

مقدمه:

یکی از معضلات بشر عصر حاضر، رویدادهای غیرمترقبه است. این رویدادها چه بشرآفرین باشند و چه طبیعت آنها را ایجاد کند، خسارات و ضایعات گسترده‌ای را همراه می‌آورند. همچنین بروز هر رویدادی از این قبیل، سوای ایجاد خسارات و ضایعات جانی و مالی، ناپایداری ساختارهای اجتماعی و سیاسی را نیز سبب می‌شود. تنها در یک مورد از این رویدادها، یعنی بلایای طبیعی، برآوردهای انجام شده، نشان می‌دهد میزان خسارات بوجودآمده از ۴۰ میلیارد دلار در دهه ۱۹۶۰ به بیش از ۱۲۰ میلیارد دلار در عصر حاضر رسیده است.

جالب آنجاست در همین رابطه، تولید ناخالص ملی از دست رفته در کشورهای روبه‌رشد به بیش از ۲۰ برابر کشورهای صنعتی می‌رسد. بعنوان مثال در ژاپن بطور متوسط ۶۳ مرگ در سال بر اثر بلایای طبیعی روی می‌دهد، در حالیکه پرو با خطرات مشابه و $\frac{۱}{۶}$ جمعیت ژاپن، شاهد از دست رفتن جان ۲۹۰۰ انسان در طول سال به همان سبب است.

در کل، هر رویدادی که به این ترتیب به وقوع می‌پیوندد، تلاش امدادی وسیعی را طلب می‌کند تا از میزان خسارات و ضایعات آن تا حد ممکن کاسته شود. به همین ترتیب، فعالیت دستگاه هماهنگ‌کننده عملیات امدادی در صورتی از بالاترین درجه راندمان برخوردار خواهد شد که به یک روابط عمومی مبتنی بر پایه‌های علمی مقتدر و البته مجهز متکی باشد.

نقشی که چنین روابط عمومی به عنوان بازوی مشاوره اصلی و امین مدیریت کل عملیات ایفا می‌کند، نه تنها باعث تسهیل وظایف اجرایی مدیریت





خواهد شد، بلکه این امکان را هم بوجود خواهد آورد تا حتی از پیامدهای ناگوار سیاسی، اجتماعی، حقوقی و اقتصادی بالقوه بعدی نیز جلوگیری کرد.

گرچه، در برخی مواقع از قبیل یک رویداد غیرمترقبه بشرآفرین، نظیر جنگ خلیج فارس، عملکرد صحیح روابط عمومی پیروزی در جنگ را به ارمغان می‌آورد و یا کویت به مدد استفاده از یکی از بزرگترین شرکتهای روابط عمومی دنیا، شورای امنیت ملل متحد را وادار به نشان دادن واکنش در برابر عراق می‌کند، ضمن آنکه افکار عمومی دنیا را هم همسو با خود می‌سازد، البته روابط عمومی که در پایان قرن بیستم موفق می‌شود تا به این اندازه با موفقیت عمل کند، از لحاظ سازماندهی و تجهیزات و رویهم رفته تکنیک‌های کار با آنچه که در گذشته وجود داشت، بسیار متفاوت است.

امروز در فعالیت روابط عمومی، صحبت بر سر استفاده از TRANSPONDER های ماهواره‌ای اختصاصی برای فعالیتهای رسانه‌ای آن و نیز شمار زیادی نرم‌افزار کامپیوتر بمنظور ذخیره‌سازی و تجربه و تحلیل اطلاعاتی از قبیل بریده جراید است. علاوه بر آن، روابط عمومی پیشرفته امروز، زادگاه ظهور روزنامه‌نگاری تخصصی و فوق تخصصی رویدادهای غیرمنتظره بطور عام و هر یک از زمینه‌های فرعی مربوط به آن بطور خاص است. چنین روابط عمومی نقش بسیار مهمی هم در آموزش خبرنگاران و هم آموزش عالی‌ترین مقامات اجرایی دستگاه متبوع خود (بعنوان مثال نحوه مصاحبه زنده با تلویزیونهای ماهواره‌ای) ایفا می‌کند.

وجود چنین روابط عمومی در کنار دستگاه هماهنگ‌کننده عملیات امدادی است که به توسعه پایدار کمک می‌کند. چه کار روابط عمومی در این رابطه قبل

از وقوع هر رویداد شروع و تا مدتها بعد از خاتمه عملیات امداد رسانی ادامه خواهد داشت.

نوشتار تحقیقی که متعاقباً خواهد آمد، نظر به اهمیت روابط عمومی در رویدادهای غیرمترقبه، با استفاده از متجاوز از ۵۰ مأخذ خارجی، چند و چون موضوع را مورد بحث قرار می‌دهد.

گفتنی است، تا آنجا که نگارنده اطلاع دارد این موضوع نه تنها در میان منابع فارسی بی‌سابقه است، بلکه حتی در کتب و کاورهایی که صورت گرفته، در منابع بین‌المللی هم موردی که مستقیماً به روابط عمومی مربوط باشد، نمونه‌ای مشاهده نشده است. هرچند عدم اطلاع نگارنده را نباید به حساب قطعیت موضوع گذارد، ضمن آنکه بحث در باره قلمرو ارتباطات و رویدادهای غیرمترقبه هم در شاخه تخصصی و هم در شاخه فوق تخصصی، در منابع بین‌المللی به فراوان صورت می‌گیرد.

در میان منابع اصلی این تحقیق، می‌توان به کتاب "از قتل‌عام تا نسل‌کشی؛ به رسانه‌ها، سیاست‌های عمومی و بحران‌های بشردوستانه" اشاره کرد که بوسیله "بنیاد صلح جهانی" و "انستیتو بروکینگز" آمریکا در سال ۱۹۹۶ به چاپ رسیده است، اشاره کرد. همچنین مقالات متعددی در شماره‌های گوناگون چند سال اخیر، نشریه DHA NEWS، بولتن اداره امور بشردوستانه سازمان ملل متحد، مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در یک برداشت کلی، سوای اداره یادشده، اطلاعات ارائه شده در نشریات بسیاری از ارگانهای سازمان ملل متحد بطور مستقیم و غیرمستقیم بکار آمده‌اند. نگارنده در پایان لازم می‌داند از انجمن روابط عمومی ایران و بویژه جناب آقای میرزابابا مطهری نژاد رئیس محترم انجمن که امکان ارائه فشرده این تحقیق را در جریان یک نشست علمی ماهانه انجمن در روز ۲/۴/۷۷ فراهم آوردند و نیز از اینکه مساعدت نمودند تا متن کامل آن بصورت یک شماره ویژه ماهنامه انجمن منتشر شود، عمیقاً سپاسگزاری کند.

سعید - محمد جعفری

تیرماه ۱۳۷۷

کلید واژه ها :

روابط عمومی - رویدادهای غیرمترقبه - شبکه‌های اطلاع‌رسانی - اینترنت - نرم‌افزارهای کامپیوتری - رسانه‌ها - سازمان‌های بین‌المللی - جنگ - روزنامه‌نگاری توسعه‌ای - ماهواره‌ها - بریده جراید - تبلیغات .

تعریف روابط عمومی :

روابط عمومی هنر و علم اجتماعی است که به تحلیل تمایلات و خواسته‌ها، پیش‌بینی نتایج آنها، مشورت با رهبران سازمان و تکمیل برنامه‌های طراحی شده اجرایی، در راستای خواسته‌های سازمان و مردم، می‌پردازد .

البته روابط عمومی حرفه‌ای، دست کم ۵۰۰ نوع تعریف دارد ولی تعریف فوق، تعریفی است که مورد تأیید مجمع جهانی روابط عمومی^(۱) قرار گرفته است^(۲).

رویدادهای غیرمترقبه از قبیل رویدادهای فوق‌را، رویدادهای غیرمترقبه پیچیده^(۵) می‌گویند.

اما، گروه دوم، رویدادهایی هستند که به آنها رویدادهای غیرمنتظره طبیعی^(۶) یا بلایای طبیعی می‌گویند. انواع زلزله، سیل، خشکسالی، گردباد، فوران آتشفشانی‌ها و غیره در این گروه جای می‌گیرند، به این گروه، رویدادهای غیرمترقبه ساده^(۷) می‌گویند^(۸).

نقش روابط عمومی در این رویدادها :

مهم‌ترین نقش روابط عمومی در این رویدادها، از نقطه‌نظر امدادی است. از همین‌رو، از آنجا که امداد در مواقعی که یک وضعیت اضطراری به وقوع می‌پیوندد، بخشی از یک فرآیند توسعه پایدار به شمار می‌رود که قبل از رخ دادن حادثه شروع و پس از آن نیز ادامه پیدا می‌کند^(۹)، در نتیجه روابط عمومی این

روابط عمومی هنر و علم اجتماعی است که به تحلیل تمایلات و خواسته‌ها، پیش‌بینی نتایج آنها، مشورت با رهبران سازمان و تکمیل برنامه‌های طراحی شده اجرایی، در راستای خواسته‌های سازمان و مردم می‌پردازد.

انواع رویدادهای غیرمترقبه:^(۳)

رویدادهای غیرمترقبه در کل شامل دو نوع هستند؛ رویدادهایی که بشر سبب ایجاد آنها می‌شود^(۴)، از قبیل جنگ خانگی توأم با راه‌افتادن سیل آوارگان. در این حالت عوامل طبیعی هم می‌توانند و هم نمی‌توانند باعث آن رویداد شده باشند.

این قبیل رویدادها، در عین حال می‌توانند در ردیف رویدادهای تکنولوژیک، نظیر انفجار اتمی و تخلیه فضولات شیمیایی به رودخانه‌ها قرار گیرند و یا می‌توانند رویدادهای اکولوژیک از قبیل جنگل‌زدایی و بیابان‌زایی (فرسایش خاک) به حساب آیند.

رویدادها هم به نوبه خود، جزئی از همان فرآیند به حساب می‌آید که فعالیت گسترده‌ای را باید قبل از شروع پیشامد اضطراری، پس از وقوع آن و حتی پس از اتمام عملیات کمک‌رسانی و سروسامان یافتن آوارگان و آسیب‌دیدگان، به مرحله اجرا برساند.

لازم به تذکر است، چنانچه روابط عمومی را هنری بدانیم که آمیخته‌ای از سه دانش مدیریت، روانشناسی و ارتباطات در شکل‌گیری آن مؤثرند، بحثی که متعاقباً به عمل خواهد آمد، بیشتر وظایف ارتباط‌گری روابط عمومی را مدنظر قرار می‌دهد.

پیشینه‌ی تاریخی :

کتابهای علمی مربوط به روابط

عمومی، پیشینه تاریخی آن را، حتی به زمان «ژولیوس سزار» قاضی انگلیسی (۱۶۳۶ - ۱۵۵۷) نسبت داده‌اند که در آن گزارش‌های نظامی و تفسیرهایی که وی از اوضاع و احوال به عمل می‌آورد، به گونه‌ای یک روابط عمومی شخصی و سیاسی به حساب می‌آمد .

در این زمینه، شناسایی روابط عمومی به شیوه کنونی را به زمان انقلاب آمریکا نسبت می‌دهند که در آن میهن‌پرستان اولیه، با آگاهی از نقش مهمی که افکار عمومی در جریان جنگ با انگلیس ایفا می‌کردند، برای جلب افکار عمومی، میهمانی‌هایی از قبیل « میهمانی چای بوستون » ترتیب می‌دادند و از سمبل‌هایی مانند « درخت آزادی » برای نشان دادن چهره مثبت خود بهره می‌بردند^(۱۰).

