

مدیریت روابط عمومی

احمد یحیائی ایلہ ای – دکترای ارتباطات



مدلهای مدیریتی

مدیریت علمی
(کیفی)

مدیریت علمی
(کمی)

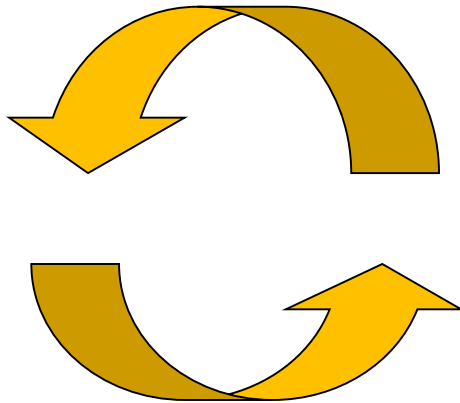
مدیریت سنتی

پارادایم مدیریت

● فرایندی



● فراگردی

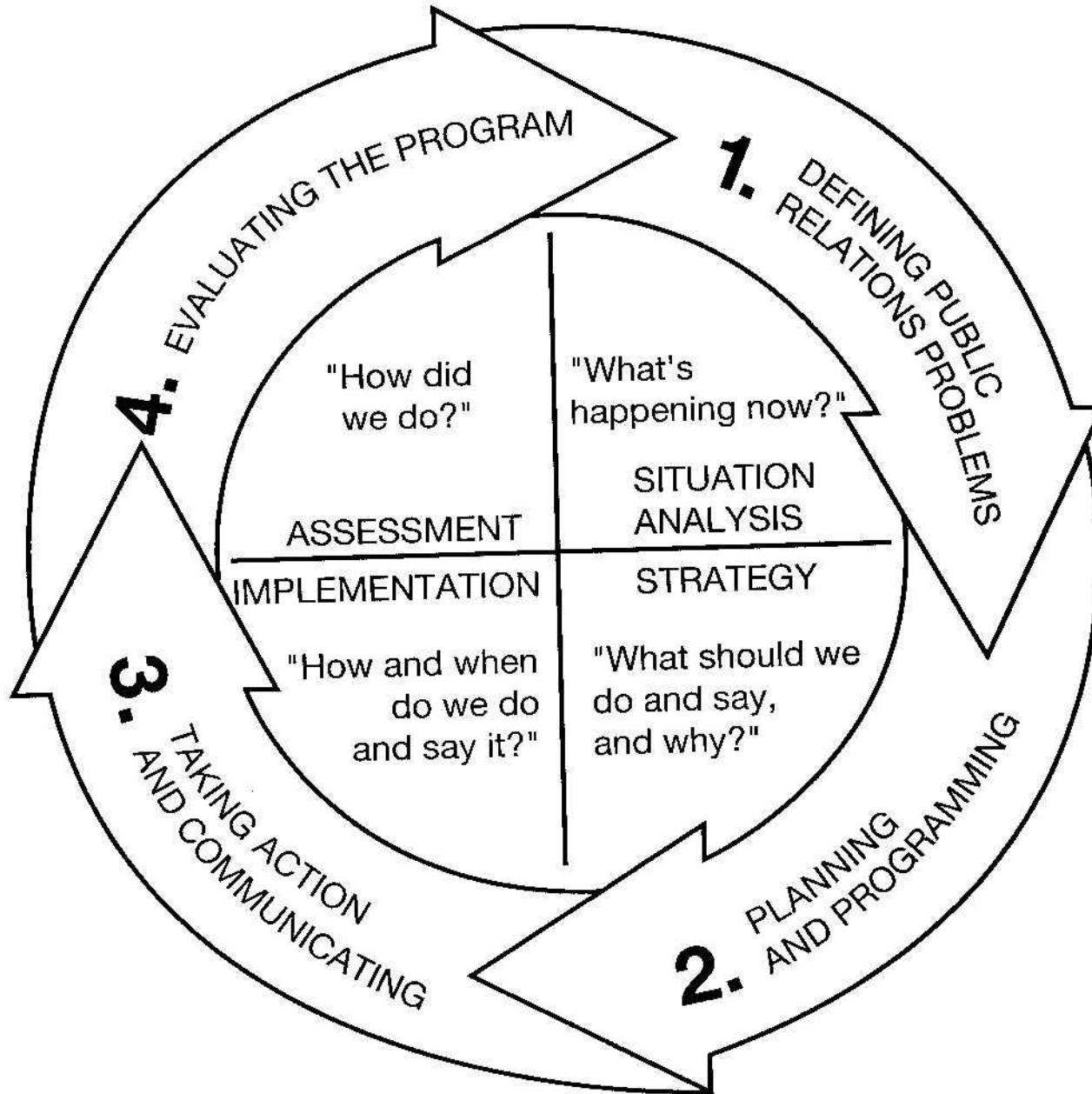


- خطی (فرایندی): برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی.
- فراگردی: نیازسنجی، برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی.



