

## المحاضرة رقم 1: مفهوم العلاقات العامة وأهميتها

### 1-تعريف العلاقات العامة :

**تمهيد:** على عكس ما قد يظن البعض، تسعى جميع الشركات الآن لترسيخ شخصية اعتبارية في ذهن الجمهور عن طريق فن العلاقات العامة، وخاصة تلك الشركات التي تتعامل مع الجمهور مباشرةً

ربما لم يكن هناك مسمى واضحًا لهذه الوظيفة سابقًا، ولكنها كانت موجودة منذ نشأة الحكومات وظهور الكيانات التجارية الضخمة، بل منذ نشأة التجارة نفسها. نحن نتحدث **Public Relations العلاقات العامة.**

قديمًا مع التاجر الذي كان يحرص على مظهره أمام زبائنه في السوق، وحديثًا الآن مع الشركات متعددة الجنسيات التي تحاول ترسيخ صورة ذهنية معينة لعلامتها التجارية بل على المستوى السياسي كان قدماء المصريين والآشوريون يحرصون على رسم انتصاراتهم على جدران المعابد، وعلى أسطح التحف والمقتنيات لترسيخ أفكارهم السياسية في عقول العامة

تعريف العلاقات العامة في قاموس أكسفورد، فهي:

فن قائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة “

وجمهورها الداخلي والخارجي، تحقيق أهدافها، مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية

”والقوانين والأخلاق العامة في المجتمع

يمكن القول ان علم العلاقات العامة –وقد أصبح علمًا أكاديميًا بالمناسبة– يشير إلى الجهود التي تبذلها المؤسسة للتواصل داخليًا مع الأقسام الداخلية في الشركة، ولتحسين صورة العلامة التجارية مع العملاء خارجيا .

عرفتها الجمعية الدولية للعلاقات العامة على أنها " وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وذلك عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ولتحقيق تعاون مثمر أكبر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفأ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها

يتضح من خلال هذا التعريف أن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تؤدي بصفة مستمرة وبطريقة مخططة أي أنها ليست عملا عشوائيا لفترة معينة ثم ينتهي

وعرفتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية بأنها نشاط في أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أية منشأة أخرى تهدف إلى بناء وتدعيم علاقات سليمة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والموظفين أو المساهمين والعمل على تكييف المؤسسة حسب الظروف البيئية المحيطة وشرح المؤسسة للمجتمع.

(Paul Garret) وهناك تعريف آخر لبول جاريت

يؤكد فيه أن " العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية تجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه.

وأهم ما أضافه هذا التعريف أن العلاقات العامة تقوم على أساس الجانب الإيجابي البناء بدلا من الجانب الدفاعي، حيث تقوم بالتعبير عن الواقع بصدق وصراحة

العلاقات العامة بأنها الجهود الاتصالية التي تستخدم لخلق علاقات طيبة (pride) وعرف بين المؤسسة والمجتمع، ويتكون المجتمع من مستهلكين والمزودين والموظفين والمستثمرين ووسائل الإعلام والمؤسسات الحكومية

أي بمعنى آخر يمكن اعتبار العلاقات العامة بأنها بمثابة وظيفة إدارية تقوم بتقييم اتجاهات الجمهور و ربط سياسات وأعمال الأفراد أو المنشأة بالصالح العام، وتنفيذ برامج لكسب الجمهور وتفهمه، لذلك يعرف بعض النقاد العلاقات العامة بأنها النشاط المخطط له الذي يهدف إلى تحقيق الرضى والتفاهم المتبادل بين المنظمة و جماهيرها

وانطلاقا من كل هذه التعريفات يمكن أن نعرف العلاقات العامة على أنها

نشاط مخطط ومستمر يسعى لبناء وتدعيم صورة ايجابية عن المؤسسة لدى جماهيرها

الواسعة

## 2- خصائص العلاقات العامة :

- إن الاتصال هو أساس العلاقات العامة مع جماهيرها

-تعتمد العلاقات العامة في نشاطها الاتصالي على الإعلام ونشر الحقائق، وتوخي الصدق

والأمانة في التعامل مع فئات الجماهير التي تتعامل معها

-تستخدم العلاقات العامة في اتصالها بالجماهير كافة الوسائل وأشكال الاتصال الممكنة

-تعتمد العلاقات العامة في تحقيق أهدافها وأوجه نشاطها على الأسلوب العلمي الذي يعتمد

على الدراسة وإجراء البحوث المستمرة، وكذلك إعداد الخطط والبرامج والتقييم المستمر

النتائج الأداء في ضوء معايير معينة

إن التعاريف السابقة تنطوي على عدة عناصر تشكل في مضمونها جوهر العلاقات العامة

كنشاط، وككيان تنظيمي داخل المنظمة

## 3- أهمية العلاقات العامة في المؤسسة :

:بالنسبة للصناعية

.تنتج سلع متعددة تصل لجميع المستهلكين

تقوم بالعمليات الصناعية التي ترتبط بالعديد من الموردين والمنشآت الأخرى المتعاونة معها.