با توجه به تعریفی که از رویدادهای غیرمنتظره داشتیم، می‌توان این نتیجه‌گیری را داشت که روابط عمومی در حقیقت از بطن چنین رویدادهایی برخاسته است . در بررسی پیشینه تاریخی روابط عمومی، همچنین می‌خوانیم که نیروی زمینی آمریکا در سال ۱۷۷۷ شروع به تهیه خبر و مطلب جهت اطلاع اعضای کنگره آمریکا از فعالیت‌های ارتش کرد .

در همین زمینه در سال ۱۹۰۴، ژنرال آجودان ارتش آمریکا، اولین اطلاعیه خبری را در اختیار خبرنگاران جراید قرار داد و یگان تفنگداران دریایی آمریکا در سال ۱۹۰۷ در شیکاگو، اداره‌ای بنام انتشارات، افتتاح کرد^(۱۱).

برای جلوگیری از اطاله کلام، از آنچه که پس از دهه اول ۱۹۰۰ در زمینه پیشرفت روابط عمومی در سازمان‌های نظامی روی داد، گذشته به شرح مختصری راجع به نقش روابط عمومی در خلال یک جنگ بین‌المللی مهم دهه اخیر، یعنی جنگ خلیج فارس می‌پردازیم.

گزارشهایی که پس از خاتمه جنگ در رسانه‌های همگانی دنیا انتشار یافت، نشان می‌دهد که آنچه باعث پیروزی متفقین در جنگ علیه عراق شد، کارآیی نظامی و برتری تکنولوژیک آنها نبود، بلکه استفاده بهینه از روابط عمومی بود. که سرنوشت جنگ را به نفع آنها رقم زد. در جریان جنگ، معاونت روابط عمومی وزارت دفاع آمریکا که مسئولیت هماهنگی، برنامه‌های روابط عمومی جنگ را برعهده داشت، خبرنگاران را به محلی برد که در آنجا نیروهای متفقین عملیات حمله از راه دریا را تمرین می‌کردند.

گزارشی که در این زمینه توسط خبرنگاران تهیه شد، گمراهی فرماندهان عراقی را همراه آورد، زیرا آنها، به تصور آنکه، محل حمله از راه دریا است، نیروها و تجهیزات زیادی را در نواحی مشرف به مرزهای آبی خود گردآوردند. همین امر سبب شد تا نیروهای زمینی متفقین با خیالی آسوده از نقاط نه چندان مستحکم عراق، به داخل آنها نفوذ کنند.^(۱۲)

در همین رابطه، دولت تبعید شده کویت نیز که از قدرت خلع شده بود، یک شرکت روابط عمومی بزرگ آمریکایی بنام «HILL AND KNOWLTON» را برای نفوذ در افکار عمومی مردم آمریکا و جهان به خدمت گرفته بود.

این شرکت همچنین ترتیبی داد تا روز ملی آزادی کویت بعنوان یک روز نیایش ملی درآید و ۲۰ نوار ویدیویی خبری بین ایستگاههای تلویزیونی مهم، در آمریکا از اشغال کویت، پخش شود. شاهکار «HILL AND KNOWLTON» در

رویدادهای غیرمترقبه در کل شامل دو نوع هستند؛ رویدادهایی که بشر سبب ایجاد آنها می‌شود، از قبیل جنگ خانگی توأم با به راه افتادن سیل آوارگان.



شرکت یادشده در این راستا به تدوین یک استراتژی ارتباطی ویژه پرداخت و آنرا به مرحله اجرا درآورد و بدین ترتیب اعتبار از دست رفته کویت را دوباره به آن کشور برگردانید.

شرکت روابط عمومی «HILL AND KNOWLTON» از جمله کنفرانس‌های مطبوعاتی زیادی برگزار کرد که در آنها شواهد و مدارک مربوط به شکنجه‌ها و بی‌رحمی‌های نیروهای عراق ارائه شد، ضمن آنکه به توزیع هزاران عدد تی‌شرت با نوشته‌های کویت آزاد و برچسب‌های بزرگی با همین مضمون در دانشگاه‌های آمریکا پرداخت.

این زمینه، به نمایش گذاشتن تصویر و فیلم ویدیویی از حمله عراق در جلسه شورای امنیت ملل متحد بود که تأثیر زیادی روی تصمیم‌گیری آن داشت.^(۱۳)

در نمونه‌ای دیگر در سال ۱۹۹۱، سازمان جاسوسی شوروی سابق «KGB» یک شرکت تبلیغاتی چند ملیتی بنام «BBDO» را به استخدام درآورد تا چهره منفور آن سازمان را از اذهان عمومی پاک کند. البته کودتا علیه گورباچف و متعاقب آن فروپاشی شوروی، مجالی برای کار باقی نگذاشت.^(۱۴)

در همین سال سازمان جاسوسی آمریکا «CIA»، یک متخصص سرشناس روابط عمومی بنام «جان رندن» را استخدام کرد تا نبردی تبلیغاتی علیه رژیم عراق راه بیندازد.^(۱۵)

سرانجام در سال جاری میلادی، در بحران اندونزی، روابط عمومی ارتش در حالی که یک روزنامه عمومی بنام «ANGKATAN BERSENJATA» را انتشار می‌داد، تصمیم گرفت در صدد راه‌اندازی مجدد نشریه داخلی‌اش بنام «SENA» باشد و آنرا بعنوان یک نشریه در موضوعات مصرف‌گرایی برای عموم عرضه کند.^(۱۶)

در این میان اضافه می‌شود که در بین برندگان جایزه روزنامه‌نگاری پولیتزر سال ۱۹۹۸، دو برنده کسانی بودند که گزارش آنها به یک امر غیرمترقبه اختصاص داشت.^(۱۷)



البته آنچه که گفته شد، الزاماً تمام فعالیت‌هایی که روابط عمومی در رویدادهای غیرمنتظره بشرآفرین (پیچیده) باید انجام دهد، نیست و فقط موضوع از لحاظ طبقه‌بندی تاریخی به اجمال، مورد توجه قرار گرفت.

هدف از بکارگیری روابط عمومی:

کلیه سازمانهایی که مسئولیت اصلی را در جریان هر رویداد غیرمنتظره برعهده دارند، روابط عمومی را دست کم با سه هدف عمده مورد استفاده قرار می‌دهند:

- * جذب کمک‌های بیشتر مالی و تدارکاتی،
- * آموزش عامه مردم.
- * نفوذ روی تصمیم‌گیران و سیاست‌گزاران^(۱۸).

وسیله اجرای هدف:

اجرای اهداف یادشده به تدوین استراتژی ارتباطی پیچیده‌ای نیاز دارد که در آن کثرت‌گرایی و اهمیت صنعت پیچیده رسانه‌ها و استفاده از تکنولوژی‌های نو مدنظر قرار می‌گیرد^(۱۹).

به همین منظور، در وهله نخست باید سازمانی متشکل از اجزاء زیر تشکیل داد. البته سازمان یادشده، اجزاء آن و تشریح گسترده آنها، پیش از هر چیز، باید به تصویب بالاترین مقام اجرایی دستگاه موردنظر برسد.

* بانک اطلاعات، متشکل از بانک اطلاعات گزارشگران و رسانه‌های داخلی - بانک اطلاعات گزارشگران و رسانه‌های بین‌المللی - بانک اطلاعات سازمانهای دولتی و غیردولتی غیر رسانه‌ای داخلی - بانک اطلاعات سازمانهای دولتی و غیردولتی غیررسانه‌ای بین‌المللی - بانک اطلاعات متخصصین زمینه‌های گوناگون رویدادهای غیرمنتظره - بانک اطلاعات متخصصین محلی.



* آسیب‌دیدگان، مفقودالاشرها و درگذشتگان - شکایات داخلی - برگزاری مراسم ویژه.

* تشریفات، متشکل از واحدهای راهنمایی - پذیرایی - مسکن گزینی - خدمات غیرفنی - توزیع کادو - دبیرخانه.

* روابط با رسانه‌ها، متشکل از واحدهای روابط با رسانه‌های داخلی - روابط با رسانه‌های بین‌المللی - ارتباطات اینترنت - امور شرکتهای روابط عمومی - تبلیغات.

* امور مالی، متشکل از واحدهای حسابداری - سفارشات.

بانک اطلاعات:

شک نیست، وجود بانک اطلاعات در هر روابط عمومی، جزء لاینفک آن به شمار می‌رود. در این میان روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در رویدادهای غیرمنتظره، بنا بر ویژگی منحصر به فرد خود، باید بانک‌های اطلاعاتی متعددی در اختیار

* پژوهش، متشکل از واحدهای آموزش - کتابخانه و مرکز اسناد - انتشارات - نظرسنجی - ترجمه.

* سمعی و بصری، متشکل از واحدهای سخن‌پراکنی رادیویی - سخن‌پراکنی تلویزیونی - عکاسی - طراحی و گرافیک - ارتباطات ماهواره‌ای.

* بریده‌جراید، متشکل از واحدهای گردآوری و ارزشیابی بریده‌رسانه‌های مکتوب - گردآوری و ارزشیابی گزیده‌های صدا - گردآوری و ارزشیابی گزیده‌های نوارهای تلویزیونی - گردآوری و ارزشیابی دیسکتهای مربوط به مراسلات اینترنت - مبادلات بین‌المللی.

* پشتیبانی، متشکل از واحدهای نصب و راه‌اندازی، تعمیر و نگهداری - انبار لوازم یدکی - انبار عمومی - تدارکات عمومی - حمل و نقل.

* امور عمومی، متشکل از واحدهای هماهنگی درونی و بیرونی - صدور مجوز - رسیدگی به امور آوارگان،

داشته باشد.

از سوی دیگر، قرار گرفتن کامپیوتر در زمره ماشینهای متعارف اداری و تسهیلات بی‌شماری که بدین ترتیب فراهم شده، تردیدی باقی نمیگذارد که بانک‌های اطلاعاتی در خدمت روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در رویدادهای غیرمنتظره باید کامپیوتری باشند.

بنابراین ملاحظات، امروز پیشرفتهای به عمل آمده در زمینه نرم‌افزارها، ابعاد گسترده‌تری را پیش روی متخصصان روابط عمومی در استفاده بهینه از بانک‌های اطلاعات کامپیوتری قرار داده است.

از جمله نرم‌افزارهای کامپیوتری اختصاصی روابط عمومی که طی سالهای اخیر در کشورهای پیشرفته، مورد استفاده قرار می‌گیرد، می‌توان به نرم‌افزارهای زیر اشاره کرد:

NEWSTRACK *

این نرم‌افزار به روابط عمومی امکان می‌دهد تا اطلاعات مربوط به تماس‌های رسانه‌ای (رسانه و خبرنگار مربوط) را در سیستم وارد و به هر صورت که مورد نیاز باشد، طبقه‌بندی کرد.

نرم‌افزار «NEWSTRACK» این قابلیت را نیز دارد که اطلاعات وارد شده در سیستم را بصورت «ON - LINE» به هر یک از افراد و یا نشریاتی که مشخصات آنها موجود است انتقال دهد و در پایان صورت حساب مالی به ازای زمان صرف شده، ارائه کند.

PR WORKS *

این نرم‌افزار مشابه «NEWSTRACK» عمل می‌کند، با این تفاوت که مشخصات کامپیوترهای سیستم کلینتاش است.