مدلهای روابط عمومی

Scott
Munson
Cutlip



۱. نیازهای کسب و کار

اکنون کجا هستید؟ (وضعیت موجود)
نیاز است چه چیزی (اهداف) به دست آید؟
برای وضعیت مطلوب چه بایستی انجام دهیم؟
چگونه همکارانی برای دستیابی به وضعیت مطلوب لازم است؟
نیازهای همکاران شما چیست؟
چه موفقیت‌هایی مد نظر است؟

۲. اهداف ارتباطی

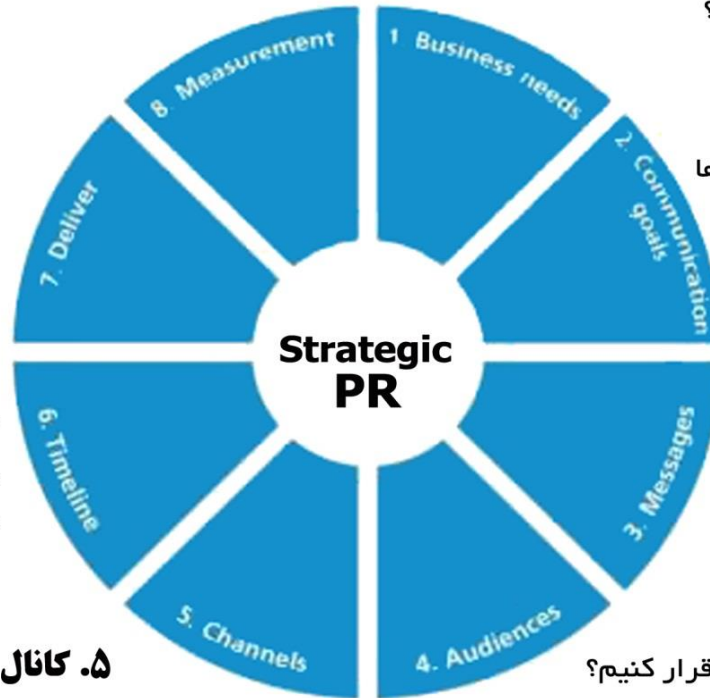
چرا به ارتباطات نیاز داریم؟
ارتباطات چگونه ما را برای دستیابی به اهداف و نیازها کمک می‌کند؟
چه موفقیت‌های مد نظر است؟
می‌خواهید مردم: چگونه فکر کنند؟ چگونه احساس کنند؟ چه انجام دهند؟
تقسیم بندی مخاطبان چگونه است؟

۳. پیام‌ها

برای برقراری ارتباط چه نیازی دارید؟

۴. مخاطبان

نیاز است با چه کسانی ارتباط برقرار کنیم؟
(انواع مخاطب)



۸. ارزشیابی

خروجی‌ها را بر مبنای اهداف ارزشیابی کنید.
آیا بیشتر کارها انجام شده است؟
چه کارهایی متفاوت یا بهتر انجام شده است؟

۷. اجرا

برنامه را اجرا کنید.
به پاسخ‌ها و بازخوردها گوش کنید.

