نظام كامپيوتري فراگير: كاربردهاي فراگير روابط عمومي در جهان دو فضائي شده

سعيد رضا عاملي
گروه ارتباطات دانشگاه تهران

نخستين همايش بين المللي روابط عمومي الكترونيک
۱۱ و ۱۲ مهرماه ۱۳۸۴





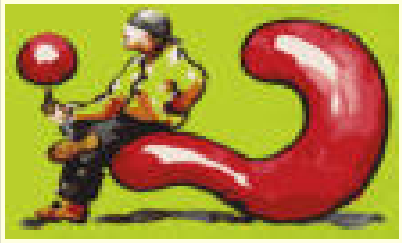




سئوال هاي اصلي



- چه تغييرات اساسي در روابط عمومي بوجود آمده است؟ مگاترند اصلي چيست؟
- چه رابطه اي بين روابط عمومي و صنعت ارتباطات وجوددارد؟
- نظام فراگير كامپيوتري چه كاركردهاي جديدي به روابط عمومي مي بخشد؟
- چه رابطه اي بين نظام فراگير كامپيوتر، ارتباطات عمومي و نظام فراگير اجتماعي وجود دارد؟



نيم نگاهي به تاريخچه و مفهوم

- اگرچه آغاز كار حرفه اي روابط عمومي را به تاسيس دفتر تبليغات بوستون[1] در سال ۱۹۰۰ بر مي گردانند(ديفلور و دنيس[2]، ۲۰۰۲:۳۲۷). ولي به نظر مي رسد روابط عمومي راهبرد مديريتي است كه در فضاي جنگ جهاني اول بوجود آمد، توسعه پيدا كردو سياست گذاري شد[1] .
- Publicity Bureau of Boston
- [2] DeFleur & Dennis



- مفهوم روابط عمومي:
  - روابط عمومي دانش و تكنيک هايي است كه با هدف تاثير بر افكار عمومي، عقايد، انگيزه ها و يا عكس العمل مردم نسبت به يک ايده خاص، يک توليد مشخص و يا اهداف سازمان، حزب و گروه اجتماعي معين شكل مي گيرد.

چه تغييرات اساسي در "روابط عمومي" بوجود آمده است؟ مهمترين مگاترند چيست ؟



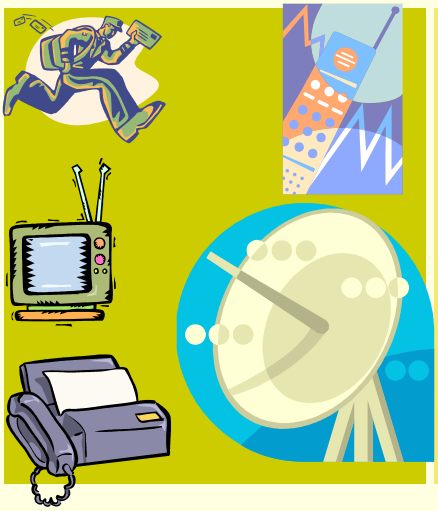
- مگاترند، تغييرات بزرگي است كه منجر به تغيير فراگير در كليه ساختارهاي اساسي اقتصادي، سياسي و فرهنگي مي شود.
- مهمترين مگاترند عصر حاضر تولد جهان مجازي و دو فضائي شدن جهان است.
- اين تغيير، همه رفتارها و كاركردهاي اجتماعي را تحت الشعاع خود قرار مي دهد.
- بر اين مبنا فهم جهان جديد نيازمند پارادايم جديدي است كه من از آن تعبير به پارادايم دو فضائي شدن جهان و يا پارادايم دو جهاني شدن ها مي كنم.

تغییر در حوزه قدرت سخت و قدرت نرم



- روندي عمومي با رويكرد اقتصاد سياسي يعني مطالعه "قدرت" تغيير كرده است. با اين نگاه "قدرت روابط عمومي" يعني قدرت تاثير بر مخاطب هم به لحاظ قدرت سخت و هم از نظر قدرت نرم، تغيير اساسي كرده است:
  - ۱) مصداق قدرت سخت، سخت افزار روابط عمومي است كه با ظهور "صنعت همزمان ارتباطات" و "نظام فراگير كامپيوتري" شاهد تحول جدي در اين حوزه هستيم.
  - ۲) تحولات نرم افزاري روابط عمومي به دانش و انديشه حرفه اي روابط عمومي كه امكان "فراگيري اجتماعي" را فراهم مي كند مرتبط مي شود.