TARGETER *

این نرم‌افزار نیز مشابه نرم‌افزار «NEWSTRACK» است، با این تفاوت که نام و آدرس را می‌توان در آن

ذخیره کرد. قابلیت اتصال به شبکه و چاپ روی برچسب را دارد، ضمن آنکه به این ترتیب، بیش از یک نفر در یک سازمان می‌تواند به آن دسترسی داشته باشد.

*** VU / TEXT**

با این نرم‌افزار دسترسی به متن کامل بیش از ۲۰۰ روزنامه و سایر نشریات ادواری در آمریکا، از سال ۱۹۸۵ به آنطرف فراهم می‌شود. همچنین به کمک این نرم‌افزار می‌توان به اطلاعات ارسال شده در گذشته خبرگزاریهایی نظیر «آسوشیتدپرس» دسترسی پیدا کرد.

البته نرم‌افزارهای دیگری هم هستند که بصورت OFF - LINE و روی دیسک عرضه می‌شوند. نمونه‌هایی از این نرم‌افزارها عبارتند از:

*** BACONS MEDIA LISTS**

*** TALK SHOW SELECTS**

*** POWER MEDIA SELECTS**

این نرم‌افزارها، دسترسی به سوابق مصاحبه‌ای رادیو و تلویزیونی را فراهم می‌کنند.^(۲۰)

رشته و حتی فیلم‌سازان سینما نیز قابل توجه‌اند.

در این زمینه، بعنوان مثال در اوایل ژانویه ۱۹۹۸ فیلمی بنام «POSTMAN» در آمریکا و کانادا روی اکران رفت که تازه‌ترین کار یک کارگردان مشهور آمریکایی بنام «KEVIN COSTNER» را در بر می‌گیرد. این فیلم ماجرای آمریکا در زمانی است که رویدادی غیرمنتظره آن را احاطه می‌کند. این فیلم در این روزها، در اروپا روی اکران است^(۲۱)

ارسال اطلاعات برای فیلم‌سازی از قبیل شخص‌یاد شده، می‌تواند منشأ کمک بزرگی به آنها در زمینه فیلم‌سازی تخصصی در عرصه رویدادهای غیرمنتظره باشد.

در زمینه سازمانهای دولتی و غیردولتی - غیر رسانه‌ای داخلی و بین‌المللی، می‌توان به سازمانهای بی‌شماری اشاره کرد که ارسال اخبار و اطلاعات به آنها ضرورت دارد. برخی از این سازمانها عبارتند از:

* روابط عمومی‌های کلیه سازمانهای درگیر در یک رویداد غیرمنتظره.

قرار گرفتن کامپیوتر در زمره ماشین‌های متعارف اداری و تسهیلات بی‌شماری که بدین ترتیب فراهم شده، تردیدی باقی نمی‌گذارد که بانک‌های اطلاعاتی در خدمت روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در رویدادهای غیرمنتظره باید کامپیوتری باشند.



* روابط عمومی وزارت خارجه خودی و روابط عمومی وزارت خارجه کشورهای مختلف.

* سفارتخانه‌های خودی در خارج از کشور و سفارتخانه‌های خارجی و نمایندگان سازمانهای بین‌المللی در یک کشور.

* دانشگاهها و مراکز تحقیقاتی داخلی و خارجی.

* سازمانهای بین‌الدول مرتبط در چهارچوب نظام ملل متحد از قبیل:

در کل، در مجموعه بانک‌های اطلاعات کامپیوتری که روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی هنگام بروز یک رویداد غیرمنتظره به آن نیاز دارد، دست کم وجود، شش بانک به شرح ارائه شده در جدول، ضروری است.

نکته‌ای که در این کار اهمیت دارد، آن است که در فهرست رابطین خبر، نباید صرفاً روی خبرنگاران موظف تأکید کرد، بلکه گزارشگران آزاد^(۲۲)، نویسندگان کتابهای تخصصی در این

می‌شود، به تقویت بنیه علمی خود بپردازد و از سوی دیگر با گردآوری اطلاعات پیرامون محلی که رویداد غیرمنتظره رخ داده، ماهیت رویداد و نکاتی از این قبیل، خوراک لازم را برای انتشار اطلاعات فراهم کند.

نشست‌های علمی که به آن اشاره شد، از جمله می‌تواند بعنوان مثال دو نشست زیر باشد:

* سمپوزیم پژوهش در جریان رسانه‌ها، دانشگاه TAMPERE، فنلاند، سپتامبر ۱۹۹۴. در این سمپوزیم اداره امور بشردوستانه سازمان ملل متحد (DHA)، مقاله‌ای با عنوان "رسانه‌ها و کمک‌های بشردوستانه بین‌المللی" ارائه داد^(۲۴).

* گردهم‌آیی مربوط به "گزارشگری بهتر جنگ‌ها و سایر موضوعات بشردوستانه"، با عنوان «سلاحهای جنگ، ابزار صلح» ژنو ۵، ۶ دسامبر ۱۹۹۵. این گردهم‌آیی به همت «مرکز بین‌المللی گزارشگری بشردوستانه» (ICHR) برگزار شد و در آن از جمله مقالاتی پیرامون «روابط عمومی در رویدادهای غیرمنتظره» مورد بحث قرار گرفت^(۲۵).

این واحد همچنین باید در جریان تازه‌ترین اطلاعات پیرامون افزایش و کاهش رسانه‌های گروهی و همکاری تخصصی، تازه‌های کتاب، جزوه و بولتن در حوزه‌های گوناگون رویدادهای غیرمنتظره باشد.

استفاده از شبکه‌های اطلاع رسانی کامپیوتری اعم از ON - LINE و OFF - LINE، در این زمینه از جمله وظایف پژوهش در روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی هنگام بروز یک رویداد غیرمنتظره به شمار می‌رود.

شمار شبکه‌های یادشده بسیار زیاد است و پاره‌ای بصورت تخصصی عمل می‌کنند و مثلاً اطلاعات مربوط به فوران

درخواست‌های خبرنگاران و سایر ارتباط گران، گفتگو و کسب اطلاع بیشتر از متخصصین است که در هر یک از زمینه‌های مربوط به رویدادهای غیرمنتظره صاحب نظر هستند. از همین رو، ایجاد بانک اطلاعاتی از افراد یادشده که می‌توانند هر یک در یکی از نقاط دنیا قرار داشته باشند، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است.

آخرین بانک اطلاعات که لزوم تأسیس آن در همین رابطه مطرح می‌شود، بانک اطلاعات حاوی مشخصات نیروهای متخصص محلی (که می‌توانند از میان آوارگان باشند) در جاییکه یک رویداد غیرمترقبه رخ میدهد،

- * اداره امور بشر دوستانه (DHA)
- * یونسکو (UNESCO)
- * صندوق جمعیت (UNFPA)
- * صندوق کودکان (UNICEF)
- * بهداشت جهانی (WHO)
- * اتحادیه بین‌المللی مخابرات (ITU)
- * برنامه محیط زیست (UNEP)
- * کمیساریای عالی پناهندگان (UNHCR)
- * اسکان بشر (HABITAT)
- * داوطلبان (UNV)
- * برنامه عمران (UNDP)
- * هواشناسی جهانی (WMO)
- * صلح بانان (PEACEKEEPERS)
- * اداره امور فضای ماوراء جو (OFFICE FOR OUTER SPACE AFFAIRS)

آخرین بانک اطلاعات که لزوم تأسیس آن در همین رابطه مطرح می‌شود، بانک اطلاعات حاوی مشخصات نیروهای متخصص محلی در جایی که یک رویداد غیرمترقبه رخ می‌دهد، است.



است. نیروهای متخصص از قبیل راهنمایان، مترجمین، تعمیرکاران، پزشکان و غیره. این نیروها بعنوان عوامل بالقوه کمک به خبرنگاران مورد استفاده قرار می‌گیرند. البته برحسب مورد، تعداد این بانک‌های اطلاعاتی افزایش پیدا می‌کند.

پژوهش:

روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در رویدادهای غیرمنتظره، در صورتی می‌تواند به وظیفه خود به خوبی عمل کند که یک پشتیبانی قوی پژوهشی در آن به عمل آید. در همین راستا، وجود یک واحد پژوهش در آن اهمیت خاص خود را پیدا می‌کند. پژوهش در روابط عمومی موردنظر، می‌تواند از یک سو با تعقیب مفاد نشست‌های علمی که در رابطه با ارتباطات رویدادهای غیرمنتظره تشکیل

* سازمانهای بین‌الدول مرتبط با خارج در چهارچوب نظام ملل متحد از قبیل صلیب سرخ بین‌المللی.

* سازمانهای غیردولتی بین‌المللی هم مرتبط با موضوع ارتباطات جمعی و هم رویدادهای غیرمنتظره از قبیل:

- انجمن بین‌المللی روابط عمومی
- کنفدراسیون روابط عمومی اروپا
- فدراسیون بین‌المللی روزنامه‌نگاران

و شاید از همه مهم‌تر "مرکز بین‌المللی گزارشگری بشردوستانه" در ژنو که صرفاً به امر پژوهش و آموزش در زمینه ارتباطات همگانی رویدادهای غیرمترقبه بطور عام و روزنامه نگاری و روابط عمومی تخصصی بطور خاص می‌پردازد^(۲۳).

در مورد بانک اطلاعات متخصصین زمینه‌های گوناگون رویدادهای غیرمنتظره پیچیده و ساده نیز ضروری است اضافه شود، یکی از اولین

همانگونه اشاره رفت، بصورت ON-LINE هستند، بانکهای اطلاعات دیگری مربوط به فعالیتهای رسانه‌ای و روابط عمومی هم وجود دارد که واحد پژوهش روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در یک رویداد غیرمنتظره، باید آنها را در اختیار داشته باشد.

برخی از این بانکها که غالباً OFF - LINE هستند، از این قرارند:

ULRICH *

BOOKS IN PRINT *

SYNDICATED COLUMNIST *

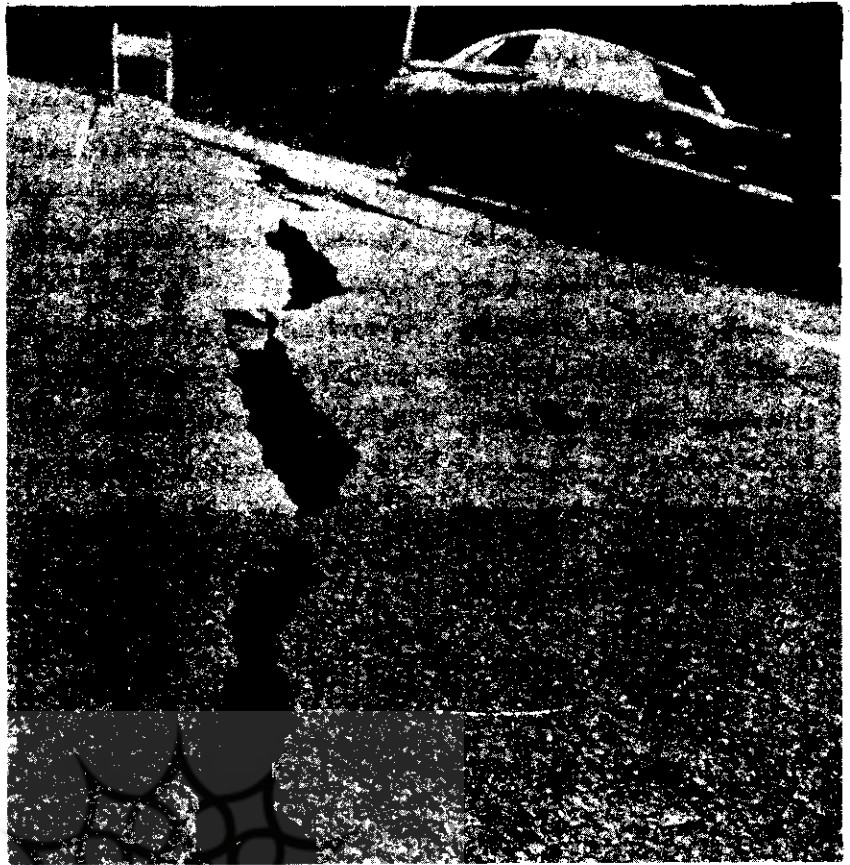
PUBLIC RELATIONS MANAGER *

RADIO AND T.V. DIRECTORY *^(۲۸)

وجود یک کتابخانه و مرکز اسناد قوی پشتوانه علمی لایته‌ج‌زای واحد پژوهش به حساب می‌آید.