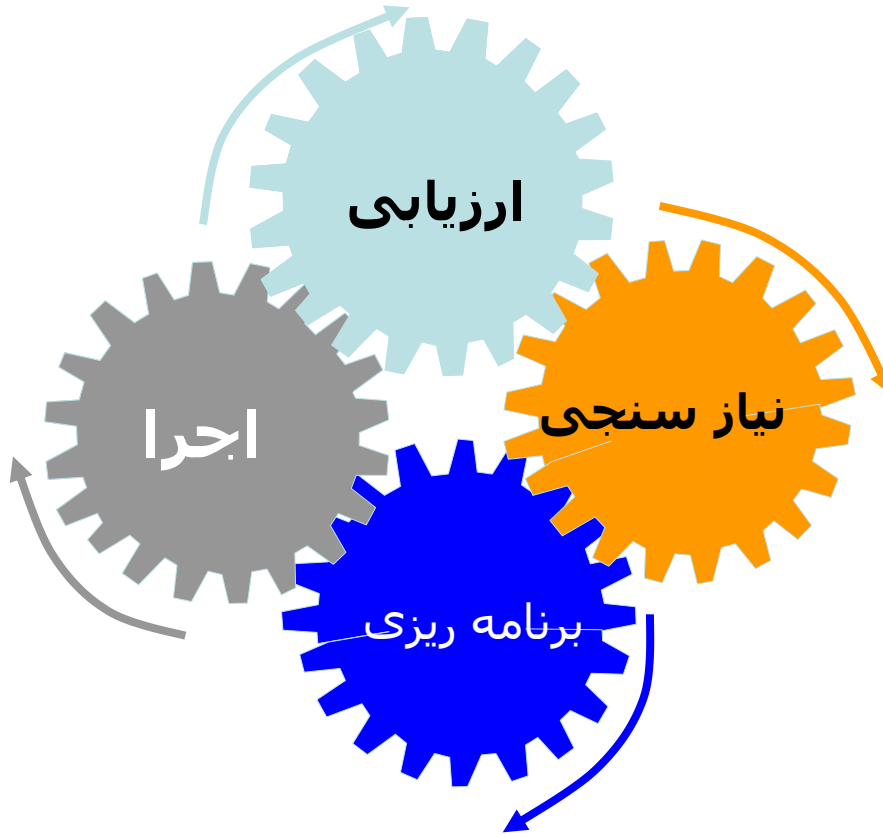
۶. جدول زمانی

چه زمانی (کی) بایستی ارتباط برقرار شود؟
جدول زمان بندی اقدامات چگونه است؟

۵. کانال‌ها

چه ابزاری نیاز است (به تفکیک مخاطبان)