چه رابطه اي بين روابط عمومي و صنعت ارتباطات وجوددارد؟



- **در واقع روابط عمومي يعني "ارتباط با واسطه صنعت ارتباطات".**
- **صنعت ارتباطات طي چهار دوره اساسي، روابط عمومي و كاركرد هاي آنرا تحت تاثير خود قرار داده است:**
  - **ظهور وسايل ارتباطات جمعي از راه دور مثل مورس، تلفن، فاكس**
  - **ظهور رسانه هاي يک سويه ارتباط جمعي: مطبوعات، سينما، راديو، تلويزيون.**
  - **صنعت "همه رسانه اي" اينترنت و موبايل.**
  - **ظهور صنعت "نظام فراگير كامپيوتري".**

سه موج در تحول كامپيوتر و ارتباطات شبكه اي

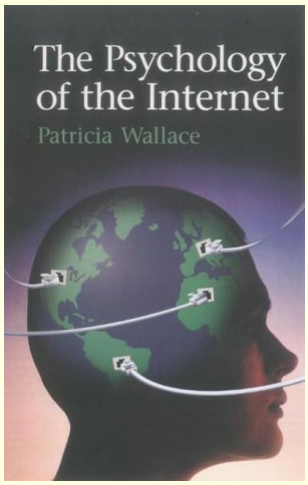
- موج اول، دوره كامپيوتر هاي بزرگ بود كه بر زمين چسبيده و فضاي كارخانه اي كامپيوتر ها را منعكس مي كرد. وقتي كامپيوتر هاي بزرگ روشن مي شد، ۵۰۰۰ لامپ فعال مي شد و صدا و حركت آن شهر فيلدلفيا را تحت تاثير قرار مي داد.
- موج دوم مربوط به كامپيوترهاي فردي بود كه قابل حركت و در عين حال برخوردار از انعطاف هاي بيشر بود.
- موج سوم، عصر پنهان شدن و موثر شدن فراگير كامپيوتر و معلق شدن كامپيوتر در "جهان رها شده[۱]" محسوب مي شود. ديوايس ها با بهره گيري از فرايند هاي ارتباطي "بدون سيم" ارتباطات شبكه اي را فراهم مي آورند كه فرد را از انحصار "كامپيوتر به معناي سنتي" خارج مي كند و ديوايسها از انحصار هاردها و صفحه ها از محدود بودن به مونيوترها رها مي شوند. ابزاري چون بلوتت، وا فاي[۲]، موبايل هاي نسل سوم[۳] نمونه هايي از ابزار شبكه اي هستند كه اين ارتباط را برقرار مي سازند.
- [1] Run Away World
- [2] Wi Fi
- [3] 3G Mobil

ظرفيت هاي روابط عمومي در نظام فراگير كامپيوتر

- دسترسي فراگير تر
- ارتباطات هدفمند
- قابليت تكرار و استمرار ارتباطات
- امكان تغيير سريع در شكل و محتواي پيام
- تكثر كانالهاي ارسال پيام: متن، صدا، تصوير، فيلم و ارتباط همزمان.



چه رابطه اي بين نظام فراگير كامپيوتري، ارتباطات عمومي و نظام فراگير اجتماعي وجود دارد؟



- **رابطه بين نرم افزار و سخت افزار و يا رابطه بين قدرت نرم و قدرت سخت منعكس كننده ارتباط بين نظام فراگير اجتماعي و نظام فراگير كامپيوتري است.**