تمد المنشآت الصناعية باحتياجاتها المختلفة

لها دور مهم في ربط جمهور المنشآت من موظفين وعمال بالمنشأة نفسها وتحبهم بها وتزيد ولائهم وإخلاصهم لها.

: بالنسبة للخدمية

أهمية العلاقات العامة للمنشآت الخدمية أكثر أهمية منها للمنشآت الصناعية لأنه في الوقت الذي تسوء فيه العلاقات العامة بين المنشأة الصناعية والمستهلكين فقد يستمر هؤلاء بشراء السلعة لأنهم مضطرون لها لعدم وجود غيرها ولأن مزاياها تفوق غيرها، أما المنشأة الخدمية فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية للفرد أو توجد بدائل عديدة أخرى يسهل التعامل معها

تعريف كانفيلد ومور العلاقات العامة

نوع من أنواع الفلسفة الاجتماعية والتي يتم التعبير عنها عن طريق الأنشطة والسياسة المعلنة التي تتوافق مع إدارة المؤسسة أو الشركة أو المكان مما يتيح لها كسب ثقة الجمهور وزيادة تفاهمه، لهذا التعريف أهمية كبيرة وبالأخص من خلال الاتصال المزدوج

حيث أنه عملية التبادل تؤدي إلى بعض المميزات حيث أنها: تعمل على تحقيق قدر كبير من التفاهم بين المؤسسة والجمهور، وأن الثقة بين المؤسسة والجمهور لا تأتي بسهولة بل بجهد مستمر في أثبات الكفاءة والجودة

:تعريف جريز لويد

يمكن تعريف العلاقات العامة على أنها وظيفة من اختصاص الإدارة حتى يتم تقويم اتجاهات المؤسسة والمجال بشكل مستمر، واختيار البرنامج المناسب لكسب رضا الجمهور وتنفيذه بشكل سريع بما يتماشى مع اتجاهات المؤسسة ومصالح الفرد

تعريف بول جاريب

حيث يُعرف بأنها الجهود المستمرة التي تفعلها الإدارة من أجل كسب ثقة الجمهور بشكل كبير، وليس مجرد تحسين الشكل الظاهري للمؤسسة دون الاهتمام برضا العميل أو اهتماماته.

تعريف ادوارد روبنسون رئيس قسم البحوث بمعهد العلاقات العامة الأمريكي

حيث انه يرى العلاقات العامة على أنها علم اجتماعي وسلوكي وتطبيقي، فهي وظيفة يتم عن طريقها قياس وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي تتعلق بالمؤسسة

كما أنها تساهم في تحديد الأهداف بشكل يضمن زيادة التفاهم بين الجمهور والمؤسسة وزيادة نسبة قبول الجمهور لمنتجات المؤسسة وتجربتها، مما يعمل على تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وبين احتياجات الجمهور

تعريف آخر للعلاقات العامة

هي نشاط معين تقوم به إدارة المؤسسة لتعريف الجمهور بطبيعة العمل، ويتم ذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي، والإعلانات المتاحة عليها

مما يتيح لك التعرف على رأي الجمهور ومعرفة درجة رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة

حيث يجمع ذلك المفهوم بين الفن وبين علم الإدارة، حيث أن تحديد الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين نوع من أنواع الفنون، أما دراسة الوسيلة من أجل تحديد طريقة الاستخدام الأمثل لها تعد علم مستقل بذاته

العوامل التي أدت لظهور العلاقات العامة

- اتجه البعض إلى أساليب الإدارة الحديثة والتي تركز على تعزيز الحوار، وتقبل الرأي والرأي الآخر للتعرف على رأي الموظفين والجمهور المستخدم حول طبيعة عمل المؤسسة ومدى نجاحها أو فشلها
- اختلاف رغبة الجمهور و طرق الاستهلاك أو التداول لدى الجمهور المستهلك، مما يزيد من الحاجة إلى أفكار متنوعة لتحقيق رغبات الجمهور المختلفة
- التطور الكبير الذي شهدته وسائل الاتصالات بين الشركات، الجمهور المستهلك بالأخص تلك التطورات المعتمدة على الانترنت ومواقع التواصل الأخرى
- التطور لم يقتصر فقط على وسائل الاتصال بل أن التطور وصل للفكر الاستهلاكي عند الجمهور بسبب تراكم خبراتهم في مجالات الشراء بمرور الأيام، حيث ظهرت خدمات و سلع جديدة مختلفة كلياً عن تلك المعروفة سابقاً، مما يتطلب أن يتعرف الناس عليها

## مبادئ تطبيق العلاقات العامة

- لا يجب أن يكون هناك تعارض بين أفكار المؤسسة المرتبطة بالعلاقات العامة وبين الأفكار المرتبطة بثقافة المجتمع.
- يجب أن نراعي عند تطبيق العلاقات العامة أن نحافظ على الصدق والأمانة عند التعامل مع جمهور المستهلكين.
- من المهم أن يكون هناك احترام الخصوصية، حيث يجب أن نراعي حماية المعلومات الخاصة والشخصية للجمهور الذي يتعامل مع الشركة.
- من المهم أن توفر كل الوسائل التي قد تساهم في رفع مستوى المؤسسة العلمي.