در زمینه انتشارات، روابط عمومی چند نوع کار انتشاراتی متفاوت دارد که از جمله آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- انتشار جزوه‌های چندزبانه راهنما برای خبرنگاران که به زبان ساده ماهیت رویداد را تشریح کرده و اطلاعات ضروری اولیه همراه با مشخصات رابطین خبری را در اختیار آنها قرار دهد. تجربیات بین‌المللی متعددی در این رابطه وجود دارد که بعضاً مورد اشاره قرار



انتشار جزوه‌های چند زبانه راهنما برای خبرنگاران که به زبان ساده ماهیت رویداد را تشریح کرده و اطلاعات ضروری اولیه همراه با مشخصات رابطین خبری را در اختیار آنها قرار دهد، ضروری است. ✓

اختصاصی رویدادهای غیرمنتظره سازمان ملل متحد بنام RELIEFWEB دسترسی داشته باشد. هرچند شبکه فوق فقط بخشی از اطلاعات بالقوه

آشفشانی را ارائه می‌دهند. برخی از شبکه‌های اطلاع‌رسانی مورد بحث عبارتند از:

EM - DAT - FEMA - AID/OFDA - EPIX - DRIX - FIRRE - IERRIS

بانک اطلاعات IERRIS که محل آن دانشگاه سیمون فریزر کانادا است در این میان، اطلاعات را بصورت متون، صوت، تصویر و عکس ارائه می‌کند^(۲۶).

شبکه‌هایی که در بالا اشاره شد، ON - LINE بوده و غالباً از طریق اینترنت (شبکه تار عنکبوت جهانی) (WEB WORLDWIDE) قابل دسترسی هستند.

واحد پژوهش روابط عمومی همچنین باید به شبکه اطلاع‌رسانی

واحد پژوهش روابط عمومی همچنین باید به شبکه اطلاع‌رسانی اختصاصی رویدادهای غیرمنتظره سازمان ملل متحد به نام RELIEFWEB دسترسی داشته باشد. ✓

می‌گیرند.

* در جریان جنگ بوسنی و هرزگوین، روابط عمومی کمیته حفاظت از روزنامه‌نگاران که یک سازمان بین‌المللی غیردولتی مستقر در نیویورک است جزوهای با عنوان «راهنمای بقاء

موردنیاز را تأمین می‌کند و واحدهای دیگر روابط عمومی از قبیل «امور عمومی» امکان استفاده بیشتری از آنرا دارند^(۲۷)

سوی بانکهای اطلاعات تخصصی مربوط به رویدادهای غیرمنتظره که

برای روزنامه‌نگاران در یوگسلاوی سابق» انتشار داد^(۳۱).

* در سال ۱۹۹۴، یونسکو با همکاری کمیساریای عالی ملل متحد برای پناهندگان (UNHCR) جزوهای را در مورد هشدار در برابر مین‌ها، برای توزیع میان آوارگان مستقر در اردوگاههای کنیا و سومالی منتشر کرد.^(۳۱)

* در سال ۱۹۹۶، یونسکو و سازمان خبرنگاران برون‌مرز، جزوهای جیبی را در باره راهنمایی‌های عملی برای روزنامه‌نگارانی که در باره محدودیت آزادی مطبوعات تحقیق می‌کنند، انتشار دادند.^(۳۱)

* انتشار جزوهای حقوقی برای آوارگان، پناهندگان و آسیب‌دیدگان.

* انتشار نشریات تخصصی که نویسندگان آنها متخصصین هستند و روابط عمومی صرفاً کار ویراستاری و هماهنگی را انجام می‌دهد.

* انتشار جزوات آموزشی برای توزیع در مدارس، دانشگاه‌ها و ...^(۳۲)

در مورد آموزش، واحد پژوهش روابط عمومی، سه نوع برنامه آموزشی را تعقیب می‌کند:

● آموزش خبرنگاران در مورد روزنامه‌نگاری توسعه‌ای^(۳۳)

روزنامه‌نگاری توسعه‌ای حدود ۳۰ سال پیش شکل گرفته است و بنابه تعریفی شاخه‌ای از فعالیتهای روزنامه‌نگاری را در برمی‌گیرد که تلاش می‌کند تا پیشرفته‌ها و عقب‌گردهای یک کشور را در هر دو جامعه شهری و روستایی به نحوی ملموس گزارش کند. این نوع روزنامه‌نگاری می‌تواند پلی بین مسؤولان و عامه مردم در هر دو جامعه شهری و روستایی باشد و ضمن توجه بیشتر به رویدادهای مثبت، در درازمدت به پیشرفت زندگی بشر کمک می‌کند^(۳۴).

● آموزش امدادگران و سایر پرسنل درگیر در رویدادهای غیرمترقبه در زمینه رفتار با خبرنگاران و رسانه‌ها^(۳۵).

● آموزش مصاحبه: مثلاً مصاحبه با شبکه‌های تلویزیونی ماهواره‌ای برای عالی‌ترین مقام اجرایی و مدیران ارشد^(۳۶).

● راه‌اندازی و اداره صندوق پیشنهادات و انتقادات (ارتباط مستقیم با عالی‌ترین مقام اجرایی دستگاه).

از وظایف معمول، چنین واحدهایی در دستگاههایی است که درگیر رویدادهای غیرمنتظره نیستند.

واحد سمعی و بصری گرچه کار متعارف ضبط صدا و تصویر و نیز طراحی و گرافیک را برعهده دارد، لیکن تجربه رویدادهای غیرمنتظره، بویژه رویدادهای غیرمنتظره پیچیده نشان می‌دهد، استفاده بسیار گسترده‌تر از رسانه رادیو از طریق تأسیس و اداره یک



شکوه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
مرکز جامع علوم انسانی

فرستنده رادیویی محلی - محدود (COMMUNITY RADIO) در این راستا، کمک بسیار بزرگی برای حادثه‌دیدگان اعسم از آوارگان، پناهندگان و یا مجروحان به شمار می‌رود.

از جمله تجربیات مهم بین‌المللی مرتبط، باید به تأسیس «RADIO GATASHYA» بعنوان اولین رادیوی

● نظرسنجی و ترجمه بخش‌های دیگر واحد پژوهش، روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی در یک رویداد غیرمترقبه را شامل می‌شوند.

سمعی و بصری :

وظیفه واحد سمعی و بصری در روابط عمومی یک دستگاه امدادی فراتر

انسان دوستانه، برای آوارگان روآندا در سال ۱۹۹۴ در اردوگاه «گوما» در کشور همسایه روآندا یعنی زئیر توسط یونسکو و کمیساریای عالی پناهندگان ملل متحد، برای پخش پیامهای ایمنی و بهداشتی اشاره کرد. پیامهایی مانند آنکه از دریاچه «KIVU» آب نخورید و یا حتماً غذای خود را قبل از خوردن بجوشانید^(۳۷).

واحد سمعی و بصری روابط عمومی یک دستگاه امدادی، در ضمن باید با گردآوری تصاویر یا اطلاعات تصویری انواع ماهواره‌هایی که به نحوی در کار رویدادهای غیرمنتظره هستند و پرداخت کامپیوتری آنها برای نمایش در شبکه‌های تلویزیونی، متمرثم باشد. انواع ماهواره‌های یادشده از قبیل ماهواره‌های هواشناسی، سنجش از دور، ناوبری، اقیانوس‌نگاری، علمی، محیط زیست، ژئوفیزیکی و مخابراتی هستند^(۳۸).

این واحد همچنین باید با استفاده از (TRANSPONDER) اختصاصی در ماهواره‌هایی از قبیل «INTELSAT» تسهیلات و استودیوی رادیو و تلویزیونی در صحنه را در اختیار شبکه‌های رادیو و تلویزیونی زمینی و ماهواره‌ای قرار دهد.

وظیفه دیگر واحد سمعی و بصری در روابط عمومی یک دستگاه امدادی، تهیه و تولید انواع برنامه‌های رادیو و تلویزیونی و عکس و توزیع آن بین رسانه‌ها است.

در این راستا، می‌توان حتی اقدام به تهیه فیلم‌ها و برنامه‌هایی مختص کودکان و یا برنامه‌های سرگرم‌کننده نیز کرد^(۳۹).

از آنجا که مسئولیت استفاده از ماهواره‌های گوناگون مخابراتی برای کار روابط عمومی با این واحد است، این

واحد باید ترتیبی اتخاذ کند تا کارشناسان واحد روابط با رسانه‌ها و نیز خبرنگاران مجهز به تلفن و فاکس ماهواره‌ای در صحنه باشند. زیرا معمولاً هنگام بروز وقایع غیرمترقبه، سیستم‌های مخابراتی متعارف از کار می‌افتد.

نمونه این کار را روابط عمومی «برنامه جهانی غذا» که یکی از کارگزاریهای کمتر شناخته شده نظام ملل متحد است، در لیبریا انجام داد،

- ترمینال ماهواره‌های شبکه INMARSAT، استاندارد M، صدا، دورنویس محدود.
- ترمینال ماهواره‌های INMARSAT، استاندارد B، مشابه استاندارد A، ولی دیجیتال^(۴۱).

البته هم‌اکنون پروژه‌های ماهواره‌ای زیادی، مراحل گوناگون از طراحی تا پرتاب را سپری می‌کند که بطور اختصاصی وظیفه آنها، برقرارکردن ارتباطات تلفنی موبایل در سراسر کره زمین است. به عبارتی دیگر کلیه تلفنهای

از آنجا که مسولیت استفاده از ماهواره‌های گوناگون مخابراتی برای کار روابط عمومی با این واحد است، این واحد باید ترتیبی اتخاذ کند تا کارشناسان واحد روابط با رسانه‌ها و نیز خبرنگاران مجهز به تلفن و فاکس ماهواره‌ای در صحنه باشند. ✓

موبایل در سطح زمین به یکدیگر اتصال پیدا می‌کنند، بی‌آنکه نقطه کوری برای آنها وجود داشته باشد.

اکثر پروژه‌های مورد بحث، ماهواره‌هایی را دربر خواهد گرفت که در مدارهای پائین یا متوسط مستقر می‌شوند.

همچنین از میان این پروژه‌ها، ماهواره «IRIDIUM» که استقرار ۶۶ ماهواره را در فضا شامل می‌شوند، از سایرین جلوتر است، به گونه‌ای که پیش‌بینی شده در سپتامبر ۱۹۹۸ شروع به فعالیت کند^(۴۲).