نظام فراگير كامپيوتر و تولد ديوايس ها و پين هاي كوچک

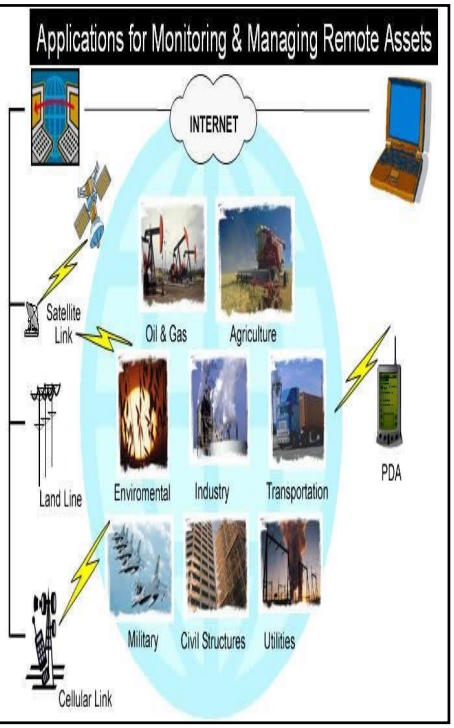


- بيل گيتس، سرمايه دار ميلياردر مايكروسافت، ۹۷ ميليون دلار در عمارت سياتل هزينه كرد تا پين هاي كوچک با گرفتن سيگنال، كار كامپيوتر را انجام دهد و به نوعي مسير "نامرئي كردن" كامپيوتر و در عين حال تقويت كاركردهاي آنرا دنبال كرد .

انديشه نظام اجتماعي مبتني بر "كامپيوتركردن فراگير"

- شعار اصلي مايكروسافت كه در آغاز تا حدودي تخيلي محسوب مي شد با اين بيان اعلام شد كه "يک كامپيوتر بر روي هر ميزي و در هر خانه اي[۱]" ولي امروز به نظر مي رسد، اين شعار بايد به "يک كامپيوتر در هر جيب" تغيير پيدا كند.
- در واقع ماموريت اوليه مايكروسافت ديگر پاسخگوي "فضاي ارتباطي" جديد نيست. بر اين اساس مايكروسافت ماموريت اصلي خود را به اين هدف تغيير داد كه "تقويت قدرت ارتباطي مردم از طريق نرم افزار فراگير، در هرزمان، در هر مكان با هر وسيله اي[۲]" .

- [1] A COMPUTER on every desk and in every home.
- [2] Empower people through great software, anytime, any place on any device.



بلوتوت و پنهان شدن سخت افزار



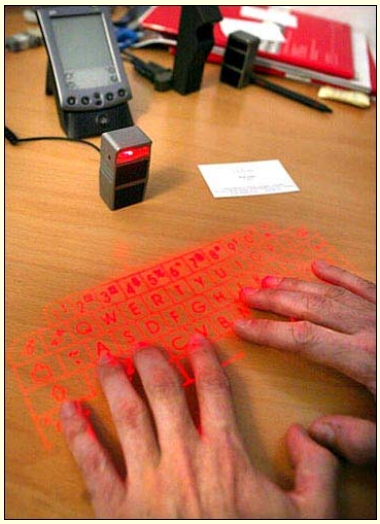
- بلوتوت، به نوعي تلاش براي سادگي در عين پيچيدگي بود.
- بلوتوت تكنولوژي نويني است كه روش استفاده از انواع كامپيوتر ها را تغيير مي دهد.
- بلوتوت مثل اينفرارد، تكنولوژي است كه امكان انتقال اطلاعات را بدون سيم فراهم مي كند.
- كوچک شدن و بدون سيم شدن صنعت ارتباطات، ما را به فضاي، طبيعي شدن و در عين حال شديدا صنعتي بودن منتقل مي كند.

غبار هوشمند - Smart Dust [1]