## أهداف العلاقات العامة

- تصميم استراتيجية تفاعلية بين المؤسسة والجمهور المستهلك.
- إمكانية التواصل بشكل فعال بين المؤسسة وباقي المؤسسات المختلفة والوصول إلى تعاون مشترك.
- توفر الاعلان ووسيلة العرض الملائمة للتعرف على المؤسسة وتحديد أهميتها وأهدافها داخل المجتمع.
- يتم من خلاله المتابعة المستمرة للأخبار والمستجدات التي تنشرها المؤسسة، والتأكد من مدى صحتها قبل تقديمها للجمهور.
- تتيح فرصة كبيرة لكافة الموارد الإدارية لتعليمهم كيفية اتخاذ القرارات السليمة.
- يتم التنسيق بين الإدارة وكافة الأقسام الأخرى من أجل البحث عن الطريقة المثلى للارتقاء بمستوى الأداء في العمل.

بحث عن وظائف العلاقات العامة: شاهد أيضاً

## أهمية العلاقات العامة

- عن طريقها يتم تعريف الجمهور المستهلك بالمؤسسة عن طريق شرح وتوضيح رسالتها وأهدافها بطريقة بسيطة تتناسب مع الجميع.
- تعمل على تنسيق العمل بين الأقسام والدوائر في المجال الواحد داخل المؤسسة، لتحقيق أكبر قدر ممكن من الانسجام والترابط بين الجمهور والمؤسسة.
- تتمثل دور العلاقات العامة في كونها مستشار لأعضاء مجلس إدارة المؤسسة والمستويات الإدارية العليا.
- له دور هام في تنظيم المقابلات الخاصة بمدير المؤسسة، كما عن طريقها يتم استقبال الزوار والمراجعين بأسلوب متحضر.

- عن طريقها يتم البحث والتلخيص والتحليل لكل المسائل والأمور التي تخص الإدارة
- عن طريقها يتم استقبال الضيوف الرسميين وتحقيق متطلباتهم وتوفير سبل الراحة والاسترخاء لهم
- يتم عن طريقها إعداد النشرات الاعلامية المتعلقة بنشاطات المؤسسة
- عن طريقها يتم تجهيز الردود على الشكاوى في ظل التعليمات والتوجيهات الخاصة بمدير المؤسسة

### أهمية العلاقات العامة

- متابعة إجراءات سفر الموفدين من العاملين بمهام رسمية خارج القطر
- يتم عن طريقها تجهيز وإنشاء الكتب والمذكرات التي يطلبها مدير المؤسسة
- يتم عن طريقها تجهيز المؤتمرات والمنتديات المحلية والمركزية من أجل ضمان مشاركة فعالة
- يمكن عن طريقها تحليل المواد الاعلامية الواردة في كافة وسائل الإعلام الورقية والإلكترونية وتجهيز الرد الملائم لها
- يمكن أن تقوم بتأمين التغطية الاعلامية المناسبة لكل أنشطة المؤسسة
- يتم عن طريقه القيام بالواجبات العامة مثل الأفراح وارسال الزهور والتبريكات والاحزان وارسال برقيات التعازي
- يتم عن طريقه إجراء استبيانات لقياس اتجاهات الرأي العام وآرائهم حول توجهات وخدمات المؤسسة أو الفرع بمعنى أصح قياس مدى رضا العميل
- يتم عن طريقها استلام الشكاوى وتحويلها الى الجهات المختصة لتجهيز الرد والاجابة والمتابعة والتأكد من التغذية الراجعة المميزة
- توثيق وتحديد السجلات اللازمة وتصنيف مهام المؤسسة بشكل وثيق وواضح
- يتم من خلالها التنسيق ما بين دائرة العلاقات العامة للمؤسسة ودوائر العلاقات العامة في المؤسسات الأخرى من أجل تبادل الخبرات والمعلومات
- يتم عن طريقها تأمين الحجوزات في الفنادق لضيوف المؤسسة الذين يحتاجون للمبيت والإقامة
- يتم عن طريقها تقديم المساعدة الإنسانية التي تحتاجها العديد من المؤسسات الخيرية
- تضمن لك المشاركة بالشكل الأفضل والفاعلية الأكبر من أجل تمثيل المؤسسة بشكل مميز
- يتم عن طريقها تشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة للمؤسسات المختلفة

- يتم عن طريقها خلق جو عام إيجابي بين موظفين المؤسسة
- لها دور كبير في مساعدة الزبائن على تكوين رأي حر مبني على قواعد وأسس واقعية من خلال تقديم معلومات حقيقية دقيقة حول المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

معلومات عن مفهوم العلاقات العامة: شاهد أيضًا