در ضرورت تشکیل روابط عمومی مرکزی

عباس زاده، امیر هوشنگ

افزایش روز افزون پدیده‏ای به نام شهر نشینی یا به عبارت دیگر جامعه فشرده یا مردم در ارتباط با یکدیگر در سطح گسترده و فراگیر و مسائل و پیچیدگی‏هایی که در پی‏ آن به وجود آمده است،در سطح بالایی و حتی در بسیاری از موارد به طور غیر قابل‏ پیش بینی مسئولان و مدیران اجرایی و برنامه ریزان مسائل شهری را با معضلات و شتابزدگی در راستای اداره امور جامعه رو به رو کرده است،به طوری که اغلب آنها فعالیت‏ ها و اقدام‏های خود را همراه با برنامه‏ریزی‏های مقطعی و کوتاه مدت انجام می‏دهند.

بدون شک افزایش جمعیت شهرها،از یک طرف بر اثر ازدیاد موالید و کاهش میزان‏ مرگ و میر و از سوی دیگر مهاجرت روستاییان و ساکنین شهرهای کوچک به دیگر شهرها،سطح انتظارات و توقعات را به میزان قابل توجهی در میان شهر نشینان افزایش‏ داده است،ولی در مقابل آن برخی خدمات لازم با نارسایی و در سطح معمولی و یا پایین‏ تر از آن ارائه می‏شود و در نیتجه یک نابرابری و ناهمسانی میان آنها بروز می‏کند که‏ می‏توان گفت یکی از مسائل اصلی در به وجود آمدن این نابرابری و یکسان نبودن میزان‏ عرضه و تقاضای خدمات شهری همانا ارتباط ناکافی دستگاه‏ها وسازمان‏ها و مؤسسات و ارگان‏ها و نهادها در درجه اول دولتی و سپس غیر دولتی با یکدیگر و همچنین با مخاطبین(مردم)یا به عبارت دیگر سرویس گیرندگان است.کمبود اطلاع‏ و آگاهی و نبود یک بانک اطلاعاتی متمرکز از فعالیت‏ها و خدمات و اقدام‏های در شرف اجرا یا برنامه‏ریزی شده و پایان یافته از سوی مؤسسات بویژه دولتی و همچنین ایجاد یک‏ روابط عمومی‏ مادر با استقلال‏ کامل و اشراف‏ کافی به مسائل و مشکلات از ضرورت‏های‏ اجتماعی و ملی‏ است

از نیازها و درخواست‏ها و پیشنهادهای مردم و انجام فعالیت‏سازمان‏ها و مؤسسات‏ به طور موازی و جدا از هم به طوری که گاهی یک‏سازمان از فعالیت‏های مشابهی که‏ سازمان دیگر انجام می‏دهد،بی‏اطلاع است و حتی از برنامه‏ریزی‏های یکدیگر خبر و اطلاعی در دست ندارد و این‏ها از جمله مواردی هستند که فاصله عرضه و تقاضای‏ خدمات را در جوامع شهری زیاد نموده‏اند،به طوری که عرضه خدمات سیر معمولی‏ خود را طی می‏کند،ولی در مقابل به طور شگفت‏آوری افزایش می‏یابد.

امروزه ادارات و دفاتر روابط عمومی به عنوان پل ارتباطی‏سازمان‏ها و مؤسسه‏ها و مردم(بویژه شهروندان)در تمامی مؤسسه‏ها وسازمان‏ها وجود دارد، ولی هر یک از این ادارات کمتر با هم ارتباط برقرار می‏کنند و نتیجتا هر کدام به‏ صورت مستقل و فقط بر اساس شرح وظائف خود در راستای امور محوطه کار و مأموریت خود را انجام می‏دهند.به عنوان یک پیشنهاد ایجاد یک واحد(روابط عمومی مادر)یا مرکزی با استقلال کامل و اشراف کافی به مسائل و مشکلات و قضایا و پیشنهادها و درخواست‏های مردم و همچنین فعالیت‏ها و اقدام‏ها و خدمات‏ سازمان‏ها و مؤسسه‏ها را به صورت یک ضرورت اجتماعی و ملی می‏توان مطرح‏ کرد.به این صورت که ادارات و دفاتر روابط عمومی‏سازمان‏ها و مؤسسه‏ها با توجه‏ به فعالیت‏ها و عملکردها و برنامه‏ریزی‏های تمام بخش‏های اصلی و فرعی‏سازمان‏ مؤسسه متبوعه گزارش و اخبار مربوط به آنان را به این واحد(روابط عمومی مادر یا مرکزی)منتقل کنند و از سوی دیگر مردم(شهروندان)نیز خواسته‏ها،نیازها، انتقادها و پیشنهادهای‏سازنده دیگر موارد مشابه خود را با این واحد در میان بگذارند و این واحد به عنوان یک رابط اصلی و مرکزی بین مردم(سرویس گیرندگان)و سازمان‏ها و مؤسسه‏ها به آن عمل کند تا سطح اطلاعات و آگاهی و بینش‏ طرفین پیشرفت لازم را به دست‏آورد و در نتیجه از شدت بحران‏ها و احیانا سوء تفاهم‏ها و تنش‏ها و بی‏خبری و بی‏اطلاعی و بدگمانی‏ها در بین مردم کاسته شود و حتی‏ آن را به صفر برساند و بین‏سازمان‏ها و مؤسسه‏ها همدلی و همیاری و مشارکت‏ همگانی در راستای ارائه خدمات گسترده فراهم شود و جو خوشبینی و اعتماد و اطمینان و تشریک مساعی در میان مردم نسبت به‏سازمان‏ها و مؤسسه‏ها حاکم‏ شود.در تکمیل پیشنهاد تشکیل روابط عمومی مادرمی‏توان گفت در مرحله اول این‏ روابط عمومی می‏تواند در تهران موجودیت پیدا کند و در مرحله دوم در مراکز استان‏ ها و در نهایت روابط عمومی‏های مادر هر یک از استان‏ها و تهران با یکدیگر در تماس و ارتباط معمولی مانند پست تصویری و مخابراتی و فیلم و اسلاید از کامپیوتر نیز استفاده کنند و هر یک دارای یک بانک منسجم اطلاعات و اخبار از عملکردها و برنامه‏ها و همچنین نیازها،پیشنهادها و انتقادهای سرویس گیرندگان(مردم) باشند.