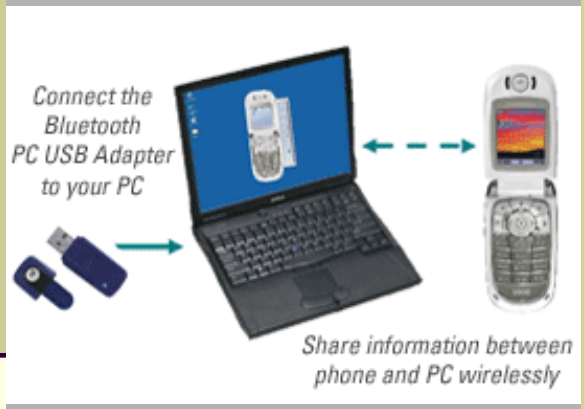
- دانشگاه كاليفرنيا در صدد توليد ابزار ريزتري هست كه نام آنرا "غبار هوشمند[1]" گذاشته اند، اين ابزار به اندازه يک مكعب يک ميليمتري است كه قابليت نگهداري و انتقال اطلاعات را دارد، اين روند به سمت پنهان كردن كامپيوتر پيش مي رود و فراگيري كامپيوتر در همه عرصه هاي زندگي را آسان مي كند.

نظام فراگير كامپيوتر چه كاركردهاي جديدي به روابط عمومي مي بخشد؟



- **۱. روابط فردي هدفمند بجاي روابط عمومي توده وار.**
- **۲. غير مركزي و يا دوباره مركز شدن تعامل.**
- **۳. تعاملي كردن و خود اقتداري.**
- **۴. چند لايه اي شدن موازي روابط عمومي.**
- **۵. فراگيري روابط عمومي .**
- **۶. توسعه ارتباطات واقعي – مجازي چند رسانه اي**

۱. روابط فردي هدفمند بجاي روابط عمومي توده وار



- وصل شدن موبايل به پارادايم "نظام فراگير كامپيوتري" خود به تنهائي "روند بزرگي" محسوب مي شود كه امكان روابط خاص فردي را به بنگاه هاي روابط عمومي مي دهد.
- اهميت اين موضوع مربوط مي شود به وصل شدن "قلمرو فردي" و "حوزه خصوصي زندگي" به منابع گسترده روزانه خدمات دجيتالي و اطلاعات (عاملي، ۱۳۸۴).

موبايل شدن فرايندها و روند هاي حرفه اي، همه عرصه هاي زندگي را فرا خواهد گرفت





- بيمارستان بريستول انگلستان از موبايل براي انعكاس وضعيت مثانه[۱] بيمار استفاده كرد كه تصوير نسبتا شفافي را به بيمارستان منعكس كرد.
- سال گذشته ساير استفاده هاي پزشكي از موبايل در قابل پيش بيني بود ولي آلان بسياري از آنها تحقق پيدا كرده است.

[1] Cystic Fibrosis

۲. غير مركزي و يا دوباره مركز شدن تعامل



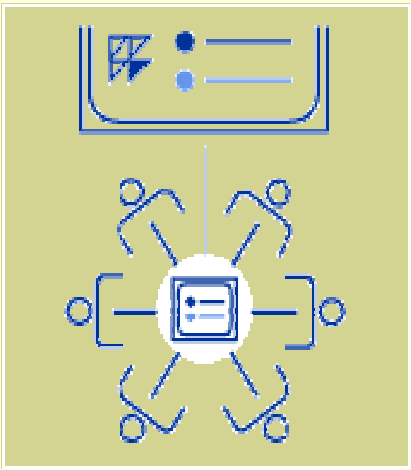
- در نظام فراگير كامپيتوتري، مركزي كردن فعاليت هاي روابط عمومي موجب از دست دادن بسياري از فضاها و فرصت ها مي شود.
- در واقع شعار روابط عمومي از حالت بخشي و مركزي به "همه روابط عمومي" بايد تبديل مي شود .

تابلوهاي دجيتالي روابط عمومي در نظام فراگير كامپيوتري



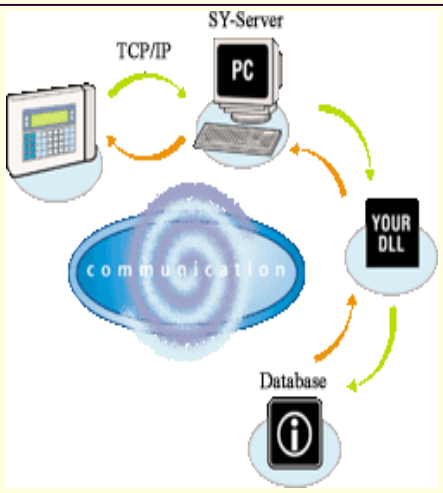
- با توجه به توسعه تابلوهاي دجيتالي تبليغاتي، و يا انعكاس صوتي، نوري و تصويري آگهي ها و اعلاميه هاي روابط عمومي در فضاي فراگير كامپيوتري، "تابلوهاي تبليغاتي" سنتي، جاي خود را به تابلوهاي دجيتالي خواهند داد.
- تابلوهاي دجيتالي جديد، نيازمند سخت افزار و تابلو واقعي نيست و تابلوهاي نوري جايگزين شده اند.