از دیگر طرحهای ماهواره‌ای اشاره شده، می‌توان به شبکه‌های زیر اشاره کرد:

- * ODYSSEY
- * GLOBAL STAR^(۴۳) (شامل ۵۶ ماهواره)
- * ICO
- * TELEDISC^(۴۴) (شامل ۲۸۸ ماهواره)
- * ELLIPSO
- * ARIES
- * GEMENT

ضمن آنکه در عراق نیز ترتیبی اتخاذ کرد تا شماره تلفنی در نیویورک در خدمت خبرنگارانی باشد که جوایز اطلاعات بیشتر در مورد برنامه‌های آن سازمان در عراق هستند. به عبارتی دیگر، خبرنگاران در ظاهر شماره تلفنی در نیویورک را می‌گرفتند ولی در عمل تلفن در بغداد زنگ می‌خورد^(۴۰).

در این میان انواع سیستم‌های مخابراتی پرتابل که در وضعیت اضطراری مورد استفاده قرار می‌گیرند، عبارتند از:

- VHF با برد ۲۵-۳ کیلومتر.
- VHF با تکرارکننده با برد ۲۵ - ۲۰ کیلومتر و بلکه بیشتر.
- HF صدا موج کوتاه از سطح منطقه‌ای تا جهانی.
- HF، داده‌ها، موج کوتاه از سطح منطقه‌ای تا جهانی.

● ترمینال ماهواره‌های شبکه INMARSAT، استاندارد C، تلکس، داده‌ها، دورنویس، فقط ارسال.

* ORBCOMM

ویژه عملیات جستجو و نجات^(۴۵) بدیهی است با عملیاتی شدن سیستم یاد شده که بطور قطع روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ کننده فعالیت های امدادی هنگام بروز یک وضعیت اضطراری از آنها بهره خواهد برد، از بار ترافیک سیستم های بی سیم HF و VHF فعلی تا حد زیادی کاسته خواهد شد.

که دبیرخانه آن در سوئیس قرار دارد. عضویت در فدراسیون یاد شده، این امکان را برای روابط عمومی دستگاه ذیربط فراهم می کند تا به آدرس و سایر مشخصات سازمان های بریده جراید در کشورهای گوناگون جهان دسترسی داشته باشد و در نتیجه بتواند در اسرع وقت به بریده جراید و نیز گزیده نوارهای صوتی و تصویری مربوط به فعالیت

سیاسی دنیا را بطور بالقوه می تواند رقم بزند. بعنوان مثال، روابط عمومی وزارت خارجه ایالات متحد آمریکا هر روز صبح رأس ساعت ۷، بریده مطالب مهم روزنامه های نیویورک تایمز، واشینگتن پست، واشینگتن تایمز، بالتیمورسان، وال استریت ژورنال و کریسچین ساینس مانیتور را برای مطالعه مقامات ارشد دولتی از جمله رئیس جمهوری ارسال می کند^(۴۸).

یکی از وظایف واحد بریده جراید، عضویت در فدراسیون جهانی سازمان های بریده جراید (FIBEP) است که دبیرخانه آن در سوئیس قرار دارد. ✓

بریده جراید :

بی شک بهره برداری مؤثر و بهینه از بریده جراید به مفهوم عام کلمه شامل بریده رسانه های چاپی و گزیده های نوار، صدا و تصویر، یکی از مهم ترین ابزارهایی است که به ارتقاء سطح یک فعالیت روابط عمومی می انجامد.

خوشبختانه، امروز در عصر کامپیوتر، پیدایش نرم افزارهایی که در خدمت بریده جراید قرار می گیرند و نیز تشکلهای بین المللی، منطقه ای و ملی که در این قضیه فعال هستند، کمک بیشتری به این امر می کنند. در این راستا، از جمله نرم افزارهایی که بدین منظور در کشورهای پیشرفته که به خدمت گرفته می شود، نرم افزار CLIPTRAK است. این نرم افزار شرایطی فراهم می کند تا بتوان داده های مربوط به بریده جراید را وارد سیستم نمود و متعاقباً گزارش و گراف از حاصل آنها تهیه کرد.

همچنین نرم افزار دیگری موسوم به NIELSEN SIGMA وجود دارد که کار مشابهی را برای نوارهای ویدیویی و برنامه های تلویزیونی انجام می دهد^(۴۶).

یکی از وظایف واحد بریده جراید، عضویت در فدراسیون جهانی سازمان های بریده جراید (FIBEP) است

خود در سایر کشورهای جهان دسترسی پیدا کند.

گفتنی است که فدراسیون یاد شده در سال ۱۹۵۳ تأسیس و اولین کنگره جهانی خود را در سال ۱۹۶۴ در نیویورک برگزار کرد.

چنین امکانی، به نوبه خود، شرایطی فراهم می کند تا چنانچه نیاز به موضع گیری خاصی در قبال انتشار خبر یا گزارشی لازم باشد، در اسرع وقت آن موضع گیر، انجام شود.

پشتیبانی فنی :

همانگونه که پیش از این اشاره شد، فعالیت روابط عمومی یک دستگاه امدادی در مقایسه با روابط عمومی سایر دستگاهها، از حجم و پیچیدگی گسترده تری برخوردار است و بالطبع به امکانات بیشتری هم نیاز دارد.

همچنین در بخش سمعی و بصری اشاره شد که چگونگی این روابط عمومی نیاز به استفاده از پیشرفته ترین سیستم های مخابراتی و حتی TRANSPONDER ماهواره ای اختصاص مربوط به خود، برای ارائه تسهیلات به خبرنگاران دارد.

خدمات اطلاع رسانی بریده جراید، قبلاً از طریق پست انجام می شد، لیکن این امر در حال حاضر با استفاده از پست الکترونیک و دورنویس صورت می گیرد. ✓

در همین راستا، از جمله واحدهای تابعه در روابط عمومی چنین دستگاهی باید تدارکات و پشتیبانی فنی باشد که وظیفه آن در کل ارائه خدمات فنی به روابط عمومی، مشتریان یا مراجعین آن از قبیل نصب و راه اندازی سیستمها، تعمیر و نگهداری آنها، تأمین لوازم یدکی و نیز تأمین سایر کالاهای مورد نیاز روابط عمومی است.

خدمات اطلاع رسانی بریده جراید، قبلاً از طریق پست انجام می شد، لیکن این امر در حال حاضر با استفاده از پست الکترونیک و دورنویس صورت می گیرد. حتی مبادله گزیده نوارهای صوتی و تصویری نیز از طریق شبکه تار عنکبوت جهانی (WWW) امکان پذیر است^(۴۷).

اضافه می شود، بریده جراید، در ردیف یکی از متداول ترین کارهای یک روابط عمومی است تا آن حد که معادلات

بعنوان مثال، روابط عمومی یک

در این زمینه، یک گزارش انتشار یافته، مربوط به وقوع یک آتش‌فشانی در آمریکا، نشان می‌دهد که سرویس زمین‌شناسی آمریکا، عقیده داشت که پرواز بر فراز آتش‌فشان خطرناک است ولی خبرنگاران شبکه تلویزیونی NBC با هلیکوپتر وارد عمل شدند و از آن رویداد فیلم‌برداری کردند. این فیلم بعداً علاوه بر استفاده خبری، از حیث بررسی علمی توسط دانشمندان نیز بسیار مفید واقع شد^(۴۱).

همچنین گزارشی که در سال ۱۹۹۵ در یک مجله نظامی آمریکا در باره ابعاد رسانه‌ای جنگ پاناما انتشار یافت، نشان می‌دهد تا چه حد، عدم عملکرد صحیح واحد امور عمومی روابط عمومی ارتش آمریکا در هماهنگی با یگان پروازی،

پروازی دستگاه امدادی یا یگان پروازی جداگانه‌ای که مسئولیت کار را بر عهده دارد، انجام دهد.

ناگفته نماند، حتی ممکن است وضعیتی پیش آید که خبرنگاران یا خبرنگارانی داوطلب آن باشند تا برای تهیه خبر دست اول از یک رویداد غیرمترقبه پیچیده، مثلاً جنگ، با چتر نجات در پشت خطوط دشمن فرود آیند، باز هم وظیفه امور عمومی است تا هماهنگی‌های لازم را برقرار کند.

دستگاه امدادی در زمان یک رویداد غیرمنتظره، نیاز به شمار زیادی خودرو برای نقل و انتقال خبرنگاران دارد. بدیهی است تعمیر و نگهداری خودروها و تهیه سوخت برای آنها در رده مسئولیت‌های همین واحد می‌گنجد. علاوه بر این تأمین دستگاه‌های مخابراتی برای خبرنگاران هم به همین واحد مربوط می‌شود. البته خود واحد حمل‌ونقل هم در زمره واحدهای تحت پوشش پشتیبانی قرار دارد.

بریده جراید، در ردیف یکی از متداول‌ترین کارهای یک روابط عمومی است، تا آن حد که معادلات سیاسی دنیا را به طور بالقوه می‌تواند رقم بزند.



امور عمومی :

امور عمومی روابط عمومی یک دستگاه امدادی در زمان یک رویداد غیرمترقبه، وظیفه‌ای منحصر بفرد دارد که نمی‌توان مشابه‌ای برای آن در یک شرکت بازرگانی و یا یک سازمان دولتی تصور کرد.

یکی از وظایف این واحد، هماهنگی‌های داخلی است که این هماهنگی هم باید با روابط عمومی و بر حسب مورد با دیگر واحدهای سایر ارگانهای درگیر در عملیات امداد و کمک‌رسانی هنگام بروز یک رویداد غیرمترقبه انجام شود.

بعنوان مثال، هنگام بروز یک حادثه غیرمترقبه، در بسیاری اوقات، با توجه به شرایط خاص صحنه، امکان ترابری از راه زمین میسر نمی‌شود و از همین رو لزوم استفاده از هلیکوپتر به میان می‌آید. در چنین صورتی این وظیفه واحد امور عمومی روابط عمومی است که برای انتقال سریع خبرنگاران به محل رویداد، هماهنگی‌های لازم را با واحد خدمات



فاجعه‌ای را از لحاظ پوشش خبری بهنگام سبب شد. براساس این گزارش، ۱۶ خبرنگاری که بمنظور پوشش خبری جنگ دعوت شده بودند، به سبب تأخیری که پرواز

در زمینه استفاده از هلیکوپتر برای نقل و انتقال خبرنگاران، موضوع هم مربوط به رویدادهای غیرمترقبه ساده از قبیل سیل، زلزله و ... می‌شود و هم رویدادهای پیچیده نظیر جنگ.

هوایماهای آنها از پایگاه هوایی «آندروز» داشت و نیز آماده نبودن هلیکوپترها در پایگاه هوایی هوارد پاناما، نتوانستند از تمامی ساعاتی که جنگ در جریان بود، گزارش تهیه کنند. به عبارتی دیگر، خبرنگاران یادشده، زمانی به پاناما رسیدند که اثری از جنگ نبود.^(۵۰)

رسیدگی به شکایات پرسنل، مشتریان و مراجعین (خبرنگاران) از وضعیت کل امدادسانی، هم در زمره فعالیت‌های واحد امور عمومی می‌گنجد. علاوه بر همه اینها، واحد امور عمومی وظیفه برگزاری مراسم ویژه از قبیل یادبودها، جشن‌های نیکوکاری، نمایشگاهها، گردآوری اعانه،

حالیکه چندین سال از فاجعه نیروگاه اتمی چرنوبیل سپری می‌شد، دو سازمان فعال روزنامه‌نگاری در اوکراین با همکاری روابط عمومی نیروگاه چرنوبیل یک مسابقه علمی برای تهیه گزارش و عکس ترتیب دادند^(۵۱).