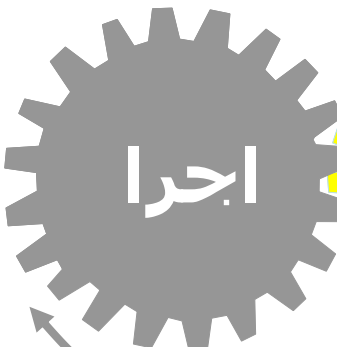
چرخه کیفیت



تشخیص و ارزیابی
• چگونه انجام شده است؟



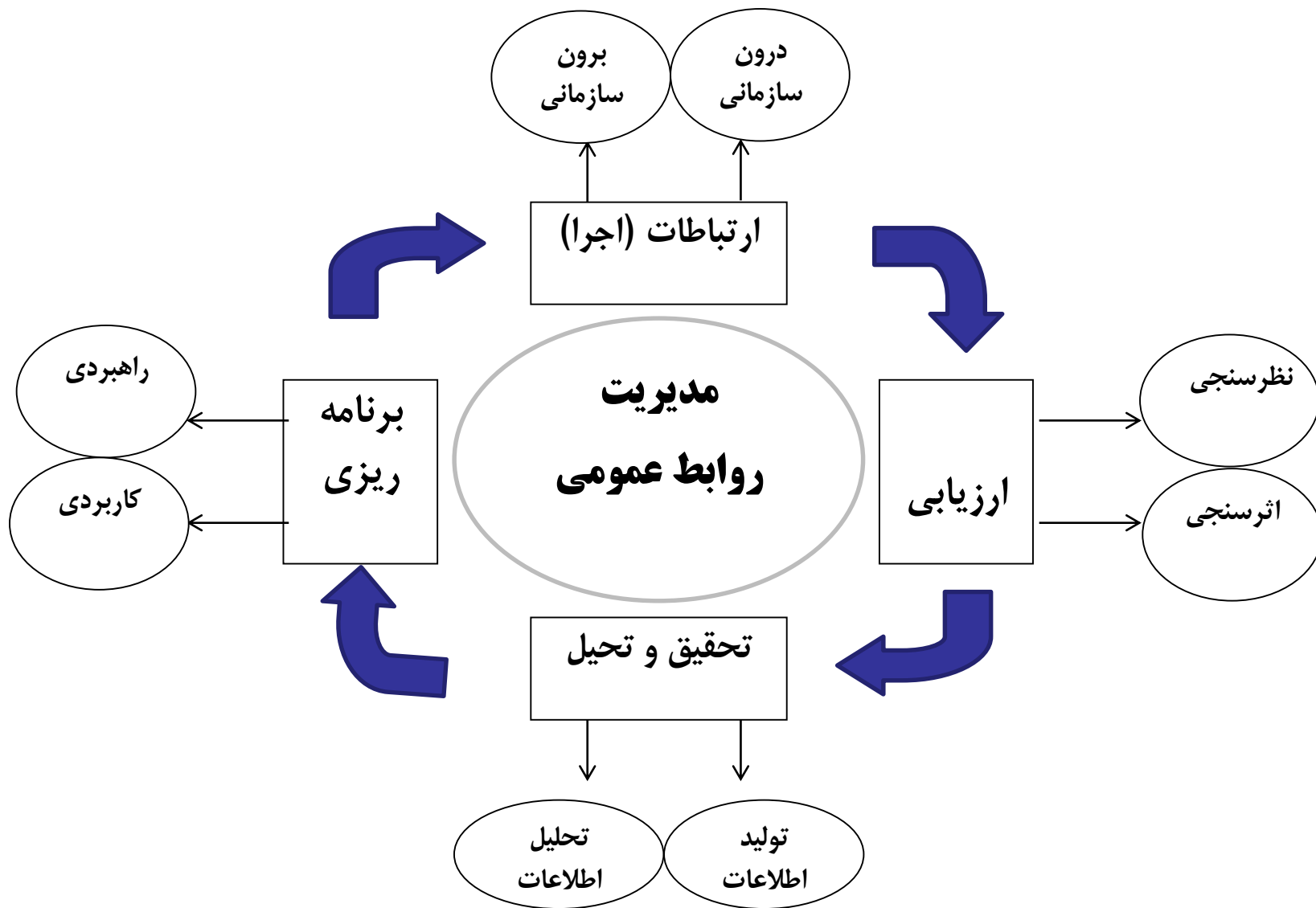
تحلیل موقعیت
• رویدادهای جاری چه هستند؟

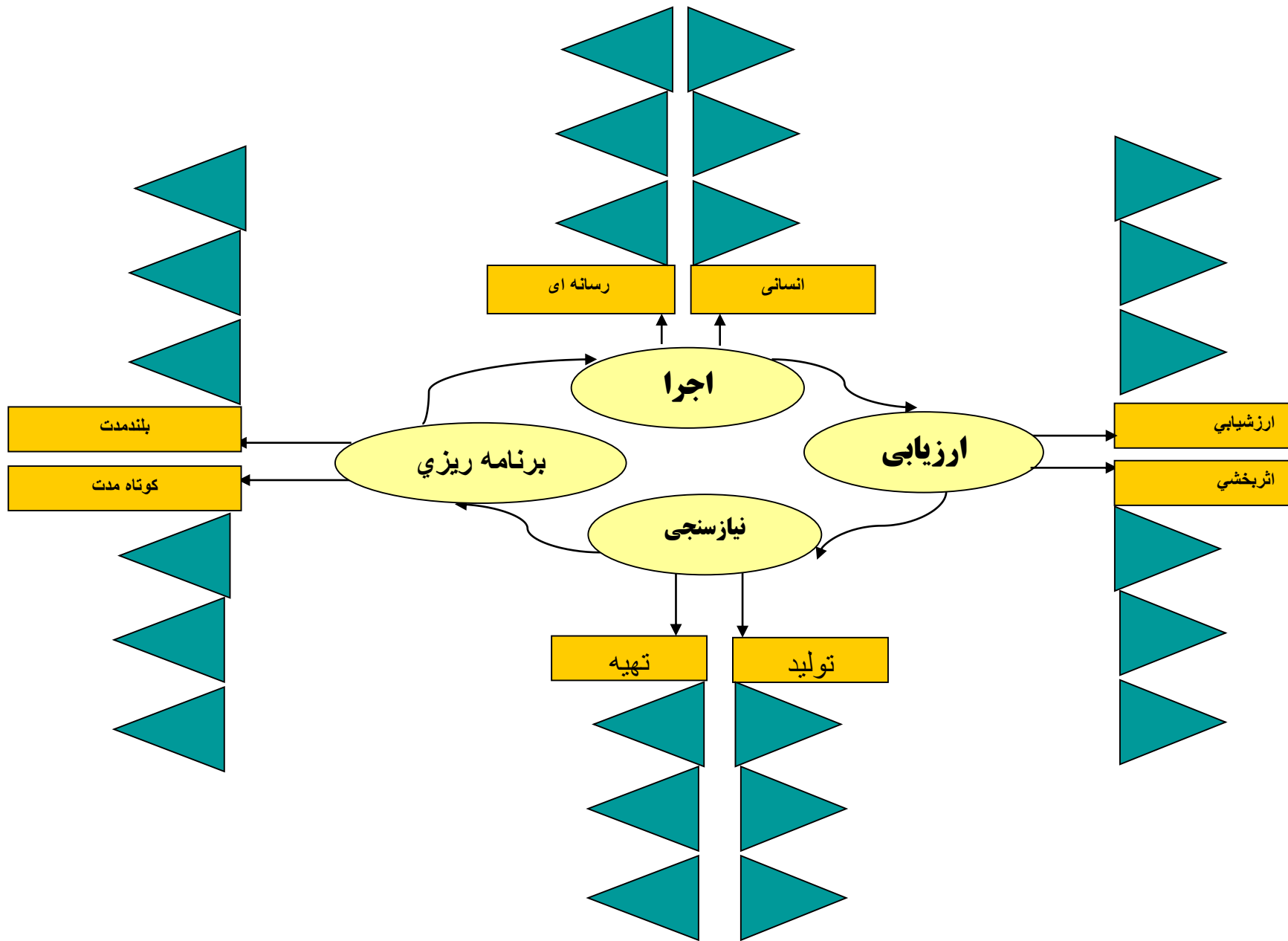


ابزار
• چگونه و چه زمانی انجام دهیم و بگوییم؟



استراتژی
• چرا و چه باید بگوییم و انجام دهیم؟