۳. تعاملي كردن و خود اقتداري



- با قوي شدن فرديت و گسترش دايره ارادي و رفتار خودآگاه مخاطب، تعاملي شدن روابط عمومي و به عبارتي دو سويه شدن "ارتباطات عمومي "ارتباط دو سويه جزء گريز ناپذير اين روند مي باشد.
- از طرف ديگر، تعامل مقتدرانه كاربر با پيام ،نتيجه قدرتمند شدن فرديت در فضاي جديد دانش محور و مبتني بر آگهي است .
- مخاطب احمق نيست.

خود اقتداري و رفتار تعاملي



- بعنوان مثال شركت آي-بي-ام بدنبال يک نظام تكنولوژيک اطلاعاتي كامپيوتري است كه از چند خصيصه مهم برخوردار باشد: ۱) خود- شكل پذيري[۱] به گونه اي كه قابل انطباق با تكنولوژي هاي اطلاعاتي متنوع باشد، ۲) خود باوري[۲]، منابع اطلاعاتي را به سمت يک تعادل مورد قبول مخاطب جهت بدهد، ۳) حمايت متكي بر خود[۳]، حفاظت كردن بر عليه خطرات و حملات كامپيوتري از طريق سيستم ۴) خود-بهينه سازي[۴]، بازسازي از خطاها، يا كاركردن حول اجزاء شكست خورده و از دست رفته. با اين نگاه فضاي نرم افزاري و حتي سخت افزاري از قابليت "توسعه اي"، "تعاملي" و "بازسازي در حين كار" بايد برخوردار باشد (شاكلتون و همكاران[۵]، ۲۰۰۴:۱۹۲).
- [1] Self-configuring
- [2] Self-optimizing
- [3] Self-protecting
- [4] Self-healing
- [5] Shackleton etal

۴. چند لايه اي شدن موازي روابط عمومي



- با توجه به اينكه هدف نهائي نظام فراگير كامپيوتر، به حداقل رساندن اختلالات در ارتباطات موازي با منابع متكثر است (گوپتا و مويترا [۱]، ۲۰۰۴)، به لحاظ ساختي و نظام ارتباطي اين فضا به سمت چند منظوره شدن ارتباطات و تحقق ارتباطات موازي حركت مي كند. چنين فضائي حس جديد پنهاني را براي پيوند با جهان واقعي و جهان مجازي از كانالهاي متكثر و متنوع فراهم مي آورد.
- مخاطب امروز يک فرد واحد نيست، بلكه فردي است كه داراي لايه هاي متكثر ارتباطي است.

[1] Gupta & Moitra

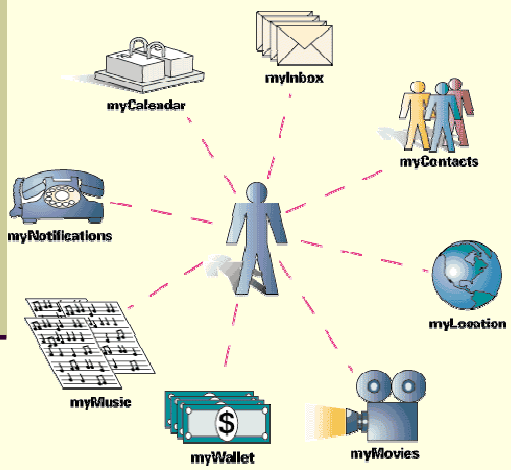
ارتباطات موازي

- به لحاظ هويتي نيز نسل جديد شخصيت تک هويتي قديم را با هويت هاي موازي جايگزين كرده است. يعني يک فرد ضمن تاجر بودن، عضو يک باشگاه ورزشي تنيس و همچنين عضو يک گروه فعال اجتماعي مثلا در زمينه مبارزه با تخريب محيط زيست است. فرد در فضاي جديد همچنين داراي روابط فردي، اجتماعي در سطح ملي، منطقه اي و بين المللي است كه در فضا فراگير كامپيوتري تطبيق اين ساختار تكنولوژيک با ساختار "هويت هاي همزمان[۱]" جديد او را به سمت يک چند وجهي شدن حركت مي دهد (عاملي، ۱۳۸۲ج).

