المحاضرة رقم 05 : اهداف العلاقات العامة

إن الهدف الأسمى للعلاقات العامة والذي تلتقي حوله باقي أهدافها الأخرى هو كما يقول الدكتور إبراهيم إمام تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحديث الذي تعتريه التغييرات السريعة في نظم الحكم والسياسة والمخترعات العلمية والمستحدثات الجديدة التي غيرت وجه التاريخ ، والتي خلقت التخصص أوجدت المؤسسات إدارة عامة بين الابتكار والتطبيق المسؤولة عن توثيق أواصر المجتمع حتى لا يحل الصراع من أجل الربح العاجل دون اعتبار الصالح العام.

لذلك فأن الأهداف العامة الرئيسية التي يجب أن تنطلق من خلالها إدارات العلاقات العامة تكمن في (حجاب ، 1993)

1 . توضيح الأهداف والفلسفة التي تقوم عليها المؤسسة.

2. بناء سمعة طيبة للمؤسسة داخل محيطها الداخلي والخارجي.

3. دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها.

4. تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة لدى والجماهير.

5. تشكيل حلة من التوافق المصلحي بين المؤسسة وجماهيرها.

تمارس العلاقات العامة أنشطتها المختلفة وفي كافة المجالات وكل الميادين الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف ترتكز على سلسلة متكاملة من الأهداف سلفا فيتحقق هدف وراء هدف في تناسق مرتب والنتيجة العامة هي تحقيق الأهداف جميعا وفي النهاية بلوغ الهدف الأسمى الذي تسعى له جميع الأطراف. ولما كان من المألوف أن تتضارب مصالح الجماهير يتضحأن أي هدف منشود ينبغي أن يكون وسطا بين هذه المصالح المتضاربة، كما يجب تعيين هذه الأهداف على ضوء الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية العريضة والسائدة في المجتمع. كما ينبغي أن تكون تلك الأهداف واقعية، من حيث الجهد والمال والعاملين الذين يسعون إلى تحقيقها، ولعامل الوقت أثر كبير في تعيين وتحقيق أهداف العلاقات العامة (العوضي ، 2000) ، ويجب أن تراعي أهداف العلاقات العامة استراتيجيات العدد والمكان والعقيدة، فإذا لم يتوفر عدد كافي من العاملين المدربين يصبح تحقيق الأهداف أمرا في غاية الصعوبة، إضافة إلى مراعاة طبيعة المكان ومدى مناسبته للأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة، أما استراتيجية العقيدة فلابد

للأهداف أن تتماشى مع عقيدة الجمهور المستهدف من بالأنشطة والبرامج التي تسعى العلاقات العامة لتنفيذها.

ويلاحظ أن أهداف العلاقات العامة ترتبط بمفاهيم ووظائف العلاقات العامة، إلا أنها تتباين وفقا لطبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة ولأهمية إدارة العلاقات العامة لدى الإدارة العامة، وحتى تستطيع العلاقات العامة تحقيق أهدافها التي هي أهداف المؤسسة لابد أن يرأسها شخص يتمتع بصلاحيات واسعة مثل نائب رئيس المؤسسة، مما يجعل لها صلاحيات واسعة وسلطات قوية لتوجيه الإدارات الأخرى وإضفاء طابع العلاقات العامة على أنشطتها الثالث زين، 2011) . إن المنظمات التي تسعى إلى تحقيق الربح والنمو هي موجهة بفعل أهداف محددة وتبع لذلك يتم تسخير كل

الموارد الحيوية و التقنية من أجل بلوغ ذلك ، و بفضل هذه الأهداف العامة للمنظمة يتحدد نسق الأهداف الخاصة بالوحدات التنظيمية التابعة لها ، وعليه فإن تحديدها في مطلق الأحوال يحقق الكثير من المزايا منها :

- الأهداف تكون بمثابة المرأة العاكسة الفلسفة المنظمة و القيم التي تتبناها .
- الأهداف تحدد مسار الأداء وطريقة الإنتاج بالنسبة لمجموعات العمل .
- يقوم التخطيط على أساس أهداف المنظمة و ينتج عن غياب الأهداف أو وجودها مع عدم التحديد الدقيق لها انحراف عناصر العملية التنظيمية ما يؤثر سلبا على مسار التطور الخاص بالمنظمة .
- تعتبر الأهداف هي الموجه لدوافع الأفراد للقيام بالعمل، و بذلك يربط الفرد أهدافه بأهداف منظمته.
- إن التعريف بالأهداف العامة للمنظمة يغذي مسؤولية العاملين من خلال التزامهم بالتنسيق فيما بينهم للوصول إلى تجسيدها في الواقع .
- إن الأهداف هي بمثابة معيار للتقويم و التوجيه بما أنها تحدد المطلوب عمله، كما تساهم في تعديل استراتيجيات المنظمة.