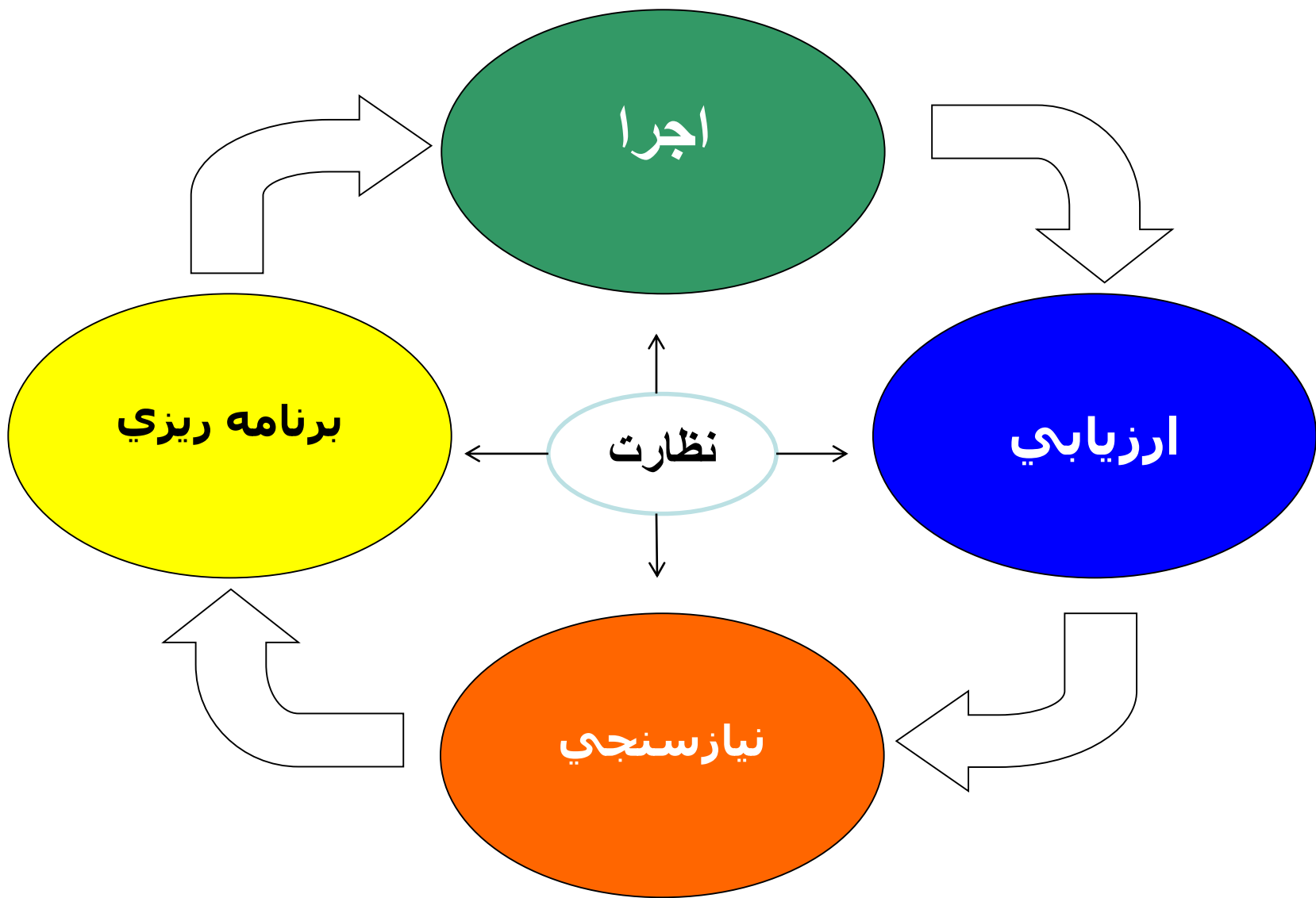






مدیریت کیفیت

در روابط عمومی



PR management process

- Step one: defining public relations problems.
- Step two: planning and programming.
- Step one: taking action and communicating.
- Step one: evaluating the program.

الف: نیازسنجی (شناسایی نیازهای روابط عمومی)

