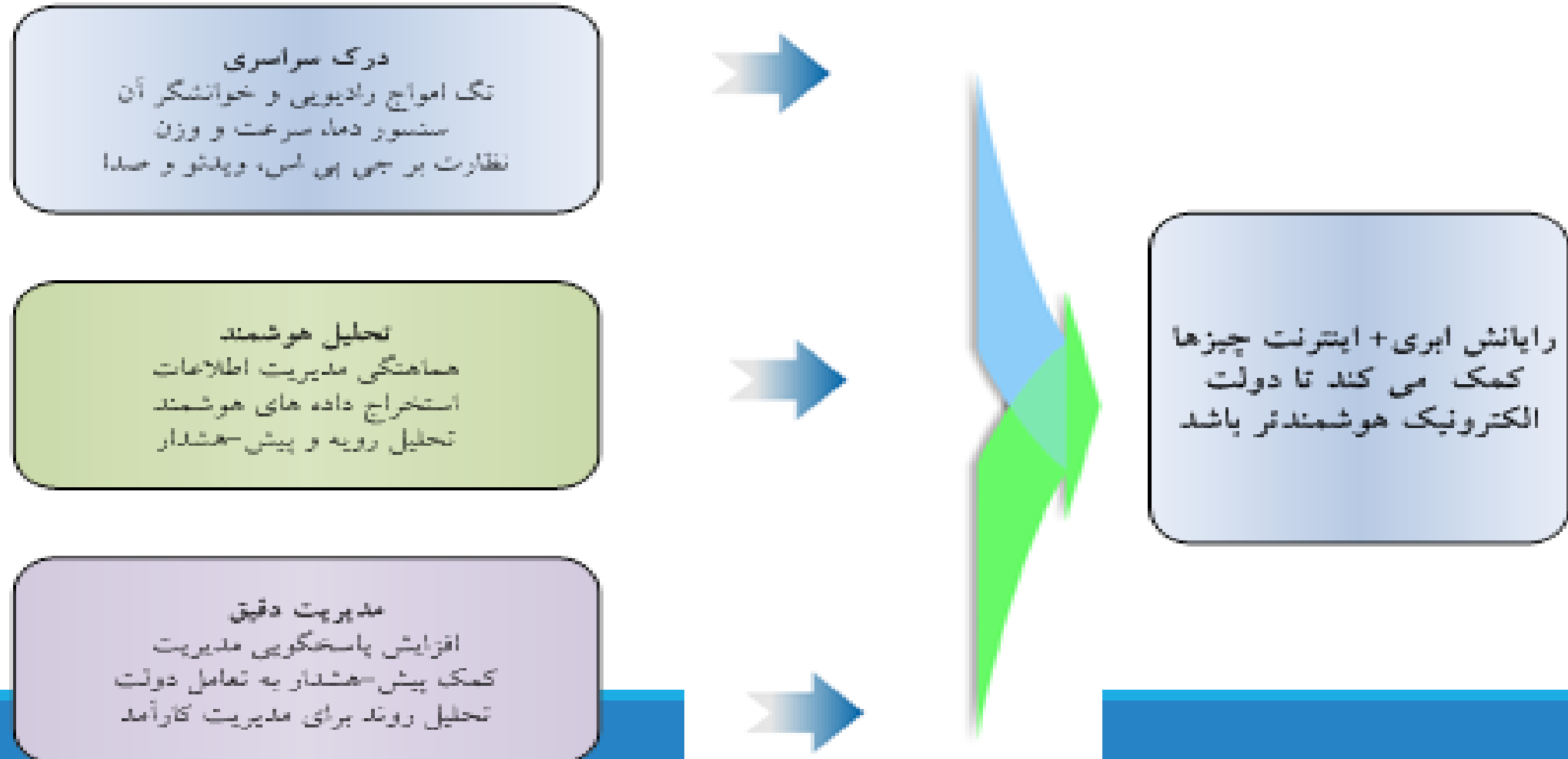
دولت ۱ الکترونیک – دولت یک سویه



دولت ۲ الکترونیک – دولت اجتماعی



پیامدهای رایانش ابری و اینترنت چیزها بر دولت الکترونیک و خدمات عمومی دولت ها



تغییر دولت الکترونیک بر مبنای تغییر در ظرفیت های مجازی – در گیر شدن روابط عمومی با خدمات دولت و بخش خصوصی

۱۹۹۵ تا ۲۰۰۰ (شبکه جهانی وب و دولت ۱.۰)	۲۰۰۵ تا ۲۰۱۰ (وب ۲.۰ و دولت ۲.۰)	۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ (جهان واقعی وب و دولت ۳.۰ یا دولت همه جا حاضر)
دولت محور (ارائه خدمات زیاد به مشتری)	شهروند محور (ارائه تمام خدمات از یک مکان)	پرتال خدمات دولت برای افراد
خدمات یک طرفه	تعامل دوطرفه	خدمات سفارشی هوشمند
زمان و مکان محدود کننده خدمات	خدمات همراه	خدمات یکپارچه در هر زمان و هر مکان
خدمات یک شکل مبتنی بر عرضه	خدمات مبتنی بر همکاری بخش دولتی و بخش خصوصی	خدمات هوشمند

انسان همچنان نیازمند مهربانی و روابط اصیل و ماندگار انسانی است و
این نیاز در یک اتصال دائمی با خدا و خالق هستی و ارتباط الهی با
انسان ها و طبیعت تامین می شود

