

المحاضرة رقم 06 وظائف العلاقات العامة

ان العلاقات العامة تقوم بمجموعات من الوظائف التي يمكن بيانها من خلال ثلاثة محاور أساسية هي:

1. وظائفها بالنسبة للجمهور بصفة عامة كالتعريف بالمؤسسة وإنتاجها وأعمالها وشرح سياستها، ومساعدة الجمهور على تكوين رأي سليم.

2 وظائفها بالنسبة للمؤسسة ككل كتزويد المؤسسة بالتطورات الحاصلة على مستوى الرأي العام وحمايتها من أي هجوم يقع عليها نتيجة نشر الادعاءات.

3 وظائفها بالنسبة لإدارة المؤسسة وذلك ببحث وتحلي لجميع المسائل التي تهم الإدارة العليا ومساعدتها على الاتصال بين المستويات الإدارية الأخرى.

و يرى بير نايس Bernays بأن للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية هي: الصحن (2005) إعلام الناس وإقناعهم وإدماجهم، مما يؤدي إلى تكيفهم مع الجماعات، وهذا مهم في ظل روح المنافسة . أما فليب ليزلي في Plesly حدد هذه

الوظائف في أربعة محاور هي:

النصح والمشورة

الإعلام

الأبحاث والتحليل

بناء الثقة الشاملة ودعمها

ومن أهم وظائف وأنشطة العلاقات العامة ما يلي :

1 Scientific research - البحث العلمي-

من أهم وظائف القائم على العلاقات العامة، إجراء الدراسات المرتبطة بقياس الاتجاهات والرأي العام المتعلقة بالجمهور عموماً الذي يتعامل مع المؤسسة، وهذه الوظيفة تهتم بدراسة الآراء والأذواق ومختلف المتطلبات التي تقدمها المؤسسة .

ويقصد بالبحث العلمي تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة سواء في الداخل أو الخارج وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية ووسائلها بمقاييس إحصائية دقيقة)) (الصحن، 1985)، ويمكن عن طريق البحوث معرفة وجهة نظر الجمهور بخصوص قضية معينة أو مشكلة محددة وذلك بهدف مساعدة الإدارة في حل هذه المشكلة أو إقرار السياسات التي تتفق مع مصالح الجمهور وتطلعاته

ولا تقتصر أبحاث العلاقات العامة على دراسة أفكار الجماهير المختلفة ومعرفة اتجاهاتهم نحو سياسة وأعمال وبرامج المنظمة بل أنها تشمل كذلك جمع الحقائق المتعلقة بالعوامل الأخرى التي تؤثر في كيان المنظمة ومركزها ومنها التغيرات الاجتماعية التي تؤدي دورها في تشكيل الرأي العام

والواقع أن وظيفة البحث العلمي تعد خطوة مهمة وصعبة في عمل العلاقات العامة، والصعوبة تأتي من ضعف تأهيل ممارس العلاقات العامة في مجال البحث العلمي وقلة خبرتهم في كيفية إعداد البحوث ، أما أهميتها فتأتي من تزايد اهتمام إدارات المنظمات بأن تكون القرارات التي تتخذها بعيدة عن الحدس والتخمين ومدعومة بالاثباتات والمبررات وهو ما لا يمكن القيام به دون اجراء هذه البحوث الربيعي و هيتي ، (2005).

2- التخطيط Planning

يوصف التخطيط بأنه ((طريقة منظمة لاستثمار الامكانيات المتاحة استثماراً امثل وصولاً إلى تحقيق الاهداف المرجوة وبأكثر الاساليب فاعلية))

فيما يرى د. علي عجوة التخطيط بأنه ذلك النشاط العقلي الاداري الذي يوجه لاختيار امثل استخدام ممكن المجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق اغراض معينة في فترة زمنية محددة ((

تعتبر عملية التخطيط من أهم العمليات التي تقوم بها المؤسسات و مختلف الهيئات الإدارية الحديثة، حيث تقوم برسم السياسات والاستراتيجيات قصيرة وطويلة المدى إضافة إلى رسم البرامج الإعلامية التي تهدف إلى تعريف وترويج وتسويق للمنتوجات التي تنتجها عبد الفتاح الصحن (2003) ، وللتخطيط اهمية بالغة في رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الاهداف وتصميم البرامج الإعلامية من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات على العاملين في هذه الادارة، وتحديد ميزانيتها تحديداً دقيقاً (الشيخلي، 1987) .