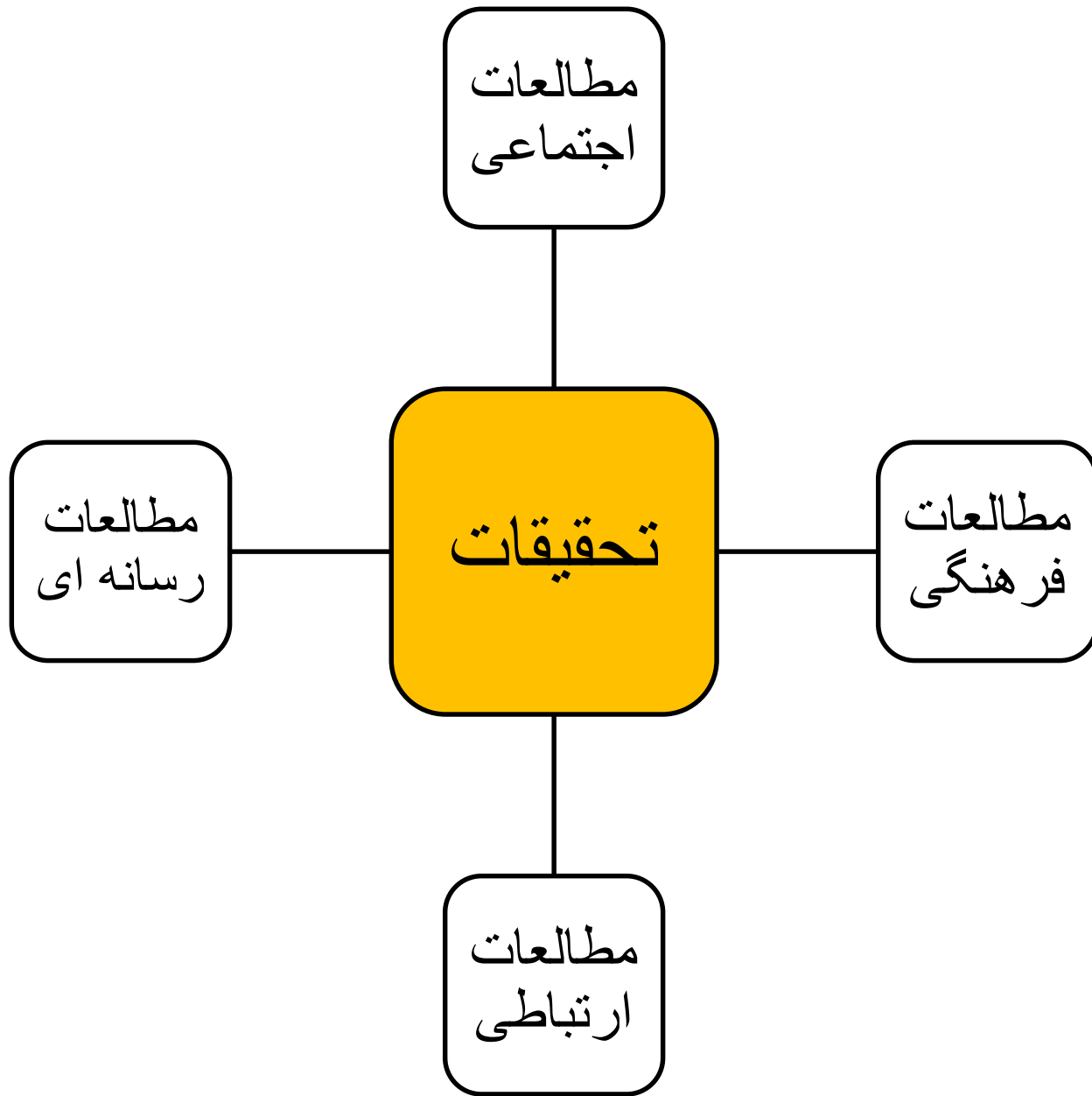
- مرحله نیازسنجی، مرحله شناسایی و گردآوری اطلاعات است که از آن بعنوان **اطلاع یابی** یاد می شود.
- اطلاعات شما درباره محیط پیرامون سازمان چقدر است؟
- اطلاعات شما درباره سازمان چقدر است؟
- اطلاعات شما درباره کارکنان سازمان چقدر است؟
- اطلاعات شما درباره کارکنان روابط عمومی سازمان چقدر است؟