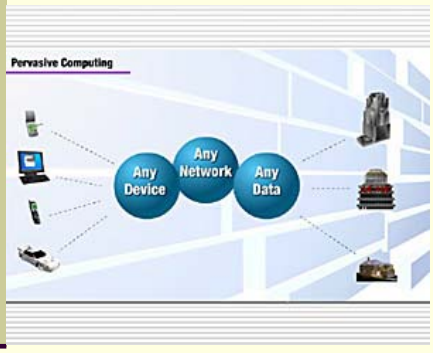
[1] Synchronic Identities

ارتباطات موازي

- چنين فضائي حس جديد پنهاني را براي پيوند با جهان واقعي و جهان مجازي از كانالهاي متكثر و متنوع فراهم مي آورد .



۵. فراگيري روابط عمومي



- فراگيري روابط عمومي فرايندي است كه نيازمند دو ظرفيت اساسي است. اين فراگيري، از يک سو مرتبط با تكنولوژي ارتباطي است كه نظام فراگير كامپيوتري تامين كننده آن است. از سوي ديگر نياز مند يک حوزه اشتراكي[۱] است كه امكان "فراگيري اجتماعي[۲]" را فراهم آورد.

[1] Commonality

[2] Social Pervasiveness

فراگيري اجتماعي



- فراگيري اجتماعي مربوط مي شود به ارتباطي كه يک فرد يا يک ايده و يا يک پيام روابط عمومي با ديگران برقرار مي كند.
- فراگير اجتماعي حسي اشتراكي است كه يک فرد در يک "جماعت" احساس مي كند (دانگ هي[1]، ۲۰۰۵).
- لذا پيام فراگير روابط عمومي بايد در سطح اشتراكي قرار بگيرد، كه اعضاء مرتبط با خود را توسعه دهد.

[1] Dong-Hee

جاذبه ها، فراگيري نفوذ و قدرت انتخاب



- فراگيري يک پيام و هدف روابط عمومي در عرصه اجتماعي، خصوصا در فضائي كه "قدرت انتخاب" فرد در همه زمينه ها توسعه پيدا كرده است، مستلزم قدرت حرفه اي و تعاملي عميق تر و جذاب تر است.
- و باز بايد همواره روابط عمومي جديد به اين نكته توجه كند كه مخاطب جديد احمق نيست و از زيركي و هوشياري وسيع برخوردار است.
- لذا بحث ضعيف شدن تاثير آگهي هاي تبليغاتي يک برايند جديد از جامعه جديد است.

روابط عمومي همه جا حاضر



- نگاه "جامعه همه جا حاضر[۱]" با تكيه بر "ارتباطات همه جا حاضر[۲]" و روابط عمومي همه جا حاضر را ترسيم مي كند كه در آن همه جامعه و همه جهان بر اسكرين ظاهر مي شوند و در واقع جهان منعكس نشده در حاشيه قرار مي گيرد.
- [1] Ubiquitous Society
- [2] Ubiquitous Communications

۶. توسعه ارتباطات واقعي – مجازي چند رسانه اي روابط عمومي



- فضاي مجازي كامپيوتري بر طبق سنت معمول يک فضاي ماشيني است.
- وقتي يک فرد سرد و بي احساس باشد، او را ماشين تلقي مي كنند.
- اما فضاي مجازي برخواسته ازصنعت فراگير كامپيوتري، تلاش مي كند كه گرمي، هيجان و احساس را نيز به كاربر منتقل كند.
- منطق حاكم بر فضاي مجازي، پيوند زدن عميق "مجاز با واقعيت" و ساخت "واقعيت مجازي" و "مجاز واقعي" است بگونه اي كه فرد را با فرايند هاي خود در گير كند و نوعي همگرائي رفتاري بوجود بيآورد .