تشریفات :

هر اداره روابط عمومی واحدی بنام تشریفات دارد، اما تشریفات در روابط عمومی یک دستگاه امدادی خدمات گسترده‌تری را ارائه میدهد.

از جمله این خدمات می‌توان به دعوت و استقبال از خبرنگاران، تعیین راهنما و مترجم برای آنها (در صورت نیاز)، فراهم کردن مسکن و غذا اشاره کرد.

این واحد در ضمن وظیفه توزیع کادو یا هدایای ویژه را که یک روابط عمومی به رسم یادبود تهیه می‌کند، نیز برعهده دارد. مدیریت خدمات غیرفنی روابط عمومی نیز با واحد تشریفات است.

تهیه و نصب تابلوهای راهنما با همکاری واحد سمعی و بصری، مدیریت دبیرخانه روابط عمومی و ارائه خدمات رزرو بلیط وسایل حمل و نقل، موزه‌ها، آثار تاریخی و امثالهم نیز از دیگر وظایف واحد تشریفات به حساب می‌آید.

روابط با رسانه‌ها :

واحد روابط با رسانه‌ها (RELATIONS MEDIA) در روابط عمومی یک دستگاه، در حقیقت ویتترین آن دستگاه به شمار می‌رود. این قسمت، ضمن آنکه باید با کلیه رسانه‌ها اعم از مطبوعات، رادیو و تلویزیون ارتباط داشته باشد، باید به ارسال اطلاعات از طریق اینترنت نیز بپردازد. بویژه که تجربه تاریخی جالبی در این مورد، وجود دارد.

تجربه فوق به ماجرای زلزله در شهر کوبه ژاپن در سال ۱۹۹۵ بر می‌گردد که طی آن برای اولین بار، مردم دنیا از طریق اینترنت به وقوع زلزله در آنجا



واحد روابط با رسانه‌ها (RELATIONS MEDIA) در روابط عمومی یک دستگاه، در حقیقت ویتترین آن دستگاه به شمار می‌رود. ✓

مسابقات و سرگرمی همراه با سمینارها و سخنرانی‌ها را هم برعهده دارد. البته در این رابطه، همکاری واحد تشریفات مورد نیاز خواهد بود.

گفتنی است، زمان انجام برخی از این فعالیت‌ها می‌تواند سالها پس از آنکه رویداد غیرمترقبه به وقوع پیوست، باشد. بعنوان مثال، در سال ۱۹۹۵، در

وظایف دیگر واحد امور عمومی در روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امدادی هنگام بروز یک رویداد غیرمنتظره، صدور مجوز برای خبرنگاران و برقراری ارتباط با آوارگان و مجروحان و نیز پی‌گیری وضعیت مفقودالاشرها و درگذشتگان از لحاظ تسلی دادن به خانواده‌هایشان است.

پی بردند.

البته این در حالی بود که در ۱۷ ژانویه ۱۹۹۲، رئیس جمهور آمریکا برای اولین بار از طریق شبکه تلویزیونی (CBS) به وقوع زلزله در لوس آنجلس پی برد^(۵۲).

همچنین در کشور کوچک

(VANUATU) در اقیانوسیه غربی، رادیو موج متوسط و کوتاه مهم ترین وسیله پیام رسانی به مردم و اخطار به آنها نسبت به وقوع گردباد به شمار می رود. هرچند در این کشور، اداره هواشناسی در قبال دریافت وجه، اطلاعات مربوط به پیش بینی هوا را از طریق «دورنویس» در اختیار ارگانهای نظیر هواپیمایی کشوری، کشتی رانی، شرکتهای بیمه و نیز مدیران دستگاههای جهانگردی و هتلها قرار می دهد^(۵۳).

در این میان نباید فراموش کرد، مطابق شواهدی که ارائه شد استفاده از رسانه های الکترونیکی هنگام وقوع یک رویداد غیرمنتظره در اخطار به عامه مردم اهمیت دارد، در حالیکه رسانه های مکتوب نقشی حیاتی در شکل دادن به برداشت افکار عمومی نسبت به ماهیت رویداد غیرمنتظره، ایفا می کنند^(۵۴).

همچنین سیاست گزاران بطور متعارف از رسانه های مکتوب بعنوان منبع آرایه کننده اطلاعاتی پیرامون سابقه رویداد غیرمنتظره و نظرات مردم پیرامون آن بهره می گیرند، در حالیکه تلویزیون آنها را نسبت به مسایلی که چه بخواهند و یا نخواهند باید در برابر آنها واکنش نشان دهند، روشن می سازد^(۵۵).

اما، در مورد «اینترنت» گفتنی است که خدمات بی شمار، این پدیده نوین مخابراتی و اطلاع رسانی را می توان به سه گروه به شرح زیر تقسیم کرد:

- پست الکترونیک (E - MAIL) که توسط آن یک کاربر می تواند با یک نفر دیگر که مجهز به سیستم باشد، بطور خصوصی

ارتباط برقرار کند.

- «بولتن بورد» که طی آن کاربران می توانند پیامی را برای مشترکین سیستم پست کرده و خود نیز به مطالعه و پاسخ پیامهایی بپردازند که توسط سایر کاربران برای آنها پست شده است. - خدمات روی خط:

(ON - LINE SERVICES) شامل تولیدات پایگاههای اطلاعاتی از قبیل کاتالوگ الکترونیکی که از روی آن کاربر می تواند نسبت به سفارش یک محصول، رزرو بلیط هواپیما و جستجو در میان بیش از ۲۲۰۰ پایگاه اطلاعاتی اقدام کند. البته بعضی از پایگاههای اطلاعاتی صرفاً متن آرایه می دهند، در حالیکه برخی دیگر گراف، عکس، تصویر و صدا نیز عرضه می کنند.

اختصاص دادند تا از سنگینی بار نقل و انتقال اطلاعات توسط اینترنت کاسته شود.

در جریان زلزله لوس آنجلس نیز شبکه اطلاع رسانی معروف PRODIGY، یک بولتن بورد رایگان بنام LA E ARTHQUAKE تأسیس کرد، به گونه ای که تنها در ساعات اولیه، ۵۰۰ پیام توسط آن مخابره شد.

اطلاعاتی که توسط اینترنت از زلزله ژاپن مخابره شد، متون، نقشه شهر، تصاویر برداشته شده توسط هواپیماها از میزان خرابیها و خسارات وارده، فهرست نیازمندیها، تقاضا برای کمک، درخواست از داوطلبین، آرایه اخبار از نام و مشخصات بازماندگان و فهرست درگذشتگان و مجروحین را در بر

استفاده از رسانه های الکترونیکی هنگام وقوع یک رویداد غیرمنتظره در اخطار به نامه مردم اهمیت دارد، در حالی که رسانه های مکتوب نقش حیاتی در شکل دادن به برداشت افکار عمومی نسبت به ماهیت رویداد غیرمنتظره، ایفا می کنند.

می گرفت^(۵۶).

واحد ارتباط با رسانه ها در این زمینه باید دقت کند تا اطلاعاتی را که روی اینترنت ارسال می کند، بصورت آشغال پست (JUNK E - MAIL) یا (CYBERTRASH) نباشد. جلب اعتماد پیام گیران و خودداری از آرایه اطلاعات اضافی در این راستا بسیار مهم است. بویژه زمانیکه این واحد از لیست پستی الکترونیک از قبیل LISTSERV یا MAJORDOMO استفاده می کند^(۵۷).

علاوه بر استفاده از شبکه های اطلاع رسانی نظیر اینترنت (WWW)، واحد روابط با رسانه های روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ کننده فعالیت های امدادی هنگام بروز یک رویداد غیرمترقبه، باید از سیستم مخابراتی

در مورد خدمات نوع «اینترنت» برای رویدادهای غیرمنتظره در بخش بانک های اطلاعاتی توضیح داده شد ولی بکارگیری دو نوع خدمات اول در حیطه مسئولیت واحد روابط با رسانه ها است. در ماجرای زلزله کوبه ژاپن، تنها ۲۰ دقیقه پس از وقوع لرزش زمین، خبر آن از طریق سرویس «بولتن بورد» اینترنت به دنیا مخابره شد.

گفتنی است، پس از آنکه دانشجویان دانشگاه مطالعات خارجی شهر کوبه، گزارش کردند که شبکه اینترنت بر اثر زلزله آسیب ندیده است، سایر دانشگاهها و نیز شرکتهایی که خدمات مربوط به اتصالات اینترنت را آرایه می دادند، از قبیل NTT و SONY، بخشی از ظرفیت کامپیوترهای خود را به این امر



FACTOR نیز استفاده کند.

سیستم یادشده، این امکان را می‌دهد تا به نقل و انتقال داده‌ها و پست الکترونیک از طریق رادیو پرداخت، به گونه‌ای که یک کارشناس این واحد از طریق کامپیوتر روی میز خود می‌تواند پیامهای رادیویی ارسال کند.

در حال حاضر دفاتر ۶۰ فدراسیون صلیب سرخ و هلال احمر و شماری از انجمن‌های ملی، در دنیا به سیستم FACTOR مجهز شده‌اند.^(۵۸)

یکی از وظایف مهم واحد روابط عمومی با رسانه‌ها آن است که با ارائه گزارش‌ها و تحلیل‌هایی که واحد بریده جراید در اختیارش می‌گذارد، واکنش مناسب و به موقع در قبال تحریف اخبار، نشان دهد. البته هر چقدر روابط عمومی در کل وظیفه‌اش را بخوبی انجام دهد، احتمال تحریف اخبار کمتر می‌شود. در همین رابطه می‌توان به دو مثال

موضوع از آن رو مهم است که چنانچه از جنگ بوسنی بعنوان یک جنگ داخلی یاد شود، در آن صورت دادگاه بین‌المللی سازمان ملل در لاهه، نمی‌تواند به پرونده جنایات آنجا رسیدگی کند، زیرا پاره‌ای از جرایم تنها در صورتی قابل طرح در دادگاه هستند که جرم ناشی از یک درگیری بین‌المللی باشد.^(۶۰)

در مورد افرادی که در بخش روابط با رسانه‌ها کار می‌کنند، باید توجه داشت که مدیر روابط عمومی کسانی را در این واحد بگمارد که در زمینه موضوع تجربه داشته باشند و یا حداقل به گونه‌ای در روابط عمومی واحدهای صحرایی حضور داشته‌اند. زیرا این افراد معمولاً در اغلب اوقات خود، همراه روزنامه‌نگاران به صحنه می‌رسند.^(۶۱)

تجربه جنگ در رواندا^(۶۲) و بوسنی و هرزگوین^(۶۳) اثباتی است بر این ادعا. در واحد روابط با رسانه‌ها، اخبار رویدادهای غیرمترقبه، شامل خبرنامه‌ها (PARESS RELEASES) و پوشه‌های مطبوعاتی (PRESS KIT) تهیه می‌شود، ضمن آنکه واحد سمعی و بصری عکس‌های لازم را در اختیار این واحد قرار می‌دهد.

گزارش روابط عمومی (FAO) یادآور می‌شود که قحطی الزاماً نتیجه یک خشکسالی نیست^(۵۹) در مورد پیشامد اضطراری پیچیده، ماجرا به جنگ بوسنی و هرزگوین بر می‌گردد.

در مورد افرادی که در بخش روابط با رسانه‌ها کار می‌کنند، باید توجه داشت که مدیر روابط عمومی کسانی را در این واحد بگمارد که در زمینه موضوع تجربه داشته باشند. ✓

در ماه ژانویه امسال (اواخر دی ۱۳۷۶)، شبکه تلویزیونی CNN آمریکا در کانال TELETEXT خود، گزارشی از جنگ بوسنی پخش کرد که طی آن جنگ خانگی توصیف می‌شد.