نیازهای جامعه

نیازهای مشتریان

نیازهای سازمان

**نیازهای روابط
عمومی**



تحقیقات

- آسیب شناسی ارتباطات سازمانی
- آسیب شناسی مهارتهای ارتباطی کارکنان سازمان
- آسیب شناسی روابط عمومی
- سنجش انتظارات مدیران از روابط عمومی
- سنجش انتظارات کارکنان از روابط عمومی
- سنجش انتظارات خبرنگاران از روابط عمومی
- تدوین برنامه استراتژیک و استراتژیهای ارتباطی
- طراحی استانداردهای روابط عمومی
-

ب: برنامه ریزی (تدوین برنامه های روابط عمومی)

- پس از نیازسنجی، برنامه ریزی گام دوم یک فعالیت علمی و کیفی است. هرچند بخشی قابل توجه از فعالیتهای روابط عمومی بطور اقتضایی تدوین و عملیاتی می شود بایستی تدوین برنامه های مشخص مورد توجه و تاکید مدیران و مسئولان روابط عمومی قرار گیرد .

**برنامه
ریزی**



کوتاه مدت

بلند مدت

ج: اجرا (ارتباطات)

■ سه وظیفه پیشین مهمترین وظیفه روابط عمومی یعنی ارتباطات را پشتیبانی می کنند به این معنا که هدف اصلی از تحقیقات ، انتشارات و تبلیغات در روابط عمومی ایجاد و حفظ و تداوم ارتباطات سازمانی است. این وظایف در قالب مجموعه ای از فعالیتهای ارتباطی (انسانی و رسانه ای) انجام می پذیرد:

- ارتباطات انسانی Human Communications
- ارتباطات رسانه ای Media Communications

**اجرا
(اقدامات)**



ارتباطات رسانه ای

ارتباطات انسانی

د: ارزیابی

- نظرسنجی یا سنجش کمی فعالیت‌های روابط عمومی
- اثربخشی یا سنجش کیفی فعالیت‌های روابط عمومی

ارزیابی

```
graph TD; A([ارزیابی]) --> B[اثر بخشی]; A --> C[نظر سنجی];
```

اثر بخشی

نظر سنجی

نظر سنجی

- نظرخواهی
- نظر سنجی
- تحلیل محتوا

اثربخشی

- این مرحله از چرخه کیفیت همواره به سه علت اساسی یعنی :
 - هزینه هنگفت اثربخشی
 - نادر بودن متخصص اثربخشی
 - و فقدان دقت کافی پروژه های اثربخشی کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

A person is seen from behind, working in a vast field of yellow flowers. The field is filled with rows of bright yellow blossoms, likely rapeseed or mustard. The person is wearing a light-colored shirt and dark pants, and is bent over, possibly tending to the plants. The background is a soft-focus expanse of the same field, extending to the horizon under a bright sky.

با تشکر فراوان

www.yahyaee.com