وتعد العلاقات العامة اول علم من العلوم الاجتماعية يأخذ بمبدأ التخطيط العلمي بشكل صحيح وفعال ، فاي نشاط هادف للعلاقات العامة لا يمكن ان يتحقق الا باعتماد على التخطيط الناجح المقاصده فلا بد من رسم خطة اذا كان الهدف هو الاستثمار الامثل للعلاقات العامة.

2- التنسيق :

يقوم خبراء العلاقات العامة بالتنسيق المستمر سواء بين الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة ذاتها، أو بين خبراء العلاقات العامة والجمهور الخارجي، أو بين الجمهور الداخلي والخارجي، بشكل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتطبيق سياستها العامة خريف و رزيقة ، (2007)

3- الإدارة :

تتلخص هذه الوظيفة في مساعدة الوحدات والإدارات والأقسام داخل المؤسسة على أداء وظائفها اتجاه جمهورها، ونحو المؤسسة ذاتها من خلال تقديم الخدمات والمعلومات اللازمة والكافية لها عبد الرحمان، (2002) فهي مثلا تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعمال وتدريبهم والنظر في وسائل تشجيعهم، وترقيتهم وحل مشاكلهم، وتسهل لقسم المبيعات مهمة إقامة علاقة طيبة بالموزعين والمستهلكين (عيسى، 1970)

5- الإنتاج:

تقوم العلاقات العامة بالمساهمة في عمليات الإنتاج بصورة مباشرة، وغير مباشرة إضافة إلى الوظائف السابقة، فهي تعمل على زيادة الإنتاج وتسويقه ومعرفة البيانات اللازمة من مصادر الإنتاج . كما تقوم العلاقات العامة كقسم متخصص بتنظيم الحملات الإعلامية والاتصال بوسائل الاتصال المختلفة، والمساهمة في إعداد النشرات المتعلقة بعمليات الإنتاج وأهداف المؤسسة، وتنظيم الزيارات والأبواب المفتوحة والندوات والمؤتمرات (عبد الرحمان : 2002) وهناك فريق آخر من الأخصائيين في مجال الإعلام وجدوا أن وظائف إدارة العلاقات العامة في المؤسسة تحدد من ثلاث محاور .

أ- الوظائف والخدمات التي تقدمها الإدارة للجمهور

وهي كالآتي :

1. تعريف الجماهير بالمؤسسة وإنتاجها وخدماتها بصورة مبسطة
- 2 تعريف الجماهير بسياسة المؤسسة وبالتغيرات التي تطرأ عليها
- 3 مساعدة الجماهير على تكوين أفكار وآراء سليمة عن المؤسسة
4. التأكد من الأخبار التي تنشر عن المؤسسة ومدى صحتها
- 5 خلق نوع من الاتصال المناسب بين الجماهير والمؤسسة .

ب الوظائف التي تقدمها الإدارة بشكل خاص:

وهي كالتالي :

تزويد الإدارة العليا برد فعل الجماهير والمؤسسة .

دراسة بحوث قياس الرأي العام وتفسيرها للإدارة العليا

التنسيق بين الإدارة وأقسام المؤسسة.

تقديم المشورة العلمية والبيانات والمعلومات اللازمة للإدارة العليا

ج - الوظائف والخدمات التي تقدمها للمؤسسة ككل:

وهي مصنعة كالآتي:

- تزويد المؤسسة بالبيانات والمعلومات التي تعكس آراء الجماهير .

- حماية المؤسسة من الدعاية المضادة وغير الصحيحة.
- التأكيد على عمليات تنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق اهدافها
- بمعنى تتجسد وظائف العلاقات العامة للمؤسسة في :
- التخطيط – التنظيم – التوجيه – التنسيق – اتخاذ القرار - التنفيذ – الرقابة والتنبؤ