روابط عمومی خوب نخست‌وزیر زمان جنگ بوسنی یعنی HARIS SILAJDZIC با آگاهی از موضوع، واکنش نشان داد و در نامه‌ای خطاب به CNN یادآور شد که مسلمانان بوسنی جنگ آنجا را همواره تجاوزی می‌دانند که از سوی همسایگان آن کشور یعنی کرواسی و صربستان سازماندهی شد، از همین رو نمی‌توان آنرا یک جنگ خانگی نام نهاد.

بین‌المللی، یکی در مورد رویداد غیرمنتظره ساده و دیگری در مورد یک پیشامد اضطراری پیچیده، اشاره کرد: مثال اول به مورد آفریقا مربوط می‌شود که بسیاری از گزارشگران غربی، آنرا قاره‌ای می‌دانند که در آن به دفعات قحطی روی می‌دهد، حال آنکه روابط عمومی سازمان خواروبار و کشاورزی جهانی (FAO) در گزارشهایی که منتشر کرد، در اعتراض نسبت به موضوع توضیح داد، آنچه که در آفریقا وجود دارد، قحطی نیست، بلکه خشکسالی است و این خشکسالی از جمله بلایای طبیعی آن قاره به شمار می‌رود.

نیز همین واحد برعهده خواهد داشت. در مورد تبلیغات، روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت‌های امسدادی هنگام بروز یک رویداد غیرمترقبه باید حداکثر سعی خود را به عمل آورد تا در تبلیغات مرتبط با موضوع، اغراقی صورت نگیرد و ظرافت‌های پیام‌رسانی و ارتباط با مخاطبین کاملاً حفظ شود.

امور مالی :

روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده فعالیت امدادی در هنگام

فعالیت شرکت‌های روابط عمومی را می‌توان به شرکت‌های موسوم به MEDIA BUYER در تبلیغات تشبیه کرد که بسیاری از تشریحات و نیز رادیو و تلویزیون به رغم برخورداری از یک سازمان وسیع آگهی‌ها و تبلیغات، از وجود شرکت‌های یادشده نیز برای جذب آگهی بهره می‌گیرند.

تهیه و تدوین استراتژی تبلیغاتی، بعنوان یکی از ابزارهایی که روابط عمومی بخدمت می‌گیرد و به اجراگذارین آن توسط واحد روابط با رسانه‌ها انجام می‌شود. البته طراحی و اجرای کار

از آنجا که کارشناسان روابط عمومی مهندسين افکاسار عمومی هستند^(۶۴)، ساخت و انتشار شایعه یا اخبار افواهی (GRAPEVINE) نیز با واحد روابط با رسانه‌ها است^(۶۵).

تنظیم و نوشتن نطق عالی‌ترین مقام اجرایی دستگاه هماهنگ‌کننده عملیات امدادی هم در زمره فعالیت‌های همین واحد قرار می‌گیرد.

در این میان نباید فراموش کرد که در عصر استفاده از تکنولوژی‌های نو، ذخیره اطلاعات روی دیسکت یا CD - ROM و ارسال آنها به رسانه‌ها، بخش لایتنج‌رای واحد روابط با رسانه‌ها را شامل می‌شود.

در این واحد، دو قسمت دیگر نیز وجود دارد که حائز اهمیت هستند، این دو قسمت یکی روابط با شرکت‌های روابط عمومی و دیگری تبلیغات هستند.

بسیاری اوقات، حجم فعالیت‌های روابط عمومی آنقدر سنگین می‌شود که نیاز به استفاده از شرکت‌های روابط عمومی به میان می‌آید. شرکت‌هایی که علاوه بر روابط عمومی خود دستگاه‌ها، فعالیت می‌کنند.



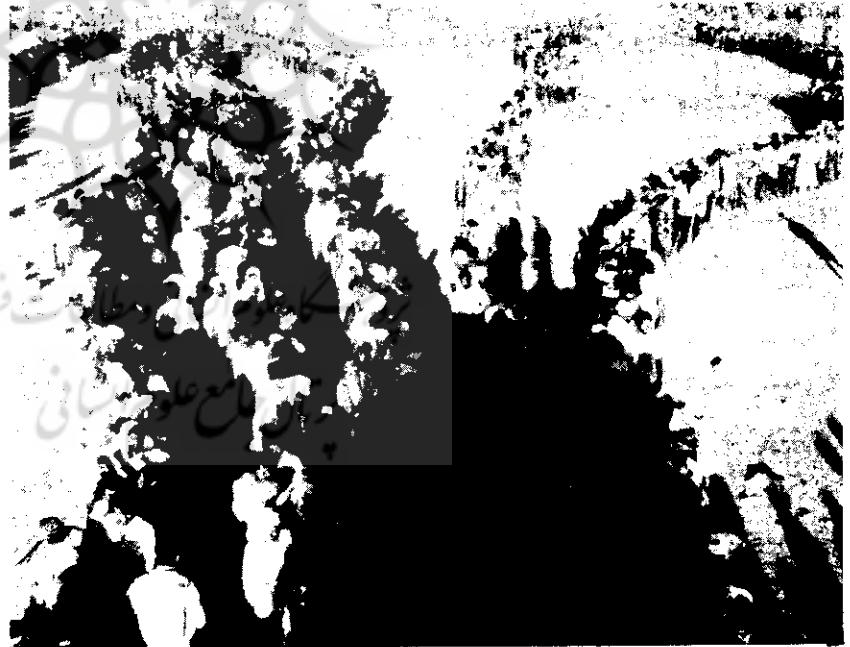
بروز یک رویداد غیرمترقبه، بطور قطع نیاز به بودجه مستقلی دارد که خارج از چهارچوب بوروکراسی باید هزینه شود. به همین دلیل یکی از واحدهای چنین روابط عمومی، امور مالی است که دو قسمت حسابداری و سفارشات و خرید را دربر می‌گیرد.

نتیجه :

هر دستگاهی که هماهنگی عملیات امداد را در پی هر رویداد غیرمنتظره برعهده می‌گیرد، چنانچه از یک روابط عمومی مبتنی بر پایه‌های علمی مقتدر و مجهز برخوردار باشد، می‌تواند نقش مؤثری در توسعه پایدار ایفاء کند.

به مدد چنین روابط عمومی است که در پاره‌ای از این رویدادها که قابل پیش‌بینی باشند، می‌توان با آگاه‌سازی به موقع جامعه، پیش از آنکه چنین رویدادی به وقوع بپیوندد، از میزان خسارت و ضایعات وارده کاست.

همچنین به مدد چنین روابط عمومی



تبلیغات با این قسمت است، ولی سفارش آن به لحاظ دربرداشتن بار مالی از طریق واحد امور مالی انجام می‌گیرد.

در این میان، اجرای کار می‌تواند با شرکت تبلیغاتی نیز باشد که در این صورت، مسئولیت ارتباط با شرکت را

بسیاری اوقات، حجم فعالیت‌های روابط عمومی آنقدر سنگین می‌شود که نیاز به استفاده از شرکت‌های روابط عمومی به میان می‌آید. شرکت‌هایی که علاوه بر روابط عمومی خود دستگاه‌ها، فعالیت می‌کنند.



است که در هر صورت می‌توان از وارد آمدن ضربات شدید سیاسی، اجتماعی و اقتصادی بر پیکر یک جامعه، پس از هر رویداد غیرمنتظره، جلوگیری کرد.

روابط عمومی یک دستگاه هماهنگ‌کننده عملیات امدادی که مستقیماً زیر نظر بالاترین مسئول اجرایی دستگاه عمل می‌کند، تشکیلاتی است که بر پایه اصول علمی سازمان‌دهی شده و پیشرفته‌ترین ابزارهای فنی همراه با تکنیک‌های نوین ارتباطی را در خدمت دارد.

فعالیت روابط عمومی دستگاه امدادی خود بطور مستقل از سوی یک واحد پژوهش پشتیبانی علمی می‌شود و انواع گوناگون بانک‌های اطلاعاتی کامپیوتری، همراه با نرم‌افزارهای متنوع، برای ذخیره‌سازی و بازیافت اطلاعاتی از قبیل آدرس و مشخصات رابطین رسانه‌ای و سایر رابطین در سازمانهای غیررسانه‌ای، طبقه‌بندی و تحلیل بریده جراید، امکانات لازم را برای آن فراهم می‌کنند.

امروز بهره‌گیری از انواع ماهواره‌ها اعم از هواشناسی، سنجش از دور، اقیانوس‌نگاری تا ناوبری غیرنظامی و مخابراتی، به روابط عمومی دستگاه امدادی امکان می‌دهد تا از طریق گنجاندن جاذبه‌های تصویری، وظیفه خبررسانی خود را به شیوه‌ای مؤثر به انجام برساند.

در این میان، استفاده از رادیو برای ارسال داده‌ها و پست الکترونیک در چهارچوب سیستم FACTOR قابلیت‌های تازه‌ای را به این وسیله ارتباط جمعی قدیمی می‌دهد.

نکته‌ای که نباید فراموش شود، آن است که روابط عمومی دستگاه امدادی باید در کنار تجهیز به دستگاههای پیشرفته فنی، از پیشرفته‌های آموزشی عقب نماند. در این راه حضور فعال در

وظیفه خاص روابط عمومی دستگاه امدادی در رسیدگی به وضعیت کسانی که به گونه‌ای بر اثر رویداد غیرمنتظره آسیب دیده‌اند، بیش از پیش بر اهمیت آن می‌افزاید.



آنچه که در این دو مورد مهم است، جلوگیری از اغراق‌گویی در پیامها و دقت در رعایت ظرافت‌های پیام‌رسانی است.

● پانویس‌ها:

- 1- WORLD ASSEMBLY OF PUBLIC RELATIONS
- ۲- آقاجانی چوبر، نوشین، ترجمه فصل پانزدهم کتاب "TIE DYNAMIICS OF MASS COMMUNICATION * کارهای درسی روزنامه‌نگاری بین‌المللی، دوره کارشناسی ارشد رشته روزنامه‌نگاری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران، تابستان ۱۳۷۴، ص ۹.
- 3- DISASTERS OR EMERGENCIES
- 4- MAN - MADE DISASTERS
- 5- COMPLEX DISASTERS

مجامعی مانند (مرکز بین‌المللی گزارشگری بشردوستانه) که یکی از فعال‌ترین سازمانهای تخصصی بین‌المللی مربوط به ارتباطات رویدادهای غیرمنتظره است، در این راه اهمیت بسیاری دارد.

وظیفه خاص روابط عمومی دستگاه امدادی در رسیدگی به وضعیت کسانی که به گونه‌ای بر اثر رویداد غیرمنتظره آسیب دیده‌اند، بیش از پیش بر اهمیت آن می‌افزاید.

کلام آخر، در مواقعی، حجم سنگین فعالیت‌های روابط عمومی ایجاب می‌کند که از شرکتهای روابط عمومی برای کاستن از سنگینی بار، استفاده شود، ضمن آنکه تبلیغات نیز در بسیاری اوقات، بعنوان یکی از ابزارهای ارتباطی روابط عمومی به خدمت گرفته می‌شود.

28- YALE DAVID R. , OP . CIT , PP. 338 - 339

۲۹- محمد جعفری - سعید : " روزنامه نگاران در جبهه ، دستورالعمل بقاء برای خبرنگاران در بوسنی و هرزگوین " ، روزنامه اخبار ، شماره ۷۶ ، ۷۴/۷/۱۲ ، ص ۷ .

