

رسانه پرسون گزارش می دهد:

سامانه تلفن گویای سازمان ها یکی از محملهای نارضی سازی اجتماعی#۴۷؛ چه کسی پاسخگویی عدم پاسخگوییهاست؟

کمتر کسی پیدا می شود که از سامانه های تلفن گویای سرکاری و توهین کننده به شعور ارباب رجوع سازمانها !!! که نام ارباب رجوع را در حد طنز یدک می کشند، نرنجیده و اعصابش از انتظار طولانی پشت خط با قطع تماس و یا ثابت ماندن شماره نوبت خرد نشده باشد!

به گزارش سایت خبری پرسون، خسرو مختاری فعال اجتماعی و نویسنده پرسون در گزارشی نوشت: ظاهرا احترام به شعور مخاطبان تلفنی حتی در حد شعار تبلیغاتی هم دیگر جایگاه و ارزشی ندارد و به امری بدیهی و غیر قابل تعجب تبدیل شده است!!!

یکی از مصادیق مهم و موثر مطالبه گری انقلابی همین محملهای نارضی سازی اجتماعی است که متولی مشخصی هم ندارد. به نظر می رسد اگر مطالبه گری مردمی در مقیاس شهروندی در جامعه شروع و پیگیری نشود، امیدی به بهبود شرایط روحی و روانی در جامعه باقی نمانده یا کاهش بیشتری خواهد یافت.

متاسفانه انسان در تجربه های مکرر با این پدیده شوم مواجه شده و در نهایت مجبور می شود با ضرب المثل معروف "هرچه بگندد نمکش می زنند، وای به روزی که بگندد نمک" کار پیگیری را حتی از سامانه های تلفنی و اینترنتی معتبر ترین نهادهای نظارتی که خود باید الگو باشند به پایان برده و منصرف گردد! به راستی چرا اینگونه شده است؟ آیا این بی تعهدی های مسئولین مربوطه به مسائلی خارج از مرزها مانند تحریم مربوط است؟ چه شده است که بی تفاوتی اجتماعی به این حد رسیده است که انسان روزانه با فراوانی بیشتری از انواع این پدیده های شوم و تحقیر آمیز در جامعه مواجه می شود؟

عدم تعامل دوسویه و متعهدانه میان مردم چرا در مقام پاسخگویی مسئولان برقرار نمی شود و همواره اقدامات یکسویه باقی می ماند؟ آیا نظارت نیست؟ یا اینکه نظارت موجود موثر نیست؟ چه کسی و چگونه باید این پدیده را آسیب شناسی و اصلاح نماید؟

چرا مسئولان روابط عمومی سازمانها، راسا خود را مکلف به نظارت و اصلاح مجموعه های خود نمی دانند؟ آیا مردم با پذیرش تبعات تورمی هزینه های غیر مستقیم و سر سام آور سامانه ها و تجهیزات سرمایه گذاری شده در این زمینه، نباید انتظار ارتقا کیفیت خدمات داشته باشند؟ دریغا که سهم مردم از فناوریهای نوین گویا فقط تلخ کامی ناشی از بردگی نوینی است که با ظهور اولیه بخط کردن مراجعه کنندگان در بانکها آغاز شد و بدون ارتقاء و به بدترین شکل با عملکرد غیر مسئولانه مسئولان مربوطه در سامانه های دیگر گسترش یافت، شده است !

سخن روشن و آخر اینکه باید پرسید کدام نهاد و چه فرآیندی بر سامانه های الکترونیکی و تلفنی نظارت دارد و با سامانه های سرکاری و توهین آمیز چه برخوردی صورت می گیرد؟

این پدیده فناوری که با تحمیل هزینه ها در بخط کردن مراجعان در مراجعات به سازمانهای دولتی و خصوصی بسیار موفق بوده اند، اما متاسفانه به دلیل عدم نظارت به حال خود رها شده است. حال چه کسی مسئول بخط کردن و پاسخگویی مسئولان این سازمانها می باشد ؟؟؟؟؟