

## جدال روابط عمومی و آی تی بر سر مدیریت وب سایت سازمانی



حمید ضیائی پرور  
دکترای تخصصی علوم ارتباطات

مدیریت پایگاه اطلاع رسانی سازمانها و دستگاه های دولتی باید بر عهده روابط عمومی باشد یا بخش آی تی و فنی؟ این سوالی است که علی رغم پاسخ ساده و منطقی برای آن، در بسیاری از ارگانها به یک چالش اساسی و عجیب تبدیل شده است.

پاسخ ساده این است: به موجب آیین نامه مصوب هیات وزیران با عنوان «آیین نامه نحوه فعالیت، وظایف و اختیارات روابط عمومی دستگاه های اجرایی» که به شماره ۶۵۳۵۴ / ت ۳۷۳۷۴ ه در تاریخ ۱۳۸۶/۴/۲۷ از سوی معاون اول رئیس جمهور به همه دستگاهها ابلاغ شده است، به موجب ماده ۲ این آیین نامه مدیریت پایگاه های اطلاع رسانی الکترونیک دستگاه ها بر عهده روابط عمومی است. اما چرا در برابر این تصمیم واضح و دقیق کارشکنی می شود و بخش های فنی مایل به واگذاری مدیریت این وب سایتها یا پرتال ها به روابط عمومی نیستند؟ واقعیت این است که تا کنون نگاه به وب سایتها و پرتال ها در دستگاه های دولتی و حتی غیر دولتی نگاه فنی و تکنیکی بوده است نه نگاه ارتباطی و عمومی. به همین جهت بخش های فنی از ابتدای طراحی



به بخش آی تی کاملا متفاوت است. اتفاقا الزام واگذاری مدیریت پایگاه های اطلاع رسانی سازمان به روابط عمومی ایجاب می کند که چارت سازمانی روابط عمومی نیز متناسب با این الزامات توسعه یابد و نیروهای متخصص فناوری اطلاعات در اختیار دواير روابط عمومی قرار گیرند. بر اساس آیین نامه ابلاغی دولت که به تاکید و تصریح معاون اول رییس جمهور نیز رسیده است، هر دستگاهی که مدیریت بخش پایگاه اطلاع رسانی یا پرتال را به روابط عمومی منتقل نکرده باشد تخلف سازمانی انجام داده است، و هر گونه فشار برای انتقال پرتال ها به بخش های آی تی خلاف قانون محسوب می شود.

البته طبیعی است که حتی در ایده آل ترین شکل ماجرا یعنی مدیریت پرتال ها توسط روابط عمومی ها، این بخش ها بی نیاز به بخش آی تی نخواهند بود و پشتیبانی های فنی، مشاوره های فنی و ارایه نیروی انسانی متخصص همچنان در زمره مواردی خواهد بود که به صورت یکپارچه نیازهای سازمانی به یک رسانه قدرتمند سایبری را برطرف خواهد کرد.

وب سایت یک رسانه است و مسئولیت رسانه های سازمانی بر عهده روابط عمومی است، بقیه بخش های حداکثر نقش همکار را ایفا خواهند کرد

پرتال، با بخش های دیگر کمتر مشورت کرده و عمدتا پایگاه های آماده را به بخش های مربوطه ابلاغ می کرده اند. در اغلب موارد حتی بخش های تخصصی مانند روابط عمومی حق انتشار مطلب در وب سایت را نیز نداشته و تمام اطلاعات و محتوای قابل عرضه برای مردم باید از کانال فنی عبور می کرد تا در معرض دید مردم قرار می گرفت.

نیروهای فنی به دلیل ویژگی خاصی که دارند عمدتا محافظه کار هستند یعنی خواستار حفظ وضعیت موجود و عدم توسعه و گسترش فعالیتهای آنلاین هستند. چرا که با هر گسترش و توسعه ای، حجم انبوهی از کارهای جدید بر سر آنها آوار خواهد شد. تازه هر سرویس جدید می تواند مشکلات و اختلالات خاص خود را نیز به همراه داشته باشد پس سری که درد نمی کند چرا باید دستمال بست؟

اما از آن سو روابط عمومی به عنوان نهادی که نقش ارتباطات سازمان را ایفا می کند و دارای رسانه های متعدد برای برقراری ارتباط با مخاطبان و افکار عمومی است به شدت به پایگاه اطلاع رسانی الکترونیک و وب سایت نیاز دارد، با توجه به روند به رشد فناوری های اینترنتی، نیاز به تغییر سرویس ها متعدد پایگاه های اطلاع رسانی نیز بیشتر از گذشته احساس می شود، لذا روابط عمومی باید مدیریت این پایگاه ها را در دست داشته باشد، تعریف مدیریت نیز مشخص است و با ارایه درخواست