30- UNESCO SOURCES , NO . 61 , SEPT . 1994 , P.18

31- /PRACTICAL GUIDE FOR JOURNALISTS INVESTIGATING INFRINGEMENTS OF PRESS FREEDOM, UNESCO AND REPORTERS SANS FRONTIERES . PARIS , 1996

32- SEE " BASIC EDUCATION FOR SURVIVAL AND PEACE " , UNESCO SOURCES , LOC . CIT AND " IDNDR BOOK FOR CHILDREN MEETS WITH GREAT SUCCESS " , DHA NEWSLETTER , NO . 17 , NOV . - DEC . 1995 , P . 42

33- CATE FRED H . OP . CIT . P . 25 AND LIVINGSTON STEVEN , " SUFFERING IN SILENCE : MEDIA COVERAGE OF WAR AND FAMINE IN THE SUDAN " , CHAPTER THREE OF THE BOOK OP . CIT , P . 85

34- " CHILDREN AND WOMEN IN THE NEWS " , EDITOR VAL WILLIAMS , CONTROLLER , PRESS DIVISION , THE THOMSON FOUNDATION . THE THOMSON FOUNDATION - UNICEF , 1994 , P.8

۳۶- محمد جعفری - سعید ، " علمی نویسی در آمار ، شاخه جدید روزنامه نگاری " ، روزنامه اخبار ، شماره ۲۶۳ ، ۷۵/۳/۱۷ ، ص ۲ .

37- " THE SWALLOW OF HOPE , THE FIRST EVER HUMANITARIAN RADIO STATION GOES ON THE AIR FOR

19- ROTBERG ROBERT. I AND WEISS THOMAS G . , " COPING WITH NEW WORLD DISORDER : THE MEDIA , HUMANITARIANS " , AND POLICY - MAKERS , CHAPTER NINE OF THE BOOK OP . CIT , P.188

20- YALE DAVID R , " THE PUBLICITY HANDBOOK " , NTC . BUSINESS BOOKS , A DIVISON OF NTC PUBLISHING GROUP , LINCOLNWOOD (CHICAGO) ILLINOIS , 1991 , 306 - 311 , PASSIM

21- FREE LANCE JOURNALISTS , SEE , CATE FRED H : , " COMMUNICATIONS , POLICY - MAKING , AND HUMANITARIAN CRISES , CHAPTER ONE OF THE BOOK OP.CIT , P.25

22- " THE POSTMAN DEPICTS A DISASTER - STRICKEN AMERICA " , TEHRAN TIMES , VOL . XIX , NO 230 , JANUARY 6. 1998 , 9.12

همین رجوع کنید به : " فیلمهای روز جهانی ، تصویری از آمریکای فاجعه زده " ، روزنامه قدس ، شماره ۳۰۱۵ ، ۷۷/۳/۲۰ ، ص ۹ .

23- ICHR = INTERNATIONAL CENTRE FOR HUMANITARTAN REPORTING , SEE GIRARDET EDWARD R , " REPORTING HUMANITARIANISM : ARE THE NEW ELECTRONIC MEDIA MAKING A DIFFERENCE " ? CHAPTER TWO OF THE BOOK OPCIT PP . 66 . 67

24- DHA NEWS , NOS . 11 12 , SEPT - DEC . 1994 , P.37

25- " SYMPOSIUM ON MEDIA AND THE MILITARY " , GO BETWEEN , NO . 54 , OCT . NOV . 1995 , P . 9

26- CATE , FRED H , OP . CIT , PP . 30 - 34

27- " WHY RELIEFWEB " ? DHA NEWS , NO , 17 , NOV - DEC . 1995 , PP. 97 -

6- NATURAL DiSASTERS

7- SIMPIE DISASTERS

8- SHIRAS PETER , BIG PROBLEMS , SMALL PRINT : A GUIDE TO THE COMPIEXLTY OF HUMANITARIAN EMERGENCIES AND THE MEDIA , " CHAPTER FOUR OF THE BOOK " , FROM MASSAGRES TO GENOCIDE - THE MEDIA , PUBLIC POLICY AND UVMANITARIAN CRISES , ROBERT. I . ROBERG AND THOMAS G . WEISS , EDITORS , PUBLISHED BY THE WORLD PEACE FOUNDATION , CAMBRIDGE , MASSACHUSETTS , 1996 - P.93

9- HAMMOCK JOHN C . AND CHARNY JOEL R . , EMERGEVCY RESPONSE AS MORALITY PLAY : THE MEDIA , THE RELIEF AGENCIES , AND THE NEED FOR CAPACITY BUILDING , CHAPTER FIVE OF THE BOOK IBID , P.119

۱۰- آقا جانی چوبر ، نوشین ، پیشین ، ص ۹-۱۰ .

۱۱- امینی رضا ، روابط عمومی ، دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی ، تهران ، ۱۳۵۵ ، ص ۲۳۲-۲۳۶ .

۱۲- آقاجانی چوبر ، نوشین ، پیشین ، ص ۲۶-۲۷ .

۱۳- همان ، ص ۲۹-۳۰ .

۱۴- همان ، ص ۳۵ .

۱۵- نبرد تبلیغاتی سیا علیه صدام ، روزنامه جامعه ، شماره ۷ ، ۷۶/۱۱/۲۶ ، ص ۶ .

16- SINAGA SIMON , " ARMY EMBARKS ON MAGAZINE OFFENSIVE " , MEDIA INTERNATIONAL , VOL . 25 , NO . 51 MAY 1998 , P.25

17- " PULITZER PRIZES AWARDED IN NEW YORK " , REUTERS , QUOTED IN IRAN NEWS , VOL . IV , NO 1996 , APR . 1998 - P.14

18- SHIRAS PETER. OP . CIT . P.112

- 94
- 55- ROSENBLATT LIONEL , OP . CIT . P . 139
- 56- CATE FRED H . OP -CIT, PP . 28 - 30
- 57- * A SOLUTION TO JUNK E - MAIL * ? DPA , QUOTED BY TEHRAN TIMES , VOL . XX NO . 250 , FEB . 1 , 1998 , P . 165
- 58- * TELECOMMUNICATIONS IN THE WORK OF THE INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES , AN ITU BROCHURE , 1997 , P.4
- 59- CATE FRED H . , OP. CIT . , P.21
- 60- * BOSNIA , CNN DESCRIPTION OF WAR SLAMMED * , AFP TLX , JAN . 10 , 1998 , QUOTED IN KAYHAN INTERNATIONAL , VOL . XVII 4907 , JAN . 11 , 1998 , P . 5
- 61- HAMMOCK JOHN C . , OP . CIT . , P.130
- 62- KVAM HRLGE , WHLGE , * WHEN JOURNALISTS JOIN HUMANITARIAN EFFORTS , THE FEDERATION , S EXAMPLE * , DHA NEWS , NO . 21 , DECEMBER 1996 , JAN . 1997 , P . 34
- ۶۳- محمد جعفری - سعید - آمریکا: اعزام افسران متخصص مطبوعات به یوسنی - روزنامه اخبار ، شماره ۱۵۴ ، ۱۳۷۴/۱۰/۱۸ ، ص ۴ .
- ۶۴- لطفی حمید - مدیریت و روابط عمومی ، دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی ، تهران ۱۳۴۹ ، ص ۱۶۳ .
- ۶۵- امینی رضا ، پیشین ، ص ۱۲۸ .
- 43- * GLOBALSTARS FINALLY ORBITED * , AVIATION WEEK AND SPACE TECHNOLOGY FEB . 23 , 1998 - P.45
- 44- ANSELMO JOSEPH C . AND PROCTOR PAUL , * AS BOEING SCRAMBLES , OTHER EYE TELEDESIC * , AVIATION WEEK AND SPACE TECHNOLOGY , MAR . 93 , 1998 , P.31
- 45- WALLER EDWARD , SUPER HIGHWAYS THE SKY , MIDDLE EAST COMMUNICATIONS , VOL . 19, NO . 1 - JAN.1997, PP.15 - 19
- 46- YALE , DAVID R. OP.CIT. PP . 315 - 316
- 47- FIBEP BROCHURE , 1989 . FIBEP = FEDRATION INTRNATIONALE DES BUREAUX D EXTRAITS DE PRESSE
- 48- ROSENBLATT LIONEL , THE MEDIA AND THE REFUGEE , CHAPTER SIX OF THE BOOK OP. CIT , P.139
- 49- AILDERS SUZANNE AND SCANLON T . JOSEPH .
- * چگونگی تهیه گزارش توسط رسانه‌های همگانی در زمان بروز فجایع ترجمه فرخ پارسى زاده ، روزنامه اطلاعات ، شماره ۲۱۲۲۴ ، ۷۷/۲/۲۳ ، ص ۶ .
- 50- COMBLLES PASCALE M . , * OPERATION JUST CAUSE : A MILITARY - MEDIA FIASCO * , MILITARY REVIEW , VOL . LXXV , NO . 3 , MAY - JUNE 1995 , PP.77 - 85
- ۵۱- محمد جعفری - سعید ، اخبار خارجی ، فصلنامه رسانه ، شماره ۲۱ ، بهار ۱۳۷۴ ، ص ۱۰۳ .
- 52- CATE FRED H . OP . CIT . P.15
- 53- LONGWORTH MIKE , DEVELOPING DISASTER AWARENESS IN THE SOUTH WEST PACIFIC , UNDR0 NEWS , MAR.APR.1990 , P.16
- 54- SHIRAS PETER . OP . CIT , PP.93 - RWANDAN REFUGEES IN ZAIRE * , UNESCO SOURCES , LOC . CIT .
- برای آگاهی بیشتر در مورد انواع این رادیوها ر.ک به:
- CULTURE OF PEACE NEWSLETTER , A UNESCO PUB . ISSUE 2 , APR . 1997
- 38- SEE : SEMINARS OF THE UNITED NATIONS PROGRAMME ON SPACE APPLICATIONS - SELECED PAPERS IN REMOTE SENSING , SATELLITE COMMUNICTIONS AND SPACE SCIENCE , OFFICE FOR OUTER SPACE AFFAIRS , UNITED NATIONS OFFICE AT VIENNA , 1996 - SEMINAR OF THE UNITED NATIONS PROGRAMME ON SPACE APPLICATIONS , SELECTED PAPERS ON SPACE SCIENCE EDUCATION , REMOTE SENSING AND SMALL SATELLITES , UN OFFICE FOR OUTER SPACE AFFAIRS , UN OFFICE AT VIENNA , 1997 - AND IBID , SELECTED PAPERS ON SPACE SCIENCE EDUATION , REMOTE SENSING AND SMALL SATELLITES 1998 .
- 39- GATE FRED H . , OP . CIT , PP . 22 - 23
- ۴۰- محمد جعفری - سعید ، "ارزشی که سازمان‌های جهانی برای خبرنگاران قائلند" ، روزنامه اخبار ، شماره ۲۶۰ ، ۷۵/۳/۱۲ ، ص ۲ .
- 41- * DHA ON - SITE OPERATIONS COORDINATION CENTER : AN EXAMPLE OF EMERGENCY TELECOMMUNICATIONS WITH AND IN THE FIELD , * DHA NEWS NOS. 11 - 12 , SEPT - DEC 1994 , P.14
- 42- IRIDIUM ON TRACK FOR WORLD PHONE SYSTEM IN SEPT , AFP , QUOTED BY TEHRAN TIMES - VOL . XX NO . 22 , APR.30, 1998 , P.10

مدیر روابط عمومی

هیأت مشاورین