وبناءا على ما أصبحت عليه المنظمات الآن من تبنيها للمسؤولية الاجتماعية مختلف الجماهير إلى جانب تحقيق مصالحها المادية، أنشأت أجهزة العلاقات العامة لتكون كحلقة وسيطة هدفها تحقيق التفاهم المشترك و الثقة بين المنظمة و كافة الجماهير المرتبطة بها . (بسمة ، (2012) كما تهدف العلاقات العامة من خلال سياستها و تعاملاتها مع الجمهور الداخلي إلى ما يلي :

- بناء الثقة المتبادلة بين المؤسسة و الجمهور الداخلي و هذا في ضوء الاتصالات بين الطرفين الاطلاع العاملين على الأهداف التي تريد بلوغها مؤسستهم .
- تحسين الوعي بين شرائح العاملين عن طريق التعريف بأهمية أدوارهم و مدى تأثيرها على الجانب التنموي للمؤسسة
- رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين بفضل الاهتمام بالمشكلات التي تواجههم و العمل على حلها مع تحسين ظروف العمل المادية و النفسية الاجتماعية (يوسف ، 2000).
- تخفيض معدل دوران العمل و يتم الأمر بمعرفة أسباب ذلك و توفير شروط عمل جيدة تمكن من استقرار الفرد في عمله أو إثراء وتوسيع الوظيفة بهدف القضاء على الروتين وبالتالي القضاء على دوران العمل
- رفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة اهتمام الإدارة بهم بواسطة منح أجور ومكافآت عادلة تلبي احتياجاتهم و كذا الاعتراف بإنجازاتهم .
- توضيح كافة السياسات وتوجهات المؤسسة و تحديد أدوار العاملين في إنجاز هذه السياسات.
- تنمية شعور العاملين بالانتماء إلى المؤسسة و كسب تأييدهم وولائهم لها)2005 ،الدليمي(

كما تهدف العلاقات العامة الى عدة اهداف مع كافة الجمهور. وإن الهدف الأساسي الذي تدور حوله كافة أنشطة العلاقات العامة هو: تكوين صورة طيبة ومحببة للمنشأة لدى الجمهور، وإذا أردنا مزيداً من التفصيل بخصوص الأهداف الأخرى فإنه يمكن تحديد أهم تلك الأهداف فيما يلي (غوشة، 1984)

1. بناء اسم وسمعة وشهرة طيبة للمنشأة عند الجماهير التي تتعامل مع المنشأة.

2 ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المنشأة وذلك لسعي أكبر الكفاءات من أجل الالتحاق بالمنشأة إذا ما اشتهرت تلك المنشأة بسمعة جيدة.

3 مساعدة إدارة البيع على زيادة مبيعات المنشأة أو تحسين خدماتها للجمهور ودعم سمعتها.

4 الحصول على رضا المجتمع واعتراف الرأي العام وكسب تأييده ومحاولة جعل جمهور المنشأة متفهما لخططها وسياساتها وخلق الانطباع المناسب والجيد عن المنشأة لدى ذلك الجمهور.

5 تقدم النصح للمنشأة عند تحديد سياساتها حتى تراعي فيها اتجاهات الرأي العام بين الجماهير المتصلة بالمنشأة والاستعانة في ذلك بالمعلومات المرتدة من كتل الجماهير في توقع مستوى نجاح تلك السياسات.

6. استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة وتطبيقها. مثل عمل الاستقصاءات وإتباع أسلوب المعاينة لاستقراء آراء جمهور المنشأة وتطبيق بحوث الرأي العام، وذلك بغرض المساعدة على تحقيق الأهداف التي حددتها الإدارة.

7 مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها الإدارة والمنشأة ومساعدتها على تجاوز تلك المواقف والأزمات بأقل خسارة ممكنة.

ويتمثل دور العلاقات العامة في مثل هذه الظروف في التنبؤ المبكر بهذه الأزمات وذلك من خلال التحليل المستمر لاتجاهات الرأي العام ومن ثم معرفة تطور أي أزمة وحجم تلك الأزمة ومعرفة البدائل المختلفة لحل تلك الأزمة وعرضها

على إدارة المنشأة وإقناعها بالمعلومات الواردة لها عن الرأي العام. والتنبؤ برد فعل أفراد الجمهور في ظل كل البدائل المطروحة على الإدارة كحل للموقف أو الأزمة الطارئة. وأهم من ذلك فإن خبرة المشتغلين بالعلاقات العامة قد تمكنهم من تحقيق هدف أكثر بعدا وسط ظروف الأزمة وهو تحويل الأزمة إلى فرصة لدعم مركز المنشأة وسمعتها وليس مجرد تجاوز الأزمة.