فرصت چند رسانه اي روابط عمومي



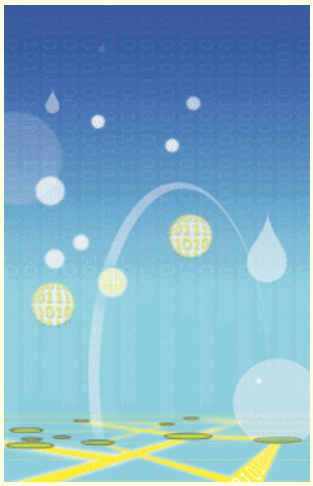
- در چنين فضائي نه تنها فرد در تعامل با يک عنصر حسي واقعي قرار مي گيرد، بلکه با يک مجموعه عوامل چند رسانه اي اين حس تقويت مي شود. به همين منظور طراحان رفتار در نظام فراگير کامپيوتري بدنبال "برنامه هاي فعالي" هستند که حوزه "شناختي" کاربر را در تعامل با اين فضا قرار دهد.
- اين در واقع همان "فرصت چند رسانه اي روابط عمومي" است که امکان "طبيعي تر و در عين حال با نفوذتري" را در اختيار "تکنيک ها و کاربردهاي روابط عمومي قرار مي دهد .

سخن آخر



- جهان دو فضائي شده، نيازمند فرايند هاي مبتني بر ظرفيت هاي هر دو جهان است.
- با توجه به تفاوت عامل زمان و مکان در ارتباطات در جهان واقعي و در جهان واقعي مجازي، عمل اجتماعي که در يک فضاي دو ظرفيتي شده هوشمند عمل مي کند از ظرفيت هاي متفاوتي برخوردار است.
- "فرايندهاي ارتباطي" و "عمل ارتباطي" اعم از فعاليت هاي روابط عمومي، ژرناليسم، سينما، راديو، تلويزيون، و حتي آموزش و پرورش و تجارت ناگزيرند که به نظام فراگير ارتباطي به تاثير از "صنعت فراگير کامپيوتري" توجه نمايند.
- در واقع ارتباط با "ذهن هوشمند" مخاطب جديد، ما را مجبور مي کند که از نظام هاي کار و ارتباطي متفاوتي استفاده کنيم. در اين مسير روابط عمومي نيز مستثناء نيست.

توصيه: سرمايه گذاري فراگير در صنعت مخابرات



- با توجه به اينكه زير ساخت هاي تكنولوژي مخابرات و ارتباطات در ايران از ظرفيت هاي محدودي برخوردار است. هر نوع برنامه ريزي بر روي صنعت فراگير كامپيوتري نيازمند مخابرات پيشرفته و فراگير مي باشد.
- نظام روابط عمومي فراگير، در درجه اول نيازمند شكل گيري نظام فراگير كامپيوتري است و در درجه بعدي مستلزم تحول جدي در حرفه اي كردن روابط عمومي و فراگير كردن دانش روابط عمومي فراگير در ميان همه مديران و كارشناسان كليدي بخش هاي خصوصي و دولتي است.

فراگيري و جماعت گرايي در روابط عمومي ايده آل



- به نظر مي رسد توسعه نظام فراگير كامپيوتري همراه با نگاه جماعت گرائي برخواسته از "نظام فراگير اجتماعي" يک پازل كامل ارتباطي و شبكه اي است كه روابط عمومي ايده آل و كارآمد را توليد مي كند.
- از يک سو قطعات متعددي مثل موبايل كامپيوتر، موبايل هاي نسل سوم و نسل ان نوكياي جديد، ارتباطات بي سيم كامپيوتري، تعامل ارتباطي مبتني بر بولتهاي صوتي و تصويري و از سوي ديگر، با نگاهي شناختي، بهينه سازي و كيفيت بخشيدن به روابط اجتماعي ظرفيت تعامل "فراگير اجتماعي" فراهم مي شود.


